



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN NÚMERO 11538-2014  
DE 2014

( 26 FEB 2014 )  
Por la cual se archiva una actuación

Radicación 13-218586

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE  
DATOS PERSONALES

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por los artículos 19 y 21 de la Ley 1581 de 2012 y el numeral 5 del artículo 17 del Decreto 4886 de 2011 y,

CONSIDERANDO

**PRIMERO:** Que el 13 de septiembre de 2013 se presentó ante esta Superintendencia una solicitud de supresión de datos personales, de acuerdo con las normas de protección de datos personales contenidas en la Ley 1581 de 2012, entre las partes que se describen a continuación:

**Titular de la información:**

Señor(a): Liliana Herrera Movilla  
Identificación: C.C. No. 22.477.588  
Correo electrónico: lilo226@hotmail.com

**Responsable de la información:**

Entidad: Telmex Colombia S.A.  
Identificación: Nit. 830.053.800  
Representante Legal: Juan Carlos Archila Cabal  
Dirección: Carrera 7 No. 63 - 44  
Ciudad: Bogotá, D.C.

**SEGUNDO:** Que el motivo de la solicitud del reclamante se contrae a los siguientes hechos:

- 2.1 Que el 10 de septiembre presentó un derecho de petición a la sociedad Telmex Colombia S.A. solicitándole la supresión de toda su información personal almacenada en su base de datos recaudada en su momento para adquirir un servicio que a la fecha se encuentra cancelado.
- 2.2 Que la citada sociedad le informó, mediante comunicación del 13 de septiembre de 2013, que los datos personales de sus usuarios no se hacen públicos pues los mismos son de carácter confidencial y garantiza la reserva de los mismos.

Por la cual se archiva una actuación

- 2.3 Que la citada sociedad excluyó sus datos personales para fines comerciales o publicitarios.
- 2.4. Por lo anterior, considera que la citada sociedad está vulnerando su derecho fundamental de hábeas data por cuanto no tiene un deber contractual o legal con la misma que haga necesario el tratamiento de su información, y reitera su petición de supresión de sus datos personales de la base de datos de la sociedad Teimex Colombia S.A.

**TERCERO:** Que mediante oficio del 28 de mayo de 2013, esta Superintendencia requirió a la sociedad Teimex Colombia S.A. para que informara lo siguiente:

"(...)

- *Acreditar prueba de la autorización (previa e informada) otorgada por el Titular de la información para el tratamiento de sus datos personales.*
- *En caso de contar con la respectiva autorización, aportar prueba mediante la cual se le informó al titular de información la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.*
- *Si ustedes han tratado la información del titular en calidad de Encargado o Responsable. En caso de ser en calidad de Encargado favor indicar el nombre o identificación de la sociedad Responsable del tratamiento de la información.*
- *Informar si el titular de información a presentado una reclamación o petición ante ustedes, en caso de ser afirmativa su respuesta favor aportar copia de la(s) misma(s) con su respectiva respuesta.*
- *Informar las políticas internas de seguridad bajo las cuales conservan la información del titular para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.*
- *En caso de ser procedente, acreditar prueba mediante la cual se demuestre que ustedes eliminaron, actualizaron o corrigieron la información del Titular de la información.*

(...)"

**CUARTO:** Que el Responsable de la información respondió al anterior requerimiento de la siguiente manera:

- 4.1 Que actúa como Responsable de la información y respecto a la autorización aporta fotocopia simple de los contratos donde se plasma la misma y fotocopia simple del derecho de petición que le presentó la titular de la información el 21 de septiembre de 2013.
- 4.2 Que cuenta con un personal especializado para el manejo y custodia de la información personal de sus usuarios, quienes tienen de manera exclusiva e individual un usuario y contraseña que garantiza la reserva de la misma y adicionalmente suscriben una cláusula de confidencialidad para la manipulación de la información de los clientes.
- 4.3. Que actualmente no ha reportado negativamente a la titular ante los operadores de información.

Por la cual se archiva una actuación

**QUINTO: Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio.**

El artículo 19 de la Ley 1581 de 2012, establece que la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de una Delegatura para la Protección de Datos Personales, ejercerá la vigilancia para garantizar que en el Tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la presente ley.

**SEXTO: Análisis del caso y valoración probatoria.**

**Respecto de la revocación de la autorización.**

Frente a la posibilidad que tienen los titulares de revocar la autorización, el literal e) del artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 establece lo siguiente:

*"Artículo 8°. Derechos de los Titulares. El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:*

*(...)*

*e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;*

*(...)"*

Al respecto, es oportuno señalar que el citado artículo 8 establece que los titulares pueden solicitar la supresión de su información personal cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, pero siempre y cuando la Superintendencia de Industria y Comercio "haya determinado que en el tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley (la 1581 de 2012)". Empero, la Corte Constitucional, en la sentencia que analizó la exequibilidad de la citada ley<sup>1</sup>, determinó que al fijar el legislador tales condiciones, limitó desproporcionadamente el ejercicio del derecho fundamental de hábeas data.

En efecto, siguiendo a dicha Corporación, "el individuo también es libre de decidir cuales informaciones desea que continúen y cuáles deben ser excluidas de una fuente de información, siempre y cuando no exista un mandato legal que le imponga tal deber, o cuando exista alguna obligación contractual entre la persona y el controlador de datos, que haga necesaria la permanencia del dato".

Continúa señalando que "(c)onsiderar lo contrario significaría que los administradores de la información, pudieran disponer libremente y sin término definido, de los datos personales del sujeto concernido y, en consecuencia, aquel quedaría privado materialmente de la posibilidad de ejercer las garantías previstas a su favor por el Texto Constitucional. Además, la jurisprudencia constitucional ha establecido que existe un vínculo necesario entre la libertad en los procesos de acopio informático del dato personal y la expresión del consentimiento del titular. En cada una de estas decisiones se ha planteado que el

<sup>1</sup> Corte Constitucional, sentencia C-748 de 2011. M.P.: Jorge Ignacio Preteit Chaljub.

Por la cual se archiva una actuación

*contenido concreto de la libertad del sujeto concernido y, simultáneamente, el límite que impide el abuso del poder informático, descansa en la exigencia de la autorización del titular como presupuesto del ejercicio de las competencias constitucionales de conocimiento, actualización y rectificación del dato personal' (...)*<sup>2</sup>.

Entonces, es claro que de conformidad con los principios que regulan la administración de datos personales, el ejercicio del derecho fundamental de hábeas data permite a los titulares solicitar la exclusión de información que haya sido recogida en bases de datos, de suerte que la Corte consideró que la interpretación adecuada del señalado literal e) es aquella en virtud de la cual el titular podrá revocar la autorización y solicitar la supresión del dato cuando, además de que no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales (en cuyo caso, y con el fin de garantizar el debido proceso, corresponderá a la Superintendencia de Industria y Comercio determinar que en el tratamiento el Responsable o el Encargado han incurrido en conductas contrarias al ordenamiento), cuando no exista una obligación legal o contractual que imponga al titular el deber de permanecer en la referida base de datos. Esta última consideración de la Corte Constitucional<sup>3</sup> fue recogida por el inciso segundo del artículo 9 del Decreto 1377 de 2013<sup>4</sup>.

Ahora bien, superada la anterior discusión, se observa que en el presente caso la titular solicita la supresión de toda su información personal almacenada en la base de datos de la sociedad Telmex Colombia S.A. relacionada con un servicio de televisión por cable, a partir de la terminación contractual del referido servicio que se presentó el 2 de septiembre de 2013. Que dicha petición no le fue aceptada por la citada sociedad alegando que por el hecho de no haber entregado los equipos instalados, todavía tenía un vínculo contractual con ella.

Frente a tal petición, el Responsable, mediante comunicación No. RVA 10000-990509 enviada al correo electrónico de la titular con dirección lilo226@hotmail.com, le informa que a través del oficio No. RVA 100000-985875 del 13 de septiembre de 2013, procedió a retirar sus datos personales para no ser tratados con fines comerciales o publicitarios, pero que respecto a ser retirados de manera total, no es posible por cuanto mantuvo un vínculo contractual y que cuenta con el deber legal de mantener el histórico de los datos obtenidos.

En razón a tales manifestaciones, este Despacho oficio a la mencionada sociedad el 25 de octubre de 2013 a fin de determinar si en el presente caso existe una relación contractual vigente o un deber legal que haga improcedente la supresión de la información.

En comunicación del 13 de noviembre de 2013, la sociedad Telmex Colombia S.A. señaló en primer lugar que anexaba los contratos suscritos por la Titular para obtener los servicios de televisión por cable, que actuaba en calidad de Responsable de la información tratando la información de manera directa y sin intermediarios, que mediante derechos de petición la titular le solicitó la supresión de manera total de los datos personales que le suministró al momento de contratar el aludido servicio, a lo cual no accedió por estar amparado en un deber legal de mantener el histórico de dicha información, y que finalmente la titular no se encuentra reportada negativamente por dicho servicio.

Es claro que la petición de la titular ante esta Superintendencia está dirigida a la eliminación de la información relacionada con el servicio de televisión por cable cuya relación contractual no se encuentra vigente, de tal forma que el asunto que deberá discernir este Despacho es si el Responsable se encuentra obligado a suprimir los datos personales de la titular *per se*, pues resulta evidente que en virtud de lo establecido en el

<sup>2</sup> Corte Constitucional, sentencia C-1011 de 2008. M.P. Jaime Córdoba Triviño.

<sup>3</sup> Corte Constitucional, sentencia C-748 de 2011. M.P. Jorge Ignacio Preteit Chaljub.

<sup>4</sup> "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012".

Por la cual se archiva una actuación

inciso segundo del artículo 9 del Decreto 1377 del 27 de junio de 2013<sup>5</sup> no es procedente la solicitud de revocatoria de la autorización, pues por el hecho de haber existido un contrato de prestación del servicio de televisión por cable, internet y telefonía, existe un deber legal para el titular de permanecer en la base de datos de la sociedad Telmex Colombia S.A.

Entonces, con esta nueva perspectiva, debe señalar este Despacho que al rigor de lo normado por el artículo 4 del Decreto 1704 del 15 de agosto de 2012, no es posible que Telmex Colombia S.A. en su calidad de proveedor del servicio de comunicaciones, acceda a la eliminación de la información relacionada con el servicio de televisión por cable, internet y telefonía contratado con la titular, pues de acuerdo a tal disposición, existe una obligación legal de conservar esa información por un término de cinco (5) años. Para mayor claridad, la norma señala expresamente lo siguiente:

*"Artículo Cuarto.- Información de los suscriptores: Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, una vez cumplidos los requisitos legales a que haya lugar, deberán suministrar a la Fiscalía General de la Nación o demás autoridades competentes<sup>6</sup>, a través del grupo de Policía Judicial designado para la investigación del caso, los datos del suscriptor, tales como identidad, dirección de facturación y tipo de conexión. Esta información debe entregarse en forma inmediata.*

*Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán mantener actualizada la información de sus suscriptores y conservarla por el término de cinco años".*

En todo caso, esta Dirección considera oportuno advertirle al Responsable de la información, que en virtud de lo preceptuado por el literal d) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, le asiste el deber de *"(c)onservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento"*, disposición que se acompasa con los principios de seguridad y confidencialidad que deben observarse en la administración de información personal y que busca precisamente garantizar el respeto de los derechos y garantías que la Constitución y la ley le otorgan a los titulares de la información.

En mérito de lo expuesto, este Despacho

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Archivar la presente actuación según lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

---

<sup>5</sup> Artículo 9. *Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato.* Los Titulares podrán en todo momento solicitar al Responsable o Encargado la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

(...)"

<sup>6</sup> Al momento de proferida esta decisión, el aparte subrayado se encontraba suspendido provisionalmente por parte de la Sección Primera del Consejo de Estado con ponencia del magistrado Guillermo Vargas Ayala, por considerar que hubo una extralimitación por parte del Gobierno Nacional al incluir a otras autoridades, además de la Fiscalía, como receptoras de dicha información.

Por la cual se archiva una actuación

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a la sociedad Telmex Colombia S.A. identificada con el Nit. 830.053.800 a través de su representante legal, así como a la señora Liliana Herrera Movilla, entregándoles copia de la misma e informándoles que contra ella procede recurso de reposición ante el Director de Investigación de Protección de Datos Personales y de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, D. C.,

26 FEB 2014

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales,



CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ

nobam/DCGC

**NOTIFICACIONES:**

**Titular de la información:**

Señor(a): Liliana Herrera Movilla  
Identificación: C.C. No. 22.477.588  
Correo electrónico: lilo226@hotmail.com

**Responsable de la información:**

Entidad: Telmex Colombia S.A.  
Identificación: Nit. 830.053.800  
Representante Legal: Juan Carlos Archila Cabal  
Dirección: Carrera 7 No. 63 - 44  
Ciudad: Bogotá, D.C.