



CRC
Comisión de Regulación
de Comunicaciones
PERMANENTE Y EFICIENTE

Rad. 201231988
Cod. 4000

CRC

Radicación : 
* 2 0 1 2 5 3 3 8 *

Fecha : 05/06/2012 - 11:50:37

Proceso : 4000 ATENCION CLIENTE

Destino : FABIAN OLAYA REYES

Asunto : SU QUEJA CONTRA COMCEL

**Prosperidad
para todos**

05-JUNIO-2012

Bogotá D.C.

Señor

FABIAN OLAYA REYES

Calle 17 No. 12-05 Barrio Ciro Velazco

Teléfono: (2) 5161344

Jamundí, Valle

Ref: Su queja contra COMCEL S.A. por el reporte a banco de datos.

Respetado señor Olaya,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC– acusa recibo de su comunicación en la cual manifiesta una queja en contra del proveedor COMCEL S.A. por el reporte de su nombre a un banco de datos, por concepto de una obligación que según usted, ya se encuentra prescrita en los términos del Artículo 2535 del Código Civil.

En primer lugar es de aclarar que la entidad a la que usted ha dirigido su comunicación es la Comisión de Regulación de Comunicaciones, organismo estatal encargado de promover la competencia, evitar el abuso de posición dominante y regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad. Sin embargo, es la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), la entidad facultada para velar por el cumplimiento del Régimen de Protección al Usuario para los servicios de telecomunicaciones, por lo que respetuosamente le sugerimos continuar en contacto con esta última entidad, en caso de eventuales reclamaciones que adelante ante su proveedor de redes y servicios.

Con respecto al objeto de su queja, tenga en cuenta que la Resolución CRC 3066 de 2011 “Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones” establece en su Artículo 21 que en caso de que la negación de la relación contractual o la solicitud de rectificación o actualización de la información por parte del usuario se produzca con posterioridad al reporte, el proveedor solicitará en un término máximo de dos (2) días hábiles, a la entidad que maneja y/o administra bancos de datos para que ésta indique que la información reportada se encuentra en discusión por parte de su titular, la cual será retirada una vez se haya resuelto dicho trámite por parte de las autoridades competentes en forma definitiva.

Igualmente, el artículo 22 de la mencionada resolución contempla que los reportes de información negativa del usuario que efectúen los proveedores ante las entidades que manejan y/o administran



SC-1390-1



049-1

Calle 59A Bis No. 5 - 53 Piso 9 Edificio Link Siete Sesenta

Bogotá D.C., Colombia.

Teléfono: +57 (1) 3198300 01 8000 910278

Fax: +57 (1) 3198301

Código Postal: 110231

www.crcm.gov.co - www.comusuarios.gov.co

vive digital
Colombia

bancos de datos, asociados con información que haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera y, en general, aquéllos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, se registrarán de la siguiente manera: i) Cuando la mora sea inferior a dos (2) años, el término de permanencia de la información negativa no podrá exceder el doble de la mora, ii) Para los demás eventos, el término de permanencia de la información negativa será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que cese la mora. Lo anterior, de conformidad con los términos del Decreto 2952 de 2010, o las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

Lo anterior, constituye la regulación que para el efecto del reporte a bancos de datos por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones ha expedido la CRC, sin perjuicio de la legislación civil y/o comercial que le sea aplicable a las relaciones contractuales entre los proveedores y sus usuarios.

Teniendo en cuenta lo anterior, esta Comisión no es competente para conocer de su queja, como se advirtió desde un principio y mucho menos para exigir al proveedor COMCEL que lo excluya de la base de datos en la cual fue reportado. No obstante lo anterior, tenga en cuenta que para el caso particular, la Jurisprudencia de la Corte Constitucional ha señalado que lo siguiente:

*"Es decir, si el paso del tiempo conlleva unas consecuencias jurídicas en el plano de las obligaciones dinerarias, como lo es el acaecimiento del fenómeno jurídico de la prescripción, el hecho de que el dato negativo se mantenga indefinidamente en las bases de datos de los operadores de la información, **constituye una consecuencia desproporcionada para el titular de dichos datos en el ámbito financiero y crediticio. Además, en un ejercicio arbitrario de la información reportada.***

*Por tanto, la Corte concluyó que "(...) **el término de cuatro años es una decisión legislativa razonable, excepto en los casos en que se trata de (i) una mora vigente por un periodo corto, amén del pago efectuado prontamente; y (ii) cuando se trata de obligaciones insolutas, respecto de las cuales se predica la prescripción**".*

Se reitera que en el caso de las obligaciones insolutas, si éstas no son exigibles jurídicamente ante el Estado, constituye un acto desproporcionado el no establecer un término de caducidad acorde con las disposiciones legales que rigen para efecto de la extinción de las obligaciones en el ámbito crediticio, y que por el contrario afecten perpetuamente a sus titulares en el acceso a los servicios del mercado financiero.

*En resumen, con base en el artículo 13 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, la Corte estableció las siguientes reglas de permanencia de los datos negativos en las centrales de riesgo: **(i) la caducidad del dato financiero, en caso de que la mora haya ocurrido en un lapso inferior a dos años, no podrá exceder el duplo de la mora, (ii) si el titular de la obligación cancela las cuotas o el total de la obligación vencida en un lapso que supera los dos años de mora, el término de caducidad será de cuatro años contados a partir de la fecha en que éste cumple con el pago de su obligación y, (iii) tratándose de obligaciones insolutas, el término de caducidad del reporte negativo también será de cuatro años, contado a partir de que la obligación se extinga por cualquier modo.**"*
(Negrillas y subrayas fuera de texto)

³ Corte Constitucional. Sentencia T-658 de 2011. MP. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.



**Prosperidad
para todos**

Continuación: Queja contra COMCEL S.A. por el reporte a banco de datos.

Página 3 de 3

En este orden de ideas, tenga en cuenta que frente a la permanencia de los reportes de carácter negativo (información relativa al incumplimiento de obligaciones) en los bancos de datos el artículo 13 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, prevé que el término de permanencia de esta información será de cuatro (4) años máximo contados a partir de la fecha en que la obligación se extinga por cualquier modo.

La presente comunicación se rinde en los términos del Artículo 25 del CCA.

Con un cordial saludo

RICARDO OSPINA NOGUERA
Coordinador de Atención al Cliente

GLC



SC-1390-1



049-1

Calle 59A Bis # 5-53 Piso 9 Edificio Link Siete Sesenta
Bogotá D.C., Colombia.
Teléfono: +57 (1) 3198300 - 01-8000-919278
Fax: +57 (1) 3198301
Código Postal: 110231
www.crcm.gov.co - www.comusuarios.gov.co

vive digital
Colombia