



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 43861 DE 2020

(31 de Julio)

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Radicación No. 19-066702

VERSIÓN PÚBLICA

**El Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, el numeral 7 del artículo 16 del Decreto 4886 de 2011 y,

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO.** Que mediante escrito 19-066702-00 de 20 de marzo de 2019, la señora [REDACTED] presentó ante esta entidad una queja en contra de la compañía Comunicación Celular S.A.; Comcel S.A. al considerar vulnerado su derecho a la protección de Datos personales.

**SEGUNDO.** Que mediante la Resolución No. 68332 de 29 de noviembre de 2019, la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales, resolvió:

*“ARTÍCULO PRIMERO: Archivar la presente actuación según lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución, respecto de la solicitud de eliminación de la información crediticia reportada, toda vez que no se logró acreditar una posible vulneración al derecho fundamental (...)”*

**TERCERO.** Que en el término legal establecido<sup>1</sup> mediante escrito 19-066702-21 de 20 de diciembre de 2019, la señora [REDACTED] (en adelante, la recurrente), interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación, contra la Resolución No. 68332 de 29 de noviembre de 2019.

**CUARTO.** Que mediante la Resolución No. 19839 de 30 de abril de 2020, la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales resolvió el recurso de reposición interpuesto por el recurrente, confirmando en todas sus partes la Resolución No. 68332 de 29 de noviembre de 2019 y concediendo el recurso de apelación presentado de forma subsidiaria.

**QUINTO.** Que de acuerdo con lo establecido en el artículo 80 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, este Despacho procede a resolver el recurso de apelación interpuesto contra la Resolución No. 68332 de 29 de noviembre de 2019.

Con este propósito, iniciará con el resumen de los hechos expuestos por la recurrente:

<sup>1</sup>De conformidad con la certificación de 16 de diciembre de 2019, expedida por la Secretaria General Ad.-Hoc (Coordinadora del Grupo de Notificaciones y Certificaciones) de la Superintendencia de Industria y Comercio, la Resolución No. 68332 de 29 de noviembre de 2019 fue notificada a la señora [REDACTED], el 13 de diciembre de 2019. Con lo cual, el término para presentar los recursos vencía el 30 de diciembre de 2019. Así las cosas, los recursos se presentaron en la oportunidad procesal correspondiente.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

1. Solicita tener en cuenta los hechos narrados dentro del escrito No. 19-066702-00 de 20 de marzo de 2019.
2. Manifiesta que la investigada allegó material probatorio del envío de la comunicación a la dirección [REDACTED] con el que se demuestra con su firma la Autorización del envío de correspondencia únicamente por medio de correo electrónico, pero que, en el contrato aportado por la compañía no es posible ver claramente cuál fue el correo que suministró la Titular.
3. Asegura que su dirección electrónica es [REDACTED] y que, el correo [REDACTED] no le pertenece, ni tampoco lo aportó en ningún momento.

## PETICIÓN

La recurrente solicita la revocatoria de la Resolución No. 68332 de 29 de noviembre de 2019 y la eliminación del reporte negativo en los Operadores de Información.

## CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

### 1. FUNCIONES DEL DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El artículo 16 del Decreto 4886 de 26 de diciembre de 20112 establece las funciones del Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales, entre las cuales se destaca:

“(…)

*7. Decidir los recursos de reposición y las solicitudes de revocatoria directa que se interpongan contra los actos que expida, así como los de apelación que se interpongan contra los actos expedidos por la Dirección a su cargo;*

(…)”.

### 2. DEBER DE COMUNICACIÓN PREVIA

La recurrente manifiesta que el correo electrónico que allega la investigada no le pertenece, y que tampoco lo aportó en ningún momento. Además, que ni siquiera es legible en el contrato suministrado por Comunicación Celular S.A. Comcel S.A., razón por la cual, no es posible afirmar que la compañía cumplió con el deber de comunicación previa de que trata el artículo 12 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.

Frente a lo anterior, este despacho destaca que la notificación previa es un requisito imprescindible para poder realizar el reporte de información negativa. Si se omite dicho requerimiento, automáticamente se vulnera el debido proceso previsto en la ley para tal fin.

En efecto, el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, dispone, entre otras, lo siguiente:

**Artículo 12. Requisitos especiales para fuentes.** *Las fuentes deberán actualizar mensualmente la información suministrada al operador, sin perjuicio de lo dispuesto en el Título III de la presente ley.*

<sup>2</sup> Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

**El reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, que hagan las fuentes de información a los operadores de Bancos de Datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, sólo procederá previa comunicación al titular de la información, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. Dicha comunicación podrá incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes.**

**En todo caso, las fuentes de información podrán efectuar el reporte de la información transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en los archivos de la fuente de la información y sin perjuicio, si es del caso, de dar cumplimiento a la obligación de informar al operador, que la información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado solicitud de rectificación o actualización y esta aún no haya sido resuelta. (Negrilla fuera de texto)**

La Corte Constitucional cuando estudió la constitucionalidad de la norma mencionada, mediante la Sentencia C-1011 de 16 de octubre de 2008, precisó lo siguiente:

**“El procedimiento previsto para la inclusión de información financiera negativa, del mismo modo, se muestra como una herramienta adecuada para que el titular de la información pueda ejercer las competencias de actualización y rectificación del dato. En este caso, la lógica adoptada por el legislador estatutario fue establecer una instancia a favor del sujeto concernido, con el fin que previamente al envío del reporte pueda, bien pagar la suma adeudada y, en consecuencia, enervar la transferencia de la información sobre incumplimiento, o poner de presente a la fuente los motivos de la inconformidad respecto de la mora, a fin que la incorporación del reporte incluya esos motivos de inconformidad. La previsión de trámites de esta naturaleza, que facilitan la preservación de la veracidad y actualidad del reporte, no son incompatibles con la Constitución.\_**

*Empero, debe la Corte acotar que esta instancia de control del dato por parte del titular de la información resulta predicable, no solo de los casos en que pueda acreditarse la ausencia de mora en el pago de la deuda, sino también en aquellos eventos en que lo que se pone en cuestión es la inexistencia de la obligación que da lugar al reporte sobre incumplimiento o la concurrencia de cualquier otro fenómeno extintivo de la misma. En ese sentido, para la Sala es claro que lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 12 del Proyecto de Ley es apenas un listado enunciativo, en ningún caso una fórmula taxativa, de las distintas causas que puede alegar el titular de la información para oponerse la incorporación del dato sobre incumplimiento en el archivo o banco de datos correspondiente.*

*La facultad conferida a la fuente de reportar la información financiera negativa luego de cumplido un término de veinte días calendario resulta, a juicio de la Corte, razonable. En efecto, el objetivo de la previsión es permitir que luego de notificársele la existencia de información negativa y la intención de ser reportado, sin que el titular de la información manifieste su desacuerdo, la fuente, quien actúa en condición de acreedor de la obligación*

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

**correspondiente, pueda transmitir el dato negativo al operador.** Al respecto, debe enfatizarse que, en los términos planteados por la norma estatutaria y determinados en esta decisión, para que dicho reporte resulte procedente, se debió contar con la autorización [sic] previa, expresa y suficiente del sujeto concernido, conforme a lo previsto en el numeral 5º del artículo 8º del Proyecto de Ley”. (Negrilla fuera de texto)

Por su parte, el artículo 2.2.2.28.2. del Decreto 1074 de 2015<sup>3</sup>, establece lo que sigue a continuación:

**“Artículo 2.2.2.28.2. Reporte de Información Negativa. En desarrollo de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, el reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones sólo procederá previa comunicación al titular de la información, la cual podrá incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes, siempre y cuando se incluya de manera clara y legible.**

Las fuentes de información podrán pactar con los titulares, otros mecanismos mediante los cuales se dé cumplimiento al envío de la comunicación en mención, los cuales podrán consistir, entre otros, en cualquier tipo de mensaje de datos, siempre que se ajusten a lo previsto en la Ley 527 de 1999 y sus decretos reglamentarios y que la comunicación pueda ser objeto de consulta posteriormente.

En el evento en que se presenten moras sucesivas y continuas, la obligación de comunicar previamente al titular de la información, se entenderá cumplida con la comunicación correspondiente a la mora inicial”. (negrilla fuera de texto)

El literal a) del artículo 1.3.6 del Título V de la Circular Única de esta Superintendencia, por su parte, dispuso lo siguiente:

**1.3.6. Deber de comunicar al titular de la información previamente al reporte**

En caso de que la Superintendencia de Industria y Comercio requiera a la fuente para que allegue **la prueba del envío de la comunicación previa a que hace referencia el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008**, ésta debe aportar lo siguiente:

**a) Copia de la comunicación escrita enviada al titular de la información con la certificación de haber sido remitida a la última dirección registrada ante la fuente y la fecha de envío, o copia del extracto o de la factura enviada al titular de la información, en el cual se incluyó la comunicación previa al reporte, con la certificación de haber sido remitido a la última dirección registrada ante la fuente y la fecha de envío. En este último evento, cuando la comunicación previa se incluya en el extracto o en la factura, el texto de la misma debe ser claro, legible, fácilmente comprensible y ubicarse en un lugar visible del documento. (...)**” (Destacamos).

De esta manera, las fuentes de información en caso de incumplimiento de las obligaciones adquiridas por parte de la Titular, podrán reportar la información negativa a los operadores,

<sup>3</sup> Norma que compiló el artículo 2 del Decreto 2952 de 6 de agosto de 2010, por medio del cual se reglamentaron los artículos 12 y 13 de la Ley 1266 de 2008.

*Por la cual se resuelve un recurso de apelación*

**únicamente** cuando se haya enviado una comunicación a la Titular, con el fin de que este pueda ejercer el derecho de contradicción, realizar el pago de la obligación o refutar el monto de la obligación, cuota o la fecha de exigibilidad, o inclusive la existencia de la misma.

Esa comunicación previa hace parte del debido proceso para poder reportar información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza a los operadores de bancos de Datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.

Teniendo en cuenta lo anterior y las pruebas del expediente, esta Delegatura verificó lo siguiente:

Requisito legal	Sí	No	Observaciones
¿Comunicación Celular S.A., Comcel S.A., realizó dentro del término legal la comunicación previa de que trata el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 para poder reportar a la Titular del Dato a las centrales de información financiera?	X		
En caso de ser aplicable, ¿Comunicación Celular S.A., Comcel S.A., pactó con la Titular el uso de mensajes de Datos para dar cumplimiento al envío de la comunicación previa?	X		
En caso de ser aplicable, ¿Comunicación Celular S.A., Comcel S.A., remitió a esta entidad copia del extracto o de la factura enviada a la Titular de la información, en el cual se incluyó la comunicación previa al reporte, con la certificación de haber sido remitido a la última dirección registrada ante la fuente y la fecha de envío?	X		
En este último evento, cuando la comunicación previa se incluya en el extracto o en la factura, ¿el texto de la misma, es claro, legible, fácilmente comprensible y se ubicó en un lugar visible del documento?	X		
En caso de ser aplicable, y en el evento en que Comunicación Celular S.A., Comcel S.A., utilizara otros mecanismos de remisión de la comunicación como los mensajes de Datos, dicha organización allegó a esta autoridad prueba que acredite que acordó con la Titular el uso de ese mecanismo para informar sobre el eventual reporte negativo a efectuar?	X		

En el caso concreto, mediante escrito 19-066702 de 24 de abril de 2019, esta superintendencia requirió a la investigada para que acreditara la fecha exacta de exigibilidad de la obligación reportada; remitiera, copia de la Autorización de reporte previa y expresa otorgada por la Titular de la información; así como la copia del documento donde constara la

VERSIÓN PÚBLICA

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

existencia de la obligación a nombre de la reclamante y/o la relación comercial con esta; y, copia de la comunicación previa remitida a la Titular antes del reporte de información negativa, junto con la guía que demostrara el envío de la misma en el término establecido por el inciso 3 del artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, en caso de que el reporte se hubiese efectuado con posterioridad a 1 de julio de 2009.

Posteriormente mediante escrito 19-066702-22 de 2 de marzo de 2020, esta autoridad requirió nuevamente a Comunicación Celular S.A., Comcel S.A., con el fin de que: i) Allegara una copia legible del contrato No. [REDACTED] suscrito por la Titular de la información, especialmente la primera página del mismo, debido a que la que había remitido el 14 de mayo de 2019 no era legible; ii) Informara a esta entidad de dónde había obtenido la dirección electrónica [REDACTED], la cual está en documento aportado en la fecha mencionada, y que se denomina "Fecha de activación y estado actual obligación No. [REDACTED]".

Por su parte, la investigada contestó ambos requerimientos por medio de las comunicaciones 19-066702-06 y 19-066702-23 de 14 de mayo de 2019 y 13 de abril de 2020 respectivamente, adjuntando lo solicitado. Entre lo cual se destaca lo siguiente:



**CONTRATO DE COMPRAVENTA DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES** No. C [REDACTED]

COMCEL S.A. NIT. 900.113.913-7

PRIMERA. OBJETO: Mediante el presente CONTRATO COMCEL S.A. en adelante COMCEL con domicilio en Bogotá, vende a crédito con reserva de dominio a EL COMPRADOR quien se identifica con nombre y cédula al pie de su firma, los equipos terminales detallados en la cláusula DÉTALLE.

SEGUNDA. PRECIO: El valor total de la presente compraventa es de \$ \_\_\_\_\_ IVA incluido.

TERCERA. FORMA DE PAGO: EL COMPRADOR pagará a COMCEL, conforme las siguientes condiciones:

FABRICANTE	REFERENCIA	IMEI	VALOR TOTAL EQUIPO SIN IVA	IVA DEL EQUIPO	PAGO INICIAL EQUIPO	SALDO DEL EQUIPO	Nº CUOTAS PACTADAS	VALOR CUOTA MENSUAL	TASA DE INTERÉS EFECTIVA ANUAL	TASA DE INTERÉS INICIALES	TASA DE INTERÉS MÁXIMA LEGAL
APPLE	IPHONE X 06046B	353045097 263800	3650 420	695 100	366 222	3245 464	12	323 564	29.97%	30.92%	30.92%

EL COMPRADOR se obliga a realizar el pago de cada cuota de manera oportuna en la fecha establecida para ello en la factura que COMCEL emita a la discreción indicada por EL COMPRADOR. Autoriza al envío de su factura al correo electrónico indicado en este contrato. EL COMPRADOR acepta y reconoce que COMCEL S.A. tiene reserva de dominio del (los) equipo (s) arriba descrito (s) hasta que EL COMPRADOR haya pagado el 100% (Cien por ciento) de las cuotas pendientes de su totalidad. El valor de la cuota mensual incluye capital, intereses remuneratorios y el IVA de los intereses. El presente contrato de compraventa de equipos móviles a crédito no incluye conceptos o sumas adicionales al precio o a la cuota aquí pactada, tales como pero no limitados a estas: gastos de manejo o contrato de seguro.

Página 10 del escrito 19-066702-23, en el cual se demuestra que la Titular autoriza el envío de la factura al correo electrónico establecido en el contrato

Dirección registrada en el sistema:

E-Mail [REDACTED] E-mail Fact. Elect.

Extracto de la página 2 del escrito 19-066702-06 de 14 de mayo de 2019

VERSIÓN PÚBLICA

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

SOPORTE NOTIFICACION REPORTE A CENTRALES OBLIGACIÓN  
REFERENCIA DE PAGO EQUIPO



COMCEL S.A. NIT 86.15.801  
Calle 264 # 26B-10 Techo 1119 - Bogotá, D.C.  
Código administrativo: Equiv. Protección 1747 de 20 de febrero de 1997  
Resolución de Superintendencia ES/09/14/113 de febrero 22 de 2019  
MIGRACION CONTABIL-IMPUESTOS EN RESOLUCION 10078 de Octubre 27 de 2014  
1. REFERENCIAS DE LA  
ACTUALIZACION PRECISO F123

DRA. ZAFIRA CASTELLANOS  
CL. 820 Nro. 14A-20 CALI/  
CALIFVILLE  
Codigo Postal

COMUNICACIÓN DE REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

Nombre: [REDACTED]  
Obligación: [REDACTED]  
Fecha: 03/09/2018

Debido a que COMCEL S.A. no ha recibido el pago oportuno de la Obligación en Referencia, le informamos que de no cancelar el saldo adeudado, reportaremos la mora existente en la obligación a las centrales de riesgos, 20 días calendario después de la fecha de envío de esta comunicación.

Al corte del 03/09/2018, el saldo asciende a la suma de \$327,115.05 por concepto de Capital e intereses de Contrato de Equipo Terminal Móvil No [REDACTED]

Si ya realizó el pago, por favor hacer caso omiso a la presente comunicación. Si tiene alguna inquietud comuníquese a la línea 018000341818.



VERSIÓN PÚBLICA

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

**Guía Digital**



COMCEL S.A. / NT 800 153 993 7  
Carrera 66A No. 24B-10  
Tel: 7441818 Bogotá D.C.



**Paradigma**  
NT 800 111 428 4  
Calle 94 No. 13-31 Bogotá D.C.

Nombre: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

Nro. Cuenta: [REDACTED]

Nro. Guía: [REDACTED]

Nro. Factura: [REDACTED]

Estado envío: **CONFIRMED**

Fecha envío: **2018-06-14 23:07:31**

Fecha apertura: **2018-06-15 04:05:33**

Tipo de correo: **Gmail**


Plataforma: **Web**

Fecha error:

Mensaje error:

Página 27 del escrito 19-066702-06 de 14 de mayo de 2019.

Certificado de envío de la comunicación previa el 14 de junio de 2018 al correo electrónico de la Titular establecido en el contrato.



COMCEL S.A.  
TEL: 800 153 993 7

**CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS MÓVILES POSPAGO**

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y COMCEL S.A., por el que pagará mínimo mensualmente \$ 3.400. Este contrato tendrá vigencia de 12 meses, contados a partir del momento de su activación. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial.

**EL SERVICIO**  
Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija\*:  
 Telefonía móvil  Internet  Mensajes de texto (SMS)

No. [REDACTED]

LINEA O NÚMERO DE USUARIO INTERNET [REDACTED]

NOMBRE [REDACTED]

D. IDENTIDAD [REDACTED]

E-MAIL [REDACTED]

DIRECCIÓN [REDACTED]

MUNICIPIO [REDACTED]

**PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO**

1) Pagar por los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento 2) suministrar información verdadera 3) hacer uso adecuado de los equipos, la SIM y los servicios 4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil (Consultar Anexo) 5) avisar al operador en caso de robo o pérdida 6) usar equipos homologados 7) abstenerse de usar equipos hurtados.

El usuario es el ÚNICO responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos, la SIM o de los servicios

Extracto de la página 2 del escrito 19-066702-23 de 13 de abril de 2020

Contiene el email: [REDACTED]



Por la cual se resuelve un recurso de apelación

<p><b>PAGO Y FACTURACIÓN</b></p> <p>La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente. Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con 3 días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio. Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con 20 días calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos un mes para informar su pago y para que ya no aparezca reportado. Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud. Si ya pagó, tiene 3 meses para presentar la reclamación.</p>	<p>2. Presente cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.</p> <p>3. Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo.</p> <p><b>Si no está de acuerdo con nuestra respuesta</b></p> <p>4. Tiene la opción de insistir dentro de los 10 días hábiles siguientes en su reclamo ante nosotros y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.</p>
<p>Compañía Móvil que emite la Factura (depende de los medios electrónicos)</p> <p>CC/CE</p>	<p>Usuario acepta: 1. Roaming Internacional: pagar las tarifas registradas por Comcel en la CRC: <a href="http://www.claro.com.co/wps/portal/co/pc/personas/movil/roaming">http://www.claro.com.co/wps/portal/co/pc/personas/movil/roaming</a> al usar facilidad de comunicación en el exterior con los operadores que COMCEL tenga convenio 2. Tarifas: El aumento máximo anual no excederá 3 veces el IPC del año anterior, el incremento(s) podrán(n) realizar en cualquier tiempo, sin que el cómputo total de los aumentos supere el porcentaje establecido dentro del año, lo cual se dará a conocer en los términos regulados. El cargo fijo mensual del plan no incluye servicios adicionales definidos en <a href="http://www.claro.com.co/">www.claro.com.co/</a> 3. Terminación y/o suspensión por parte de COMCEL: Sin requerimientos y declaración judicial cuando: a) Incumplimiento Usuario de alguna obligación b) Retardo/falta de pago del Servicio c) Información provista no es real, es negativa o inconsistente. d) Fraude e) Muerte o extinción de la personalidad jurídica, insolvencia, o previstos en la ley. f) Explotación comercial no autorizada. Retardo del pago causará cobro de intereses de mora a la máxima tasa permitida por ley, subsistiendo la obligación de cancelar las obligaciones, y costos de cobranza judicial-extrajudicial. El Usuario no recuperará beneficios promocionales, por ponerse al día. 4. Usuario reportará inmediatamente la pérdida/hurto de su equipo al *611, (571) 7441818, o el medio que COMCEL informe. 5. Condiciones cambio plan. a) Podrá utilizarlo en el periodo de facturación siguiente. b) Debe estar al día. c) Únicamente lo puede solicitar El Usuario. d) Por cambio de plan pierde promociones anteriores. 6. El Usuario autoriza deducir, descontar o compensar de sus acreencias cualquier suma de dinero que le adeude a COMCEL. 7. Servicio valor agregado acceso Internet es sujeto a cobertura de red de transmisión de datos de COMCEL; dependiendo del equipo Terminal utilizado y zona de cobertura podrá acceder a la red de transmisión de datos GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, HSPA+ Y 4G LTE. No se garantizan mínimos de velocidad ni que el máximo sea constante. Zonas sin cobertura 4G LTE, soportarán velocidad de 2G/3G. 8. Autoriza recibir respuesta de PQR a través de mensajería expresa. 9. Adendo "Solicitud de Servicio", se anexa si adquiere 2 o más líneas, el cual es parte integral del presente contrato, la cantidad líneas adicionales incluidas en el anexo son: _____.</p> <p>10. Las partes establecen, que este contrato será exigible judicialmente a partir del incumplimiento de cualquier obligación del Usuario y/o Comprorador, para el efecto se le agregará la factura o el estado de cuenta respectivos y emitidos por COMCEL, donde se determinará la cuantía adeudada, integrándose así un título ejecutivo, contentivo de una obligación clara, expresa, exigible y a cargo del deudor.</p>
<p><b>CONTENIDOS Y APLICACIONES</b></p> <p>Los contenidos y aplicaciones que contrate a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (chistes, tarot, imágenes, aplicaciones, entre otros) serán cobrados en nuestra factura. Estos servicios pueden ser prestados por nosotros o por otras empresas. Quien le presta el servicio debe enviarle un SMS antes de activarlo, informándole los datos de contacto, el precio total, la descripción del servicio y lo que debe hacer si desea cancelarlo. Al código que le indique el proveedor, envíe la palabra "SALIR" o "CANCELAR" para terminar todos los servicios de suscripción. Envíe "SERVICIO SALIR" o "SERVICIO CANCELAR", para cancelar la suscripción de determinado servicio, reemplazando "SERVICIO" por el nombre del servicio. Envíe "VER" para ver todas las suscripciones que ha contratado. Si tiene quejas o peticiones sobre estos servicios preséntelos a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y le ayudaremos a comunicarlos a esta. Si quiere que le dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, puede inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE) en la siguiente página web: <a href="http://www.slust.gov.co/slust/mercado/solicitud.jsp">http://www.slust.gov.co/slust/mercado/solicitud.jsp</a></p>	<p><b>PORTABILIDAD NUMÉRICA</b></p> <p>Su número es suyo y se lo puede llevar a cualquier operador que desee. Para conocer y activar este procedimiento, acérquese al operador al cual se desea cambiar. Él hará el trámite que se demora máximo 3 días.</p> <p><b>LARGA DISTANCIA</b></p> <p>Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.</p>
<p><b>RECUERDE QUE TODO EQUIPO MOVIL DEBE ESTAR HOMOLOGADO POR LA CRC Y REGISTRADO CON SU OPERADOR COMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)</b></p> <p>1. Nuestros medios de atención son: oficinas físicas página web red social y líneas telefónicas gratuitas.</p>	<p>Adicionalmente, el usuario acepta que el presente contrato se regirá por las condiciones de servicio de la compañía de telefonía móvil que emite la factura.</p> <p>CC/CE</p>

Página 3 del escrito 19-066702-23 de 13 de abril de 2020

Evidencia de la firma del contrato por parte de la Titular de la información

Asimismo, al analizar las respuestas que dieran en su momento los operadores de información sobre lo reportado por la investigada, se tiene que TransUnion por medio de escrito 19-066702-23 de 13 de abril de 2020 informó:

- La fecha en que la entidad Comcel - Comunicación Celular S.A., realizó el reporte negativo de la obligación No. [REDACTED] fue el 28 de julio de 2018, con mora de 30 días.
- El 14 de febrero de 2019, la entidad reportó el pago de la obligación, con fecha 31 de enero de 2019.
- El histórico de mora inició el 28 de julio de 2018, hasta el 14 de febrero de 2019, fecha en que la entidad reportó el pago de la obligación.
- El 14 de febrero de 2019, se actualizó la información negativa cuando la entidad reportó el pago de la obligación. Es de indicar, que según consulta del 13 de mayo de 2019 a las 18:07:31 p.m., la obligación se encuentra cumpliendo el tiempo de permanencia de ley.
- Según consulta realizada el 13 de mayo de 2019 a las 18:07:31 p.m., la citada entidad solicitó la inscripción de la leyenda "Reclamo en Trámite Fuente" el día 08 de febrero de 2019, hasta el 28 de febrero de 2019.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Por su parte, Experian Colombia S.A. mediante escrito 19-066702-10 de 13 de junio de 2019 informó:

• **OBLIGACIÓN:** [REDACTED]

1. Fecha del primer reporte negativo efectuado por el acreedor originario: La información reportada por esta Fuente no es producto de una solicitud de migración.
2. Fecha en que la fuente realizó el reporte negativo del titular, fecha en la cual se reportó el pago de la obligación y fecha de actualización de la información negativa:

Fecha en que la Fuente cargó el reporte	Fecha de corte	Estado de la Obligación
201905	201901	PAGO VOL
201904	201901	PAGO VOL

 datacrédito experian.

Fecha en que la Fuente cargó el reporte	Fecha de corte	Estado de la Obligación
201903	201901	PAGO VOL
201902	201901	PAGO VOL
201901	201812	DUOSO RECAUDO
201812	201811	MORA DE 120
201811	201810	MORA DE 120
201810	201809	MORA DE 120
201809	201808	MORA DE 90
201808	201807	MORA DE 30
201807	201806	MORA DE 30
201806	201805	AL DIA
201805	201804	AL DIA
201804	201803	AL DIA

3. El tiempo de permanencia del histórico de mora: Según la mora presentada en esta obligación, correspondiente a 7 meses, se dio 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 del Titular en el mes de marzo de 2020, siempre y cuando el titular no incurra nuevamente en mora.
4. Fecha de eliminación de la Información negativa: La fuente no ha solicitado la eliminación de la información negativa.  
  
Sin embargo, cabe señalar que por políticas de calidad de la información aplicadas por Experian Colombia S.A. - DataCrédito, dada la falta solución oportuna de un reclamo por la Fuente, el estado y el comportamiento de la obligación no se visualizaron en la historia de crédito del Titular desde el 25 de febrero de 2019 hasta el 28 de febrero de 2019 y desde el 03 de abril de 2019 hasta el 07 de mayo de 2019.
5. Reclamo: La Fuente solicitó la inscripción de las leyendas "reclamo en trámite" desde el día 06 de febrero de 2019 hasta el día 28 de febrero de 2019.

De conformidad con lo expuesto, y en atención a los argumentos, y valoración de las pruebas entregadas por la investigada, resulta notorio que no incumplió con el deber establecido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008. Además, los documentos que aportó durante esta actuación administrativa, se constituyeron como elementos probatorios conducentes, pertinentes y suficientes que demostraron el cumplimiento del deber mencionado, en el término legal establecido.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

VERSIÓN PÚBLICA

### 3. CONCLUSIONES

Sin perjuicio de lo establecido, no se accederá a la petición de la recurrente por las siguientes razones:

- i. La compañía Comunicación Celular S.A., Comcel S.A., demostró el cumplimiento de los deberes contenidos en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008.
- ii. Mediante el “*Contrato de Compraventa de Equipos Terminales Móviles*” la recurrente aceptó con la suscripción del mismo, recibir su factura únicamente por medios electrónicos. Además el mismo documento contiene la dirección electrónica [REDACTED].
- iii. El reporte negativo enviado a los Operadores de Información se realizó en julio de 2018, es decir luego de los veinte (20) días calendario siguiente a la fecha de envío de la notificación previa (16 de abril de 2018).

Así, una vez analizada toda la actuación administrativa, la información y documentos que conforman el expediente, el Superintendente Delegado para la Protección de Datos personales considera que, en razón a los argumentos precedentes, no es posible acceder a la pretensión del recurso interpuesto.

De esta forma y de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 80 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, este Despacho confirmará en su totalidad, la Resolución No. 68332 de 29 de noviembre de 2019.

Para efectos de la notificación se procederá conforme lo ordena el artículo 4<sup>4</sup> del Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020.

En mérito de lo expuesto, este Despacho

#### RESUELVE

**PRIMERO.** Confirmar en todas sus partes la Resolución No. 68332 de 29 de noviembre de 2019, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

**SEGUNDO.** Notificar personalmente el contenido de esta decisión a la señora [REDACTED], identificada con cédula de ciudadanía No. [REDACTED], entregándole copia de la misma e informándole que contra el presente acto administrativo no procede recurso alguno.

**TERCERO.** Comunicar el contenido de la presente resolución a Comunicación Celular S.A., Comcel S.A., identificada con Nit. 800.153.993-7, a través de su representante legal, Carlos Hernán Zenteno de los Santos, identificado con cédula de extranjería No. 590.584.

<sup>4</sup> El artículo 4 del Decreto Legislativo 491 de 2020 ordena lo siguiente: "Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, **la notificación** o comunicación de los actos administrativos **se hará por medios electrónicos**. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización. En relación con las actuaciones administrativas que se encuentren en curso a la expedición del presente Decreto, los administrados deberán indicar a la autoridad competente la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones."

*Por la cual se resuelve un recurso de apelación*

VERSIÓN PÚBLICA

**CUARTO.** Informar el contenido de la presente resolución al Director de Investigación de Protección de Datos Personales y devolverle el expediente para su custodia final.

**NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, D.C., 31 de julio de 2020.

**El Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales,**



**NELSON REMOLINA ANGARITA**

CGC

*Por la cual se resuelve un recurso de apelación*

VERSIÓN PÚBLICA

**Notificación**

Reclamante

Señora:

Identificación:

Correo electrónico:

Dirección:

Ciudad:

**Comunicación**

Sociedad:

Identificación:

Representante legal:

Identificación:

Dirección:

Ciudad:

Correo electrónico:

Comunicación Celular S.A., Comcel S.A.

800.153.993-7

Carlos Hernán Zenteno de los Santos

C.E. 590584

Carrera 68A No. 24B-10

Bogotá D.C.

notificacionesclaromovil@claro.com.co