

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**



**JUZGADO SETENTA Y CUATRO (74) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE
CONTROL DE GARANTÍAS**

Bogotá D.C., veintitrés (23) de agosto del dos mil veintidós (2022)

ACCIÓN DE TUTELA

Radicación:	No. 2022-074
Accionante:	Julián Andrés Conde Rodríguez
Accionado:	DIRECTV Colombia LTDA.
Decisión:	No tutelar – Hecho superado

ASUNTO

Resolver la acción de tutela instaurada por el ciudadano **Julián Andrés Conde Rodríguez**, quien obra en nombre propio, en contra de la empresa DIRECTV Colombia LTDA., por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición consagrado en la Constitución Nacional.

FUNDAMENTOS FÁCTICOS

El actor, interpone acción de tutela indicando los siguientes hechos:

1. Que el día 07 de junio hogaño radicó derecho de petición vía correo electrónico a la dirección serviciocliente@directvla.com.co a la empresa DIRECTV COLOMBIA LTDA.
2. Que hasta la fecha no ha recibido respuesta alguna a su solicitud.

PRETENSIONES

Solicita el accionante se tutelen en su favor, el derecho fundamental invocado y en consecuencia de ello se ordene a la empresa accionada: que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación del fallo de tutela se dé respuesta de fondo de acuerdo a la normatividad y jurisprudencia colombiana, se decrete el silencio administrativo positivo para las pretensiones del 07 de junio de 2022 del derecho de petición.

Radicación: No. 2022-074
Accionante: Julián Andrés Conde Rodríguez
Accionado: DIRECTV Colombia LTDA.
Decisión: No tutelar – Hecho superado

RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA

DIRECTV Colombia LTDA.

El apoderado judicial de la empresa en mención, informó al Juzgado que no se identificó el derecho de petición que aduce el actor, fue radicado el pasado 07 de junio de 2022, señala que los canales de comunicación establecidos para tal fin son los siguientes:

Teléfono: 5185656 (Bogotá)
Línea Nacional Gratuita: 018000917711
Dirección de Correspondencia: Autopista Norte No. 103 – 60 (Bogotá)
Página Web: <https://www.directv.com.co/midirectv/ingresar?link=central-nav>
Salas de Servicio Personalizado: Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga, San Jose del Guaviare.
Enlace:
<https://www.directv.com.co/ayuda/home/bienvenidos/regulacion/medios-de-atencion-servicio-al-cliente.html> Temas legales:
notificacionesjudiciales@directvla.com.co

Informa que entre el accionante y la empresa que representa, existió un vínculo bajo la obligación o contrato No. 2841248-4 el cual se encuentra debidamente diligenciado y por medio del cual adquirió el servicio de televisión postpago con DIRECTV, y fue activado e instalado por el personal técnico de su empresa el día 08 de noviembre de 2017, fecha en que inició la relación comercial.

Que el día 26 de enero de 2018 se realizó la desconexión de servicio quedando pendiente por facturación el valor de \$145.421 y debido al tiempo de mora que ha transcurrido y los gastos de cobranza adeuda la suma de \$181.000, asimismo señala que no cumplió con la cláusula de permanencia mínima de doce meses con el servicio y se generó el cobro de la tarifa de compensación de \$ 388.000.

Luego, en el mes de marzo de 2022, la accionada informa que se realizó acuerdo de pago con el área de cobranza por un valor de \$150.000 que se recibió el día 03 de marzo de 2022, y el excedente fue condonado por DIRECTV dejando como soporte la suscripción No. 101185118 al día por todo concepto y que de acuerdo con la información una vez validada la misma con el área encargada se procederá dentro de los 5 días hábiles siguientes a actualizar la información del actor ante los operadores de centrales de riesgo.

De esta misma manera, se informa al despacho que la respuesta al derecho de petición fue remitida a los correos electrónicos: solucionesreportescentrales@gmail.com y gdaabogadoss@gmail.com del accionante, la cual fue realizada el día 12 de agosto de 2022 para lo cual allega soportes de envío y anexos.

Por lo antes expuesto, el apoderado judicial de la empresa accionada solicita que se declare la improcedencia de la presente acción de tutela.

Radicación: No. 2022-074
Accionante: Julián Andrés Conde Rodríguez
Accionado: DIRECTV Colombia LTDA.
Decisión: No tutelar – Hecho superado

PRUEBAS

Con el escrito de tutela, la accionante allegó comprobante de envío de la petición radicada a la entidad 07 de junio de 2022 y copia de la petición.

A su turno la DIRECTV Colombia LTDA. , allegó contrato de prestación de servicios, copia de morosidad y soporte de envío, carta de respuesta del día 12 de agosto de 2022 al suscriptor y soporte de envío.

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

1. Competencia

De conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política, en concordancia con el Decreto 2591 de 1991 y decreto 1983 de 2017 que estipula reglas para efectuar el reparto, es competente este Despacho para resolver la solicitud de tutela.

Frente al factor territorial se puede inferir que el domicilio del accionante y la entidad accionada es Bogotá y en esta misma ciudad tienen ocurrencia los hechos fundamento de la solicitud de amparo.

2. Del *sub examine*

El artículo 86 de la Carta Política señala que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública, o de particulares en los casos expresamente señalados.

También establece dicha norma que la acción de tutela solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

El Derecho Fundamental de Petición

El artículo 23 de la Constitución Nacional establece que:

"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...".

Disposición Constitucional que tiene desarrollo en el artículo 13 de la ley 1755 de disponer que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en esta ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. El Derecho objeto de estudio, es y ha sido ampliamente tratado por la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, entre otras por aquella en la que se expone que:

Radicación: No. 2022-074
Accionante: Julián Andrés Conde Rodríguez
Accionado: DIRECTV Colombia LTDA.
Decisión: No tutelar – Hecho superado

“... cuando una persona presenta peticiones respetuosas a la autoridad, ya sea en interés particular o general, obtiene el derecho a una pronta resolución de la misma, al tiempo que la autoridad a quien se dirige la petición contrae la obligación constitucional de responder en el término establecido por la ley. Por tanto, cuando la autoridad omite resolver la petición, vulnera el derecho amparado en el artículo 23 de la Carta Fundamental, cuyo núcleo esencial comprende una pronta resolución...”¹

Tal garantía abarca dos aspectos a saber: (i) la posibilidad de los ciudadanos de elevar respetuosas solicitudes y (ii) la obligación de la entidad o autoridad requerida, de responder en forma adecuada y oportuna; en ese sentido, la Corte Constitucional ha determinado sus componentes conceptuales básicos y mínimos, así:

“... comprende (i) la posibilidad efectiva y cierta de elevar peticiones respetuosas ante los diferentes entes del poder público, facultad que está garantizada por la correlativa obligación impuesta a las autoridades de (ii) dar trámite a la solicitud, sin que exista argumento alguno para negar su admisión o iniciar las diligencias para dar la respuesta². (iii) Proferir una respuesta oportuna, dentro de los términos legales establecidos en el ordenamiento jurídico. (iv) Resolver de fondo lo solicitado, cuestión que exige a la autoridad referirse de manera completa a los asuntos planteados, excluyendo de plano las respuestas evasivas y (v) comunicar prontamente lo decidido al peticionario, independientemente de que la respuesta sea positiva o negativa a sus pretensiones. Los anteriores criterios tienen como fundamento los principios de suficiencia, congruencia y efectividad del derecho de petición”³

Frente al contenido y alcance de este derecho, la jurisprudencia Constitucional ha desarrollado una clara línea, sintetizada en la sentencia T-511 de 2010 de la siguiente manera, dichos aspectos han sido reiterados por el alto tribunal Constitucional, en sentencia T-487 del 2017, siendo magistrado ponente el doctor Alberto Rojas Ríos, quien sostiene:

“La jurisprudencia de esta Corporación a definido los rasgos distintivos del derecho de petición en los siguientes términos:

- i) Se trata de un fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;*
- ii) Este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes a las autoridades públicas y a los particulares;*
- iii) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario;*
- iv) La petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado;*
- v) La respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible;*

¹ Sentencia T – 096 del 27 de febrero de 1997. M.P. Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz.

² Sentencias T – 944 de 199 y T – 259 de 2004.

³ Sentencia T-363, Magistrada Ponente Dra. CLARA INÉS VARGAS HERNÁNDEZ, 22 de abril de 2004.

Radicación: No. 2022-074
Accionante: Julián Andrés Conde Rodríguez
Accionado: DIRECTV Colombia LTDA.
Decisión: No tutelar – Hecho superado

- vi) *La respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita;*
- vii) *Por regla general están vinculadas por este derecho las entidades estatales, y en algunos casos a los particulares;*
- viii) *El silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición;*
- ix) *El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa;*
- x) *La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder*
- xi) *Ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado.”*

El derecho de petición ante particulares

El Decreto 01 de 1984, que contenía el Código Contencioso Administrativo derogado, no regulaba el ejercicio del derecho de petición ante particulares. Sin embargo, la jurisprudencia de la Corte Constitucional dispuso su procedencia, estableciendo un sistema de reglas aplicables en desarrollo de los artículos 2, 20, 23 y 86 de la Constitución Política. Dentro de esta perspectiva la Sentencia SU-166 de 1999 había dispuesto en dicho escenario, que la procedencia del derecho de petición ante particulares estaba regida por los siguientes elementos y reglas⁴:

1) La Constitución de 1991 amplió el alcance del derecho fundamental de petición, pues este se predica respecto de la administración y de las organizaciones privadas, precisando que el ámbito de aplicación en estas últimas era limitado.

2) En el ejercicio del derecho de petición ante particulares, deben diferenciarse dos situaciones: (i) si la organización privada presta un servicio público o si por la función que desempeña adquiere el status de autoridad, el derecho de petición opera como si se tratase de una autoridad pública⁵; y (ii) cuando el sujeto pasivo del derecho de petición es una organización que no actúa como autoridad, sólo opera cuando el Legislador lo haya reglamentado⁶. Por lo mismo, la posibilidad de ejercer el amparo de este derecho contra particulares, depende del ámbito y de las condiciones que señale el Legislador.

3) La extensión del derecho de petición a particulares que no actúan como autoridad, sólo es procedente cuando el derecho de petición sea el instrumento para garantizar otros derechos fundamentales, pues su ejercicio no puede implicar una intromisión en el fuero privado de quienes no exponen su actividad opera cuando el Legislador lo haya reglamentado de ejercer el amparo de este derecho contra particulares, depende del ámbito y de las condiciones que señale el Legislador al examen público⁷.

⁴ Sentencia SU-166 de 1999 M.P. Alejandro Martínez Caballero, consideración jurídica No. 3

⁵ Sentencias T-134 de 1994 y T-105 de 1996. M.P. Vladimiro Naranjo Mesa; Sentencias T- 529 de 1995 y T-614 de 1995. M.P. Fabio Morón Díaz; Sentencia T-172 de 1993 M.P. José Gregorio Hernández Galindo

⁶ Sentencias T-507 de 1993. M.P. Alejandro Martínez Caballero; T-530 de 1995 M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz; T-050 de 1995 M.P. Fabio Morón Díaz; T-118 de 1998 M.P. Hernando Herrera Vergara

⁷ Sentencia T-001 de 1998. M.P. Antonio Barrera Carbonell

Radicación: No. 2022-074
Accionante: Julián Andrés Conde Rodríguez
Accionado: DIRECTV Colombia LTDA.
Decisión: No tutelar – Hecho superado

Posteriormente la Corte Constitucional haría lugar a la procedencia del derecho de petición ante particulares, en aquellos casos en que exista una relación de subordinación o un estado de indefensión, como desarrollo de lo previsto para el ejercicio de la acción de tutela contra particulares, por el artículo 86 de la Constitución y el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991.

El tema del derecho de petición ante particulares seguiría desarrollándose. Más recientemente y a modo de balance, la Sentencia T-268 de 2013 reiteró la procedencia del derecho de petición ante particulares en seis eventos⁸:

- 1) *Cuando los particulares son prestadores de un servicio público.*
- 2) *En los casos en que los particulares ejercen funciones públicas.*
- 3) *Cuando los particulares desarrollan actividades que comprometen el interés general.*
- 4) *En aquellos casos en los que la protección de otro derecho fundamental haga imperativa la respuesta.*
- 5) ***Cuando haya estado de indefensión o situación de subordinación frente al particular al que se le eleva la petición.*** (Negrilla fuera de texto)
- 6) *Cuando el legislador autoriza la procedencia de la petición.*

La regulación definitiva del derecho de petición ante particulares está contenida en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, que recogieron el sistema de reglas construido por la Corte Constitucional, de la siguiente manera:

“Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se registrarán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

Parágrafo 1º. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

Parágrafo 2º. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio

⁸Sentencia T-268 de 2013 M.P. Jorge Iván Palacio Palacio, consideración jurídica No. 3

Radicación: No. 2022-074
Accionante: Julián Andrés Conde Rodríguez
Accionado: DIRECTV Colombia LTDA.
Decisión: No tutelar – Hecho superado

del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.

Parágrafo 3º. *Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.*

Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas. *Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicaran en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores.”*

La Ley 1755 de 2015 es una ley estatutaria y por lo mismo, el proyecto de articulado fue sometido a control previo ante la Corte Constitucional, por medio de la Sentencia C-951 de 2014. El análisis de la Corte recogió la jurisprudencia sobre derecho petición ante particulares ya referida en este fallo, afirmando desde el inciso primero del artículo 32 de la ley, que el ejercicio de ese derecho corresponde a las mismas reglas del derecho de petición ante autoridades públicas, de modo tal, que la petición puede ser presentada de modo verbal, escrito o por cualquier modo idóneo, y que el particular queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y particular de quince (15) días hábiles; peticiones de información, diez (10) días hábiles; y peticiones de consulta treinta (30) días hábiles.

Como precisión alrededor de los casos en que se alega la reserva de documentos, la Corte dijo que “fue voluntad del legislador que al derecho de petición ante particulares no le aplicaran las reglas de la insistencia en caso de reserva documental, en la medida en que este recurso es conocido por la jurisdicción de lo contencioso administrativo y no se estableció un procedimiento para ello, por cuanto ello hace parte de otras leyes que de manera especial regulan la materia⁹”

La Corte declaró la constitucionalidad del inciso tercero del artículo 32, que faculta a las entidades privadas a invocar la reserva de información, precisando que “*el artículo 24 relativo a las reservas que se encuentran en el Capítulo II, se encuentra excluido del derecho de petición ante particulares,*”¹⁰ señalado además, que los particulares están habilitados para invocar las reservas contempladas en otras leyes que regulan la materia de manera especial, como pueden serlo la Ley Estatutaria de Habeas Data 1266 de 2008 y la Ley de Protección de Datos 1581 de 2012, entre otras normas.

Finalmente la Corte reiteró la procedencia del derecho de petición ante particulares, en los casos de indefensión y subordinación, en nombre de la eficacia horizontal de los derechos fundamentales ante particulares, como expresión del derecho a la igualdad, afirmando desde la Sentencia T-689 de 2013, que “*En el plano de las relaciones privadas, la protección de los derechos fundamentales tiene una eficacia horizontal como una manifestación del principio de la igualdad, pues, precisamente ante las relaciones dispares que se sostienen en el ámbito social, sin la obligatoriedad de los*

⁹ Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sánchez Méndez

¹⁰ Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sánchez Méndez

Radicación: No. 2022-074
Accionante: Julián Andrés Conde Rodríguez
Accionado: DIRECTV Colombia LTDA.
Decisión: No tutelar – Hecho superado

derechos fundamentales entre particulares, la parte débil quedaría sometida sin más, a la voluntad de quien ejerce autoridad o tiene ventaja sobre ella, y desde el punto de vista material, equivale a decir que quienes se encuentran en estado de indefensión o subordinación tienen la posibilidad de asumir una verdadera defensa de sus intereses.”¹¹

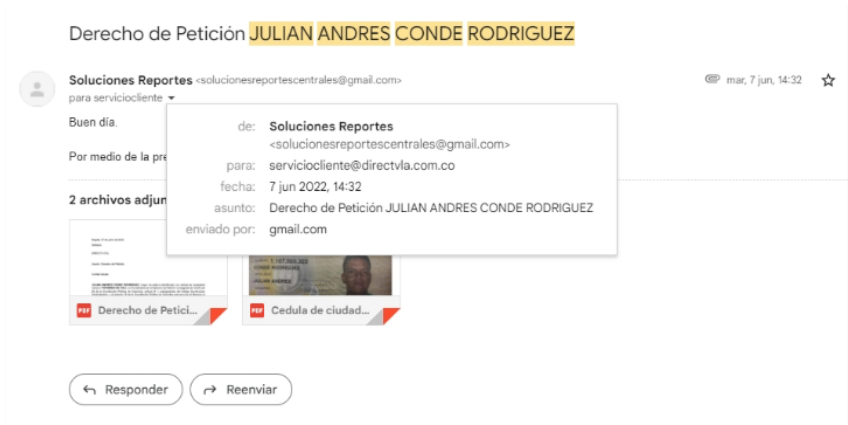
PROBLEMA JURÍDICO

Procede el Despacho a determinar si la empresa **DIRECTV Colombia LTDA.** , vulneró el derecho fundamental de petición, consagrado en la Constitución Política del señor Julián Andrés Conde Rodríguez.

De conformidad con los anteriores postulados, procede el Despacho a analizar el caso objeto de estudio.

EL CASO OBJETO DE ESTUDIO

Obra en el expediente, que el día 07 de junio de 2022 fue radicado un derecho de petición a la accionada **DIRECTV Colombia LTDA.** vía correo electrónico a la dirección serviciocliente@directvla.com.co:



Como respuesta de la presente acción de tutela, la parte accionada **DIRECTV Colombia LTDA.** , indicó:

1. Que revisadas sus bases de datos no existen comunicados o PQR'S presentados por el cliente para lo cual informa los canales de comunicacion dispuestos por la empresa para elevar solicitudes a la empresa:

Teléfono: 5185656 (Bogotá)
Línea Nacional Gratuita: 018000917711
Dirección de Correspondencia: Autopista Norte No. 103 – 60 (Bogotá)
Página Web: <https://www.directv.com.co/midirectv/ingresar?link=central-nav>
Salas de Servicio Personalizado: Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga, San Jose del Guaviare.
Enlace: <https://www.directv.com.co/ayuda/home/bienvenidos/regulacion/medios-de-atencion-servicio-al-cliente.html>

2. Que con ocasión de esta acción de tutela se procede a dar respuesta a la solicitud, el día 12 de agosto de 2022, para lo cual allegó soporte de envío remitido a los correos electrónicos: gdaabogadoss@gmail.com y

¹¹ Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez

Radicación: No. 2022-074
Accionante: Julián Andrés Conde Rodríguez
Accionado: DIRECTV Colombia LTDA.
Decisión: No tutelar – Hecho superado

solucionesreportescentrales@gmail.com repuesta y anexos

Revisada la documental probatoria obrante en el expediente de esta tutela se verifica lo siguiente:

Petición del 07 de junio de 2022:

PETICIONES.

1. Que se dé cumplimiento a lo contemplado en la Ley 1266 de 2008 Habeas Data siendo ajustado mi caso a lo expuesto en la Ley.

2. Adjunten en su respuesta de este derecho de petición: a. Copia de la autorización firmada y letra por el titular de los datos exigida por Datacredito y Cifin de este reporte puntualmente. b. Paz y salvo actual con la entidad. c. Contrato de suscripción o pagaré firmado. d. Copia del reporte actual en centrales de riesgo. e. Actualización de la calificación de las obligaciones CONTRATO NUMERO No 101185118 así como los días en mora, ya que jamás me atrase en pagos. f. Se dé una explicación de fondo el por qué tan mala calificación recordando mi excelente comportamiento de pago.

3. Por lo que se evidencia que debe reconocerse de inmediato mi Derecho Constitucional al Habeas Data, en convexidad con el artículo 5 "DE LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES", artículo 13 "DERECHO A LA IGUALDAD", artículo 21 "DERECHO A LA HONRA", artículo 84 "PROTECCIÓN INMEDIATA DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES", numerales 1, 2, 5 y 6 de la Ley 2157 del 29 de octubre de 2021 que modifica la Ley 1266 de 2008.

5. Se me dé respuesta por escrito a través del correo electrónico que estoy autorizando en este derecho de petición.

6. Copia de la notificación previa al reporte negativo si lo existió ante centrales de riesgo.

6. Se me dé respuesta punto a punto de la presente petición.

Respuesta al derecho de petición:

(...) “De igual forma, precisamos que, realizada la respectiva verificación en nuestros registros, encontramos que, en el mes de noviembre de 2017, el señor Conde adquirió una suscripción para el servicio de televisión postpago con DIRECTV, mediante el contrato de prestación de servicios número 2841248-4 que se encuentra debidamente diligenciado y formado en señal de conocimiento y aceptación, servicio que fue activado e instalado por nuestros técnicos el día 08 de noviembre de 2017, iniciando así la relación comercial. (Anexamos contrato).

“Cabe aclarar, que el reporte a las centrales de información financiera se encuentra autorizado en el contrato de la siguiente forma: “Declaro bajo juramento que la información que he suministrado es verídica y doy consentimiento expreso e irrevocable a DIRECTV COLOMBIA LTDA. o quien sea en el futuro el acreedor del crédito solicitado, para: a) Consultar

Radicación: No. 2022-074
Accionante: Julián Andrés Conde Rodríguez
Accionado: DIRECTV Colombia LTDA.
Decisión: No tutelar – Hecho superado

o confirmar en cualquier tiempo, en las centrales de riesgo, entidades financieras, autoridades competentes y con particulares toda la información relevante para conocer mi desempeño como deudor, referencias, mi capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concederme un crédito. b) Reportar a las centrales de información de riesgos datos, tratados o sin tratar, tanto sobre el cumplimiento oportuno como sobre el incumplimiento, si lo hubiere, de mis obligaciones crediticias, o de mis deberes legales de contenido patrimonial, de tal forma que éstas presenten una información veraz, pertinente, completa actualizada y exacta de mi desempeño como deudor, después de haber cruzado y procesado diversos datos útiles para obtener una información significativa...”.

Posterior encontramos que, el día 26 de enero de 2018 se llevó cabo la desconexión del servicio, quedando un saldo pendiente por facturación por valor de \$145.421, que debido al tiempo de mora transcurrido le generó gastos de cobranza para un total adeudado por este concepto de \$181.000.

De igual forma, debido a que no se cumplió con la permanencia mínima de doce meses con el servicio, se generó el cobro de la tarifa de compensación de \$388.000.

En cuanto a los equipos entregados por DIRECTV COLOMBIA LTDA, en calidad de arrendamiento, fueron reportados como devueltos en el sistema el día 25 de mayo de 2018.

La notificación del valor adeudado y del reporte en las centrales de información financiera, fue informada en la factura emitida en el mes de febrero de 2018 y en carta de morosidad enviada el día 08 de mayo de 2018 a la dirección registrada en el sistema para tal fin: CL 15 # 33 - 70 AP 201 EDIFICO COLMENA en CALI - VALLE DEL CAUCA. (Anexamos copia de carta de morosidad y soporte de envío).

De igual forma, encontramos que en el mes de marzo de 2022 en acuerdo efectuado con el área de cobranza se acordó un pago por valor de \$150.000 que se recibió el día 03 de marzo de 2022 y el excedente fue condonado por DIRECTV, quedando la suscripción número 101185118 al día por todo concepto.

Es importante mencionar que DIRECTV, procedió a solicitar al área encargada la copia de la factura mencionada y soporte de envío, sin embargo, estos documentos no reposan en nuestros archivos.

De acuerdo con lo anterior, en el transcurso de 5 días hábiles DIRECTV procederá con la actualización de la información en las centrales de riesgo del señor JULIAN ANDRES CONDE RODRIGUEZ, quedando como pago voluntario sin histórico de moras.

Así mismo, precisamos que, las entidades competentes para brindar información sobre el mantenimiento de la información negativa en las bases de riesgo son; CIFIN y DATACREDITO, con quienes el cliente podrá validar la información que requiera” (...)

Radicación: No. 2022-074
Accionante: Julián Andrés Conde Rodríguez
Accionado: DIRECTV Colombia LTDA.
Decisión: No tutelar – Hecho superado

Por lo anterior, se observa una respuesta de fondo, clara y congruente con lo solicitado por el actor, además se anexaron a la respuesta copia del contrato suscrito por las partes donde se verifica la autorización de reporte y verificación a centrales de riesgo, copia del envío de notificación con fecha 17 de marzo de 2018 y estado de la obligación, así mismo se informó sobre el acuerdo de pago y condonación de la obligación y sobre la actualización de la información en centrales de riesgo.

De lo anterior, concluye este Estrado Judicial que existe un pronunciamiento a la solicitud radicada el día 07 de junio de 2022; ya que, a la fecha, el derecho de petición fue resuelto como bien consta en la documentación allegada al Despacho vía correo electrónico por la parte accionada. Quiere decir lo anterior que, para efectos de proteger el derecho de petición, el mismo no ha sido transgredido. Como consecuencia de lo anterior, se tiene entonces un **HECHO SUPERADO**, como quiera que, si no se había enviado a la dirección de correo electrónico informado por el accionante, en el desarrollo de esta tutela, esto se dio; razón por la cual no existe amenaza al derecho fundamental de petición, toda vez que el objeto del mismo era un pronunciamiento de fondo, con relación a las solicitudes impetradas.

Al respecto, en la Sentencia T- 439 de 2018 M.P. Cristina Pardo Schlesinger, se puntualizó respecto al marco conceptual del Hecho Superado:

- i) *El hecho superado sólo puede producirse de manera previa al proferimiento de una sentencia que ampare el derecho fundamental invocado para su protección.*
- ii) *Los fallos de tutela son de cumplimiento inmediato, sin perjuicio de que hayan sido impugnados, conforme a lo prescrito en el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991. Razón por la cual, no constituye hecho superado, sino un simple cumplimiento de sentencia, la conducta que acata la orden impartida por el juez de primera instancia en procura de amparar derechos fundamentales.*
- iii) *Por lo tanto, en las circunstancias descritas en el párrafo precedente, el ad quem no podría declarar el acaecimiento de un hecho superado, encontrándose limitado a confirmar o infirmar la providencia del a quo.*
- iv) *Es preciso reiterar que el “hecho superado” sólo se produce cuando las acciones u omisiones del accionado satisfacen íntegramente el derecho fundamental del cual se adujo una vulneración.*
- v) *Por consiguiente, dicha hipótesis no puede predicarse respecto de derechos fundamentales cuyo resarcimiento dependa de conductas que deban prolongarse en el tiempo, superando el lapso procesal de la tutela. Ello, por cuanto a que, en tal circunstancia, al finalizar el trámite constitucional, no se habría satisfecho aun plenamente el derecho invocado y se impediría al accionante ejercer los incidentes de desacato que fueren pertinentes, en caso de que el accionado reincidiera en la conducta vulneratoria alegada en la tutela.*

Quiere decir lo anterior que actualmente no existe una orden que impartir para procurar la protección del derecho fundamental de petición de la parte accionante, en contra de **la empresa DIRECTV COLOMBIA LTDA.** razón por la cual se ha de

Radicación: No. 2022-074
Accionante: Julián Andrés Conde Rodríguez
Accionado: DIRECTV Colombia LTDA.
Decisión: No tutelar – Hecho superado

declarar la no prosperidad de la acción de tutela.

Por otra parte, en lo que se refiere a la solicitud de aplicación de silencio administrativo positivo, éste no está llamado a prosperar pues como fue señalado en párrafos precedentes, la accionante informó sobre los canales de comunicación dispuestos para la radicación de PQRS, los cuales fueron verificados por el despacho, incluso ingresando a la página web de la empresa, sin evidenciar que este correo electrónico: serviciocliente@directvla.com.co esté dispuesto para la recepción de derechos de petición como se informa por la parte accionada, es decir, solo se identificaron los siguientes:

Presentación PQR

INFORMACIÓN RELEVANTE - MEDIDAS PRESENTACIÓN PQR:

Recuerda que, con el fin de garantizar la seguridad de nuestros clientes y empleados frente a la actual situación de salud pública, todas nuestras oficinas de atención al cliente se encuentran cerradas hasta nuevo aviso.

Como consecuencia de lo anterior, hasta el **28 de Febrero de 2022** podemos dar respuesta a tus peticiones, quejas o recursos por medios digitales, si no cuentas con correo electrónico por favor indicarnos a qué dirección la hacemos llegar.

Recuerda contactarnos si tienes algún inconveniente con tu facturación, tu servicio o requieres realizar peticiones o consultas asociadas a la prestación del servicio como por ejemplo: cambios de plan, suspensión del servicio, terminación o modificación de tus productos, entre otros; somos el primer canal para darte una solución. Si no obtienes oportuna respuesta por parte nuestra, puedes dirigirte ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Recuerda que los plazos para dar respuesta a tus peticiones, quejas, reclamos o recursos (PQR), no han sido modificados.

Evitar el contagio de COVID-19 depende de todos

Ten en cuenta la siguiente información relacionada con la presentación de PQR durante este periodo:

- Hasta el **28 de Febrero de 2022** puedes presentar las solicitudes de cesión del contrato, garantía y soporte del equipo terminal, al igual que solicitar el envío de la factura a tu correo electrónico, a través de los siguientes medios electrónicos

Si no tienes cuenta de correo por favor déjanos saber la dirección a la cual debemos remitirla.

1. Página web:

- Registro o consulta una PQR desde **MIDIRECTV**. Allí debes ingresar con tu usuario y contraseña (si aún no te registraste, puedes hacerlo en la **sección de Registro**).
- Si no deseas registrarte a MIDIRECTV o no tienes servicios contratados con DIRECTV, puedes radicar tu PQR **completando este formulario**.

2. Redes sociales:

- Facebook Oficial de DIRECTV
[facebook.com/directvla](https://www.facebook.com/directvla)
- Twitter Oficial de DIRECTV
[Twitter Oficial de DIRECTV@DIRECTVservicio](https://twitter.com/DIRECTVservicio)

3. Línea de atención:

Puedes presentar cualquier petición, queja, reclamo o recurso (PQR) a través de la línea telefónica de atención al usuario de 5:00 am a 12:00 am, los 7 días de la semana. En caso de activaciones de recarga y fallas del servicio se atenderán durante los 7 días y durante las 24 horas al día.

Centro de Soluciones • Bienvenidos • Regulación • **DIRECTV: Procedimiento y trámite de PQRS**

DIRECTV: PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE PQRS

Aquí encontrarás todo lo que necesitas saber sobre las **Peticiones, Quejas/Reclamos y Recursos (PQR)**

Recuerda que como usuario tienes derecho a presentar Peticiones, Quejas/Reclamos o Recursos (PQR) relacionados con el servicio prestado por DIRECTV en virtud de lo dispuesto en la normatividad vigente. Puedes ejercer directamente este derecho sin necesidad de contratar un abogado.

Es importante que tengas en cuenta la siguiente información y conozcas los canales que tenemos a tu disposición para la gestión de tu solicitud:

Durante COVID-19

Contratar todos los pasos

Novedades COVID-19

Canales de autogestión

A través de **MIDIRECTV** podrás:

- Revisar tu saldo y factura
- Acceder a Soporte técnico en línea
- Acceso a contenidos online en **DIRECTVGO.com**
- Comprar películas PPV y productos Premium
- Inscribir el débito automático de tu recarga mensual
- Entre otros beneficios más, ingresa ya a **MIDIRECTV**

Así mismo, podrás consultarnos en **Whatsapp +57 323 277 9999** donde responderemos tus consultas sobre:

- Saldo y factura de tu cuenta
- Compras de servicios y programación adicional
- Activación o instalación de Kit Prepago
- Inconvenientes con tu señal o equipos
- Canales de pagos y recargas
- Ingreso y contenidos online de **DIRECTV GO**
- Cambios en tu plan de programación

Te invitamos a estar atento sobre las últimas novedades sobre el servicio de DIRECTV y nuestros

Finalmente, como ya se señaló previamente, con ocasión de esta acción de tutela se procede a dar respuesta a la petición del 07 de junio de 2022.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SETENTA Y CUATRO (74) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: NO TUTELAR el derecho fundamental invocado por **Julián Andrés Conde Rodríguez**, en contra de la empresa **DIRECTV COLOMBIA LTDA.** por constituir la acción un hecho superado frente al derecho de petición, pues el mismo fue resuelto, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: INFORMAR a la parte accionante y a la parte accionada que la presente decisión puede ser impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación.

TERCERO: ORDENAR que de no ser impugnada esta decisión sea remitida la actuación de copias, a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

12

Radicación: No. 2022-074
Accionante: Julián Andrés Conde Rodríguez
Accionado: DIRECTV Colombia LTDA.
Decisión: No tutelar – Hecho superado

CUARTO: ARCHIVAR el expediente, una vez la H. Corte Constitucional decida sobre su revisión, dejando las anotaciones de rigor.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado Por:
Omar Leonardo Beltran Castillo
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Penal 74 Control De Garantías
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,
conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **f3c6551aa155f47683538868b4d56d855ffa9ec78b84d83802f5b2d70da38f11**
Documento generado en 23/08/2022 08:04:00 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>