



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 210 DE 2013
(11 ENE 2013)

Por la cual se imparte una orden

Radicación 12-182132

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE
DATOS PERSONALES

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008 y el numeral 5 del artículo 17 del Decreto 4886 de 2011 y,

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que el 16 de octubre de 2012 se presentó ante esta Superintendencia, una solicitud de actualización de la información crediticia reportada de acuerdo con las normas de protección de datos personales contenidas en la Ley 1266 de 2008.

Reclamante:

Señor(a): Jhan Carlos Núñez Oliveros
Identificación: C.C. No. 85.372.295 de Ciénaga
Dirección: Carrera 26A No. 18C-100, Barrio La Floresta
Ciudad: Ciénaga (Magdalena)
Correo electrónico: jc.nunezo@gmail.com

Fuente de información:

Entidad: Colombia Móvil S.A. E.S.P.
Identificación: Nit. 830.114.921
Representante Legal: Esteban Cristian Iriarte
Apoderada: Mónica Patricia Forero Forero
Dirección: Carrera 9A No. 99-02, oficina 501
Ciudad: Bogotá, D.C.

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

- 2.1 Señala que en el año 2010 adquirió una *sim card* que le salió defectuosa, pues no pudo utilizar el servicio contratado con la fuente, razón por la cual solicitó la terminación del contrato. No obstante, Colombia Móvil S.A. E.S.P. le manifestó que debía efectuar el pago de la facturación generada, ya que era un plan de doce (12) meses.
- 2.2 Indica que el 2011 realizó el pago de la facturación pendiente, "*pues había tenido unos atrasos generados por las facturas que no cancelé porque ellos (Colombia Móvil S.A. E.S.P.) no me solucionaban el problema de consumo de minutos que nunca pude utilizar, tratando de esperar respuesta a mi caso y que no podría desplazarme fácilmente, se me fue acumulando el tiempo y tuve que pagar intereses por mora*" (fl. 2).
- 2.3 Posteriormente, al tramitar un crédito con una entidad financiera, encontró que estaba reportado negativamente en las centrales de riesgo, reporte que asegura nunca le fue informado.

Por la cual se imparte una orden

- 2.4 Frente a lo anterior, la fuente le informó que el reporte correspondía a una deuda de tres mil ciento noventa y dos pesos (\$3.192) por los intereses de mora causados, valor que no compartía pues se encontraba a paz y salvo por todo concepto desde el año 2011; no obstante, pagó la señalada suma pues se le manifestó que una vez sufragara el saldo pendiente se eliminaría el reporte.
- 2.5 Empero, a pesar de haber realizado el pago, el reporte continuó, razón por la cual nuevamente se dirigió a Colombia Móvil S.A. E.S.P. quien le informó que la permanencia del mismo depende del operador de información Cifin S.A. (antes Asobancaria).
- 2.6 El 4 de octubre de 2012 se acercó a las oficinas del citado operador, el cual le señaló que debía permanecer cuatro (4) años reportado como castigo, situación que afecta su derecho al buen nombre e, inclusive, al trabajo, pues ha perdido oportunidades laborales por la incapacidad de acceder al sistema financiero.

TERCERO: Que mediante comunicaciones del 30 de octubre de 2012, se ofició a los operadores de información Experian Computec S.A. (DataCrédito) y Cifin S.A. (antes Asobancaria), con el objeto de que aclararan si se efectuó reporte negativo del reclamante y la fecha en que se produjo el mismo, a las que contestaron:

- 3.1 Experian Computec S.A. (DataCrédito), mediante comunicación del 19 de noviembre de 2012 (fls. 36 y 37), señaló que:

(...) Obligación número: 00000008810513334

- (i) Fecha de reporte negativo: El día 17 de marzo de 2011, la Fuente reportó la primera mora con corte a febrero de 2011.
- (ii) Fecha del pago de la obligación: El día 03 de septiembre de 2012, la Fuente, a través de la herramienta Novedat, reportó el pago de la obligación con corte a abril de 2012, lo cual coincide con haber sido la última actualización.
- (iii) Fecha de actualización de la obligación: La obligación fue actualizada por última vez con corte a mayo de 2012 en estado de 'cartera castigada'.
- (iv) Fecha de eliminación: La Fuente no solicitó la eliminación de la obligación.
- (...)
- (v) Tiempo de permanencia del histórico de mora: Según las moras presentadas en esta obligación, las cuales correspondieron a 14 meses, se dará cumplimiento al término de permanencia determinado por la Corte Constitucional en la sentencia C-1011 de 2008, equivalente al doble del tiempo que dicha obligación permaneció en mora. En consecuencia el dato histórico negativo se dejará de visualizar en la historia de crédito de la Titular a partir de agosto de 2014.

- 3.2 Por su parte, Cifin S.A. (antes Asobancaria) a través de comunicación del 19 de noviembre de 2012 (fl. 35), señaló que:

(...) (iii) La fecha en que Colombia Móvil S.A. ESP realizó el reporte negativo, correspondiente al último periodo en mora, fue el 19 de marzo de 2011, con mora de 30 días al corte del 28 de febrero de 2011. Alcanzó mora de 730 días, al corte primero de enero de 2012.

(iv) El 3 de septiembre de 2012, Colombia Móvil S.A. E.S.P. actualizó la obligación con fecha de pago 20 de abril de 2012.

(v) El histórico de mora deberá permanecer hasta el 20 de abril de 2016, según lo estipulado en la Ley 1266 de 2008 de Habeas Data.

(vi) Según consulta efectuada el 15 de noviembre de 2012, Colombia Móvil S.A. E.S.P., no ha solicitado la eliminación de la información negativa.

Por la cual se imparte una orden

CUARTO: Que con base en los hechos anotados y para los efectos previstos en el numeral 5 del artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, el día 29 de noviembre de 2012 se remitió a la sociedad Colombia Móvil S.A. E.S.P. comunicación en la cual se informaba de la apertura de la presente actuación administrativa, con el fin de que se pronunciara sobre los hechos materia de la queja y aportara las pruebas que pretendiera hacer valer dentro del referido trámite. Junto con dicha comunicación, se entregó copia de la reclamación efectuada por el titular de la información, así como copia de las respuestas suministradas por los operadores de información Cifin S.A. (antes Asobancaria) y Experian Computec S.A. (DataCrédito) a los requerimientos realizados por esta Superintendencia en relación con el historial crediticio del titular. Igualmente, se comunicó de la misma actuación al reclamante.

QUINTO: Que la sociedad Colombia Móvil S.A. E.S.P., mediante comunicación del 21 de diciembre de 2012, dio respuesta al requerimiento formulado por esta Superintendencia, aduciendo lo siguiente:

- 5.1 Señala que el reclamante aparece como titular de la línea 3012095313, la cual se activó en un plan pospago desde el día 3 de abril de 2010.
- 5.2 Indica que el titular presentó un derecho de petición el 12 de mayo de 2010 en el cual manifestaba su inconformidad con la prestación del servicio, pues la *sim card* entregada no funcionaba adecuadamente. El 8 de junio de 2010, suministró respuesta al peticionario informándole que realizó un ajuste a su favor por valor de veinticuatro mil novecientos noventa pesos (\$24.990), correspondiente al cargo fijo mensual facturado el 5 de abril de 2010.
- 5.3 Recalca que el 13 de abril de 2010 el reclamante solicitó el cambio de envío de facturas físicas a medios electrónicos, por lo cual, en enero de 2011, momento en que entró en mora en el pago de la obligación, se le remitió la comunicación previa al reporte negativo en la factura enviada vía correo electrónico.
- 5.4 Explica que el reporte negativo se produjo en febrero de 2011 y corresponde a una mora real, por lo cual, a pesar de que actualmente el titular se encuentra a paz y salvo, el histórico de moras de las centrales de riesgo no se modificará puesto que debe cumplir con el término de permanencia.

SEXTO: Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio

El artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, establece la función de vigilancia que le corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio respecto de los operadores, las fuentes y los usuarios de información financiera, crediticia, comercial y de servicios en cuanto se refiere a la actividad de administración de datos personales.

SÉPTIMO: Análisis del caso y valoración probatoria

7.1 Deber de comunicar previamente al efectuar el reporte (artículo 12)

Sea lo primero precisar que frente a las afirmaciones relativas a la existencia de la mora efectuadas tanto por la fuente como por el reclamante, este Despacho se permite recordar que dentro de las facultades conferidas por el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008 a esta Superintendencia, no se encuentra la de dirimir controversias de carácter contractual a efectos de declarar la existencia de obligaciones, toda vez que las mismas deben ser resueltas por la jurisdicción ordinaria.

Superada la anterior discusión, es pertinente precisar que el inciso 2 del artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 establece el deber especial para las fuentes de información de enviar, con anterioridad a la remisión de la información negativa a las bases de datos de los

Por la cual se imparte una orden

operadores, una comunicación al titular en la que le informe sobre el reporte a efectuar, con el fin de que el titular pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación o controvertir aspectos como el monto de la obligación, o incluso la cuota y la fecha de exigibilidad.

La fuente sólo podrá remitir la información negativa a los operadores transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado registrada en sus archivos.

Al respecto la Corte Constitucional en la sentencia C-1011 de 2008 señaló que el procedimiento establecido por el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 se configura como una herramienta adecuada para que el titular pueda ejercer sus derechos de actualización y rectificación de los datos.

En el caso bajo examen, se encuentra que el reclamante asegura no haber sido notificado con antelación del reporte de información negativa que la fuente pretendía realizar. Por su parte, Colombia Móvil S.A. E.S.P. manifiesta que a través de las facturas generadas con ocasión de la prestación del servicio de telefonía móvil celular, cumplió con el requisito establecido en el citado artículo 12, pues en ellas se encuentra incluida la advertencia del reporte de información negativa en caso de persistir la mora.

Por lo anterior, la fuente aportó copia de las facturas generadas en el periodo comprendido entre el 5 de diciembre de 2010 y el 4 de enero de 2011, y entre el 5 de enero y el 4 de febrero de 2011 (fls. 34 y 35), en las cuales se exhorta al reclamante para que efectúe el pago de los valores que se encuentran en mora a fin de evitar el reporte de información negativa a las centrales de riesgo.

Adicionalmente, Colombia Móvil S.A. E.S.P. allegó copia de un "*soporte del sistema*" mediante el cual pretende demostrar que el titular solicitó la modificación en la forma de envío de la facturación, pasando de medios físicos al envío a través del correo electrónico. Por ello, adjunta además un "*soporte del sistema*" del operador del servicio de correo electrónico que da cuenta de la remisión de la facturación correspondiente al periodo comprendido entre noviembre de 2010 y marzo de 2011, a la dirección identificada como master.oliveros@gmail.com.

Ahora bien, aun cuando es cierto que el artículo 2 del Decreto 2952 de 2010 permite a las fuentes pactar con los titulares mecanismos alternativos para el cumplimiento del requisito de la comunicación previa, en el presente caso no se encuentra evidencia que demuestre que la dirección de correo electrónica master.oliveros@gmail.com realmente pertenece al reclamante o fue al menos autorizada por él para el envío de la facturación del servicio; pues ni en la solicitud de servicios, ni tampoco en documento adjunto alguno se relaciona la señalada dirección con el titular. El único vínculo que pudo encontrar este Despacho entre el citado correo electrónico y el reclamante, es el "*soporte del sistema*" en el cual se transcribe un derecho de petición presuntamente presentado por éste último el día 12 de mayo de 2010 (fl. 21) y que fue enviado desde dicha dirección electrónica. Sin embargo, dicha prueba no resulta suficiente por sí misma, pues es claro que si el titular autorizó el envío de la facturación a través del correo electrónico, debe ser a una dirección específica y esta debe estar plenamente determinada, de suerte que no podría remitirse la factura –y con ella la comunicación previa- a una dirección desde la cual el titular haya presentado una petición.

Además, de acuerdo a lo informado por los operadores Experian Computec S.A. (DataCrédito) y Cifin S.A. (antes Asobancaria), la obligación discutida por el titular fue reportada negativamente en el mes de marzo de 2011, época en la cual se encontraba vigente la Ley 1266 de 2008 y, por consiguiente, le era exigible a la fuente la obligación de informar al titular sobre el reporte negativo que pretendía efectuar.

Por la cual se imparte una orden

En virtud de los hechos expuestos, este Despacho concluye que Colombia Móvil S.A. E.S.P. no demostró haber enviado la comunicación previa de que trata el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, debido a que no aportó prueba que permita a este Despacho verificar el envío de la misma. En este orden de ideas, se ordenará que en el término establecido en la parte resolutive de este acto administrativo, la mencionada sociedad elimine los reportes negativos efectuados en las bases de datos de los operadores de información Experian Computec S.A. (DataCrédito) y Cifin S.A. (antes Asobancaria) relacionados con la obligación correspondiente al reclamante, dejando además los vectores de comportamiento sin información.

Sin perjuicio de lo anterior, lo anunciado no implica un desplazamiento de la competencia de esta Superintendencia en materia de protección de datos personales, por lo cual esta entidad se reserva la facultad de verificar los hechos descritos en la presente actuación, a fin de determinar si es pertinente iniciar una investigación administrativa de carácter sancionatorio.

En mérito de lo expuesto, este Despacho

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Ordenar a la sociedad Colombia Móvil S.A. E.S.P. identificada con el Nit. 830.114.921, que dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente decisión, adelante el procedimiento pertinente ante los operadores de información Cifin S.A. (antes Asobancaria) y Experian Computec S.A. (DataCrédito) para que en las bases de datos de éstos se elimine la información negativa del señor Jhan Carlos Núñez Oliveros identificado con cédula de ciudadanía No. 85.372.295 de Ciénaga que haya sido reportada por la sociedad investigada, dejando además los vectores de comportamiento sin información.

PARÁGRAFO PRIMERO: La sociedad Colombia Móvil S.A. E.S.P. deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado en el presente artículo ante esta Superintendencia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expiración del plazo previsto para su acatamiento.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El incumplimiento de lo ordenado en el presente acto administrativo, hará a la sociedad Colombia Móvil S.A. E.S.P., acreedora de las sanciones previstas en la ley.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a la sociedad Colombia Móvil S.A. E.S.P. identificada con el Nit. 830.114.921 a través de su representante legal, así como a la reclamante, 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.,

11 ENE 2013

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales,


HSGM


CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ

Por la cual se imparte una orden

NOTIFICACIONES:

Reclamante:

Señor(a): Jhan Carlos Núñez Oliveros
Identificación: C.C. No. 85.372.295 de Ciénaga
Dirección: Carrera 26A No. 18C-100, Barrio La Floresta
Ciudad: Ciénaga (Magdalena)
Correo electrónico: jc.nunezo@gmail.com

Fuente de información:

Entidad: Colombia Móvil S.A. E.S.P.
Identificación: Nit. 830.114.921
Representante Legal: Esteban Cristian Iriarte
Apoderada: Mónica Patricia Forero Forero
Dirección: Carrera 9A No. 99-02, oficina 501
Ciudad: Bogotá, D.C.