

## **JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**

Bucaramanga, veintidós (22) de Septiembre de dos mil veintiuno (2021)

### **OBJETO A DECIDIR**

Al Despacho se encuentra la presente acción de tutela impetrada por ROSA MILENA SAMACA PRADA, en nombre propio en contra del DIRECTV COLOMBIA LTDA., por la presunta violación de los derechos fundamentales de petición, debido proceso y habeas data.

### **SUJETOS DE ESTA ACCIÓN**

ACCIONANTE: ROSA MILENA SAMACA PRADA

ACCIONADOS: DIRECTV COLOMBIA LTDA.

VINCULADOS: TRANSUNIÓN-CIFIN S.A.S., EXPERIAN COLOMBIA SA y la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA

### **ANTECEDENTES**

Manifiesta la accionante que el 17 de febrero de 2021, radico derecho de petición ante TRANSUNIÓN-CIFIN S.A.S, donde solicitaba información sobre su historial crediticio.

Refiere que dado lo anterior, tuvo conocimiento de la obligación que tenía pendiente con DIRECTV COLOMBIA LTDA; por lo cual, el 27 de julio de 2021, radico derecho de petición ante la accionada y anexa copia del soporte de recibido.

Indica que nunca fue notificada de manera clara y expresa por DIRECTV COLOMBIA LTDA antes de hacer el reporte ante las centrales de riesgo, lo que señala vulnera sus derechos fundamentales, máxime que no ha recibido respuesta a su derecho de petición y no se cumplió con la notificación previa al reporte.

### **CONTESTACIÓN DE LAS ACCIONADOS**

CIFIN S.A.S. (TransUnion®)

Acude a través del apoderado general de CIFIN S.A.S. (TransUnion®), donde refiere que la entidad no hace parte de la relación contractual que existe

entre la fuente y el titular de la información; además, que es el operador de información y no es el responsable del dato; por lo tanto, no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información que esta reportado por las fuentes de la información, sin instrucción previa de la fuente.

De igual manera, indica que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 15 de SEPTIEMBRE de 2021 a las 09:58:25 a nombre de ROSA MILENA SAMACA PRADA C.C. 28.381.715 frente DIRECTV COLOMBIA LTDA, se encontró Obligación No. 704780, en mora, con último vector de comportamiento numérico 14, es decir con una mora igual o superior a 730 días.

En el mismo sentido, refiere que los datos reportados por la fuente y que se registran a nombre de la parte accionante son responsabilidad de la fuente y no del operador y que no le es dable modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información, sin instrucción previa de la fuente.

Así las cosas, solicita sea desvinculado de la presente acción.

EXPERIAN COLOMBIA S.A.,

Concurre a través del apoderado de EXPERIAN COLOMBIA S.A., donde indica que la accionante registra un dato negativo relacionado con la obligación No. 009570478 adquirida con DIRECTV COLOMBIA LTDA, que se encuentra abierta y reportada con cartera castigada, es decir, que la accionante registra una obligación impaga con el DIRECTV COLOMBIA LTDA.

Refiere que no puede proceder a la eliminación del reporte pues versa sobre una situación actual de impago. Así lo registra la historia de crédito de la actora de acuerdo con la información proporcionada por DIRECTV COLOMBIA LTDA, así que, una vez se sufrague lo adeudado, su historia de crédito indicará que la obligación ha sido satisfecha. No obstante, el dato sobre la mora quedará registrado por un término equivalente al doble del tiempo que dure el incumplimiento en el que ha incurrido la deudora pues así lo ordena el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008.

Indica que el operador de la información no tiene injerencia en los trámites de las solicitudes presentadas por los titulares directamente ante las fuentes y que no tiene ninguna relación comercial con el accionante y por lo tanto no cuenta con la información relativa al cumplimiento de las obligaciones. Conforme a lo anterior, solicita se deniegue la solicitud, toda vez que DIRECTV COLOMBIA LTDA reportó de conformidad al Artículo 3-b de la Ley

Estatutaria 1266 de 2008 que la obligación No. 009570478 se encuentra impaga y vigente.

#### SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Acude el Funcionario Grupo de lo Contencioso Administrativo Dos, donde refiere que no le constan los hechos relacionados en la tutela, y que revisadas las bases de datos del SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL - SOLIP, que contiene la totalidad de trámites adelantados por la Superintendencia, no se encontró queja o reclamación alguna formulada por parte de la señora ROSA MILENA SAMACA PRADA, relacionada con los mismos hechos narrados en el escrito de tutela, razón por la cual, solicita se desvincule por falta de legitimación en la causa pasiva, dado que no se evidencia vulneración alguna a los derechos fundamentales de la accionante.

#### DIRECTV COLOMBIA LTDA.

Concurre la apoderada de DIRECTV COLOMBIA LTDA., donde refiere que, revisado en sus registros, encontraron la suscripción No. 95704780 a nombre de la señora ROSA MILENA SAMACA PRADA, que presenta una obligación pendiente de pago por concepto de facturación en un valor de \$279.157 por concepto de facturación más honorarios de cobranza interna.

Además, que indica que no evidenciaron peticiones recibidas de parte de la suscriptora o trasladada de alguna entidad con respecto a los hechos objeto del reclamo a través de alguno de sus medios de atención autorizado para ello, aclarando que la dirección de correo electrónica relacionada (serviciocliente@directvla.com.co) no pertenece a DIRECTV.

Así mismo, expone que en relación a la autorización, que en noviembre de 2016, fue suscrito un contrato en la modalidad DIRECTV Postpago, para la prestación del servicio de televisión, a través de venta directa entre la señora ROSA MILENA SAMACA PRADA y DIRECTV COLOMBIA LTDA, el cual se encuentra debidamente diligenciado y firmado en señal de conocimiento y aceptación, haciendo claridad que una vez firmado y aceptado el contrato es ley para las partes, en ejercicio del principio de la autonomía de la voluntad y anexa el Contrato No. 2527334-3 y sus anexos, y que en dicho contrato, se encuentra dicha autorización.

Sobre el particular, señala que la suscripción No. 95704780 a nombre de la señora ROSA MILENA SAMACA PRADA, fue desconectada de manera definitiva a partir del día 24 de agosto de 2018 debido a la mora presentada en las facturas desde el mes de julio de 2018, quedando pendiente un saldo de \$279.157, el cual debido al tiempo transcurrido de la mora genera un

cobro adicional por honorarios, además, que los equipos decodificadores registran como devueltos el día 25 de octubre de 2018.

Motivo por el cual, la notificación del saldo pendiente por concepto de facturación, honorarios y el reporte ante centrales de riesgo fue realizada mediante facturación enviada en el mes de septiembre de 2018 a la dirección registrada para tal fin en el contrato inicial: CR 39 # 32 – 110 en Bucaramanga, Santander y anexa copia de factura y guía de entrega.

En aras de atender la solicitud de eliminar el registro, refiere que es necesario que la accionante cancele el saldo adeudado y se procederá a actualizar el reporte, sin embargo, resalta que este reporte permanecerá como un histórico teniendo en cuenta la normatividad vigente.

Conforme a lo anterior, solicita se declare improcedente la presente acción.

### **TRÁMITE PROCESAL**

Presentada la acción, con auto de fecha 14 de septiembre de 2021, se avoco conocimiento de la acción de tutela presentada por ROSA MILENA SAMACA PRADA, en nombre propio en contra del DIRECTV COLOMBIA LTDA., en donde, se vinculó a TRANSUNIÓN-CIFIN S.A.S., EXPERIAN COLOMBIA S.A. Y SUPERINTENDENCIA FINANCIERA.

### **COMPETENCIA**

Éste Juzgado es competente para conocer de la presente Acción de Tutela de conformidad con lo establecido en el Art. 86 de la Constitución Política de Colombia, en concordancia con los Decretos 2591 de 1991 y 306 de 1992.

### **PROBLEMA JURÍDICO**

Relacionados los antecedentes, le corresponde al despacho determinar ¿si existe violación a los derechos fundamentales al debido proceso, petición y habeas data de la señora por ROSA MILENA SAMACA PRADA, por parte de DIRECTV COLOMBIA LTDA, al no dar respuesta al derecho de petición remitido el 27 de julio de 2021 y al no cumplir con la notificación previa al reporte de conformidad con el art. 12 de la ley 1266 de 2.008, previa al reporte en centrales de riesgo?

### **CONSIDERACIONES**

La acción de tutela, consagrada en el artículo 86 de nuestra Carta Magna se ha tornado en un mecanismo eficaz para garantizar los derechos

fundamentales de los ciudadanos, cuando estos le sean vulnerados por la acción u omisión de alguna autoridad pública o privada.

#### Legitimación por activa

El Despacho encuentra que la accionante está legitimada para ejercer el amparo deprecado, por cuanto es titular de los derechos presuntamente vulnerados por la entidad accionada.

#### Legitimación por pasiva

La legitimación pasiva se refiere a la aptitud legal que tiene la persona contra la que se dirige la acción y quien está llamada a responder por la vulneración o amenaza del derecho fundamental, cuando ésta resulte demostrada.<sup>1</sup> Así las cosas, el Juzgado encuentra que en principio corresponde a la accionada DIRECTV COLOMBIA LTDA.

### **Elementos del derecho fundamental de petición. Reiteración jurisprudencial<sup>2</sup>**

El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia consagra el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas de interés general o particular ante las autoridades y a obtener de ellas pronta resolución de fondo en forma clara y precisa<sup>3</sup>.

La jurisprudencia constitucional<sup>4</sup> ha señalado los elementos del derecho de petición que deben concurrir para hacerlo efectivo. Al respecto esta Corporación en Sentencia T-377 del 3 de abril 2000, MP. Alejandro Martínez Caballero, fijó los supuestos fácticos mínimos del mismo:

*a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.*

*b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.*

---

<sup>1</sup> Ver Sentencia T-009/19.

<sup>2</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-329 de 2011. MP: DR. JORGE IGNACIO PRETELT CHALJAB. 04/05/2011

<sup>3</sup> Sentencia T- 266 del 18 de marzo de 2004, MP. Álvaro Tafur Galvis

<sup>4</sup> Puede consultarse entre otras las sentencias T-12 de 1992, T-419 de 1992, T-172 de 1993, T-306 de 1993, T-335 de 1993, T-571 de 1993, T-279 de 1994, T-414 de 1995, T-529 de 1995, T-604 de 1995, T-614 de 1995, SU-166 de 1999, T-307 de 1999.

c) *La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.*

d) *Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.*

e) *Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.*

f) *La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.*

g). *En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6° del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordenan responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.*

h) *La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.*

*i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994."*

Ante el deber de las autoridades de responder las solicitudes presentadas por los ciudadanos, la Corte Constitucional ha sostenido que debe hacerse dentro del plazo establecido por la ley, resolviendo de fondo y claramente lo pedido.<sup>5</sup>

*Ahora bien, la violación de ese derecho puede dar lugar a la iniciación de una acción de tutela para cuya prosperidad se exigen dos extremos fácticos que han de cumplirse con rigor. Primero la existencia con fecha cierta de una solicitud dirigida a una autoridad, y segundo el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que se haya dado una respuesta oportuna al solicitante. Así las cosas, para la prosperidad de la acción de tutela por violación del derecho de petición, el accionante debe acreditar dentro del proceso que elevó la correspondiente petición y, que la misma no fue contestada.<sup>6</sup>*

Por lo anterior, es pertinente agregar que si bien toda persona tiene derecho a elevar solicitudes respetuosas ante la administración o contra particulares, es requisito indispensable para obtener el fin perseguido con la acción de tutela, demostrar así sea de forma sumaria, que se presentó la petición.

En este sentido, la Sentencia T - 997 de 2005, resaltó:

*La carga de la prueba en uno y otro momento del análisis corresponde a las partes enfrentadas: debe el solicitante aportar prueba en el sentido de que elevó la petición y de la fecha en la cual lo hizo, y la autoridad, por su parte, debe probar que respondió oportunamente. La prueba de la petición y de su fecha traslada a la entidad demandada la carga procesal de demostrar, para defenderse, que, al contrario de lo afirmado por el actor, la petición sí fue contestada, resolviendo de fondo y oportunamente. Pero si ante el juez no ha sido probada la presentación de la solicitud, mal puede ser condenada la autoridad destinataria de la misma, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que, en tal evento, estaba en la obligación constitucional de responder.*

En este orden, no basta por tanto que el accionante afirme que su derecho de petición se vulneró por no obtener respuesta. Es necesario respaldar dicha afirmación con elementos que permitan comprobar lo dicho, de

---

<sup>5</sup> Sentencias T-170 del 24 de febrero de 2000 y T-1166 del 6 de noviembre de 2001, M.P. Alfredo Beltrán Sierra, T-250 del 9 de abril de 2002, M.P. Jaime Córdoba Trivi

<sup>6</sup> Sentencia T-1224 del 25 de octubre de 2001, M.P. Alfredo Beltrán Sierra.

modo que quien dice haber presentado una solicitud y no haber obtenido respuesta deberá presentar copia de la misma recibida por la autoridad o particular demandado o suministrar alguna información sobre las circunstancias de modo, tiempo y lugar que acompañaron la petición, a fin de que el juez pueda ordenar la verificación.<sup>7</sup>

Respecto del término para dar respuesta, en el DECRETO 491 del 28 de marzo de 2020, se estableció:

*“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.*

*En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales”<sup>8</sup>.*

### **DERECHO AL HABEAS DATA-Contenido<sup>9</sup>**

Al examinar de cerca el contenido esencial del derecho al habeas data, se advierte que este tiene como elementos centrales la posibilidad de conocer, rectificar y actualizar las informaciones que sobre una persona reposen en bancos de datos públicos o privados. Así las cosas, pareciera ser que en relación con la información publicada por los medios de comunicación el derecho a la información provee algunas de las prerrogativas que protege el derecho al habeas data. El derecho a conocer las informaciones se encuentra resguardado por el derecho a la información, pues cualquier persona puede acceder a aquello que

<sup>7</sup> Sentencia T- 767 del 12 de agosto de 2004 M.P. Álvaro Tafur Galvis

<sup>8</sup> Artículo 5 Decreto 491 de 2020.

<sup>9</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-277 de 2015. MP. MARIA VICTORIA CALLE CORREA

publican los medios de comunicación en relación con su nombre y otros datos personales. De igual forma, en cuanto a la posibilidad de actualizar y rectificar, existe un derecho a que lo publicado por los medios sea veraz e imparcial o, en su defecto, a que se rectifique la información suministrada en condiciones de equidad.

### **PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA PARA PROTECCIÓN DEL DERECHO AL HABEAS DATA:**

La Corte Constitucional en sentencia T-883 de 2013 dispone que la procedencia de la acción de amparo en materia de protección del derecho fundamental al habeas data, atendiendo su carácter residual y subsidiario, se encuentra supeditada a que el accionante acredite que previamente a su interposición ha entablado una solicitud de rectificación, aclaración y corrección del dato ante la entidad accionada:

*“...Como se observa, de manera particular y en virtud de lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, el titular de la información cuenta con distintas alternativas a fin de solicitar la protección de los derechos que estima conculcados.*

*No obstante, la ley estatutaria deja a salvo la posibilidad de que se acuda a la acción de tutela para solicitar la protección del derecho fundamental al habeas data, tema al que ya se refería de antaño el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, “por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política”, así:*

*“ARTICULO 42. PROCEDENCIA. La acción de tutela procederá contra acciones u omisiones de particulares en los siguientes casos:*

*[...] 6. Cuando la entidad privada sea aquella contra quien se hubiere hecho la solicitud en ejercicio del hábeas data, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución.”*

*A partir del contenido normativo de esta disposición, la jurisprudencia reiterada de la Corte Constitucional ha señalado que, en estos casos, es presupuesto fundamental para el ejercicio de la acción de tutela que el afectado haya solicitado la aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato o de la información que considera errónea, de manera previa a la interposición del mecanismo de amparo constitucional:*

*“[E]l derecho fundamental de hábeas data, exige que se haya agotado el requisito de procedibilidad, consistente en que el actor haya hecho solicitud previa a la entidad correspondiente, para corregir, aclarar, rectificar o actualizar el dato o la información que tiene sobre él, pues así se desprende del contenido del artículo 42, numeral 6 del decreto 2591 de 1991, que regula la procedencia de la acción de tutela contra particulares”.[21]*

*Esta solicitud, según también lo ha precisado la jurisprudencia constitucional, debe haber sido formulada ante la entidad fuente de la información, es decir, frente a quien efectúa el reporte del dato negativo, con el fin de que se le brinde a ella la oportunidad de verificar directamente la situación y, de ser lo indicado, de adoptar las medidas que correspondan.*

*Si formulada esa solicitud la fuente de la información insiste en el reporte negativo, la acción de tutela será procedente en aras de determinar si en el caso concreto se ha presentado una vulneración o no del derecho fundamental al habeas data del titular.”*

#### CASO CONCRETO

La señora ROSA MILENA SAMACA PRADA, solicita el amparo constitucional en aras de lograr la protección de sus derechos fundamentales y en consecuencia que se ordene a DIRECTV COLOMBIA LTDA, dar respuesta al derecho de petición presentado el 27 de julio de 2021 y que se elimine el reporte negativo ante las centrales de riesgo, dado que no se cumplió con la notificación previa al reporte de conformidad con el art. 12 de la ley 1266 de 2.008.

Del material obrante en el expediente, se evidencia copia del derecho de petición sin fecha, donde solicita información referente a un reporte negativo, copia de la respuesta por CIFIN S.A.S. (TransUnion®), donde informa sobre los datos negativos que tiene la accionante y soporte de envió al correo electrónico [serviciocliente@directvla.com.co](mailto:serviciocliente@directvla.com.co), del 27 de julio de 2021.

Por su parte DIRECTV COLOMBIA LTDA, señala que, en relación con el derecho de petición, la dirección de correo electrónico a la cual fue remitido, no pertenece a dicha compañía, por lo tanto, no ha recibido la solicitud incoada por la accionante en alguno de sus canales oficiales establecidos por ellos, motivo por el cual, indica que no ha vulnerado derecho fundamental alguno de la actora.

Ahora bien, en lo referente a que se elimine el reporte negativo, aduce que dicho reporte, corresponde al contrato suscrito con la accionante en noviembre de 2016, referente a la mora de las facturas de julio y agosto de 2018, momento en el cual, se le suspendió el servicio; y dado lo pactado en el contrato suscrito entre ellos, se procedió a realizar el reporte en las centrales de riesgo, conforme lo establecido en la ley; es decir, que para proceder a eliminar el reporte, manifiesta que es necesario que la accionante cancele la obligación adeudada y se cumpla con el tiempo de permanencia establecido en la normatividad.

En la contestación dada por las vinculadas, refieren que revisados sus sistemas de información se evidencio reporte negativo de la señora ROSA MILENA SAMACA PRADA, respecto de la compañía DIRECTV COLOMBIA LTDA, por la obligación impaga, vigente y con mora superior a 720 días.

Así las cosas, procede el Despacho a resolver lo referente a la primera pretensión, en relación a que se otorgue la protección al derecho fundamental de petición y en consecuencia se ordene a DIRECTV COLOMBIA LTDA, resolver en debida forma la petición radicada el 27 de julio de 2021, sobre lo cual se precisa, que pese a que la accionada indica que la dirección a la cual se remitió el derecho de petición, no está habilitada como canal de comunicación oficial y que dentro de la contestación no se pronunció sobre este hecho, esta si se aportó copia de la respuesta dada a la accionante, con su soporte de envió del 15 de septiembre de 2021.

Ahora bien, revisada la respuesta dada, se observa que existe pronunciamiento frente a lo peticionado y que esta respuesta resuelve en esencia lo solicitado, siendo clara y de fondo, diferente en que no satisface lo pretendido por la parte accionante, no siendo éste el objeto de protección en el derecho de petición, sino obtener respuesta oportuna, eficaz e idónea. En tanto se remiten los documentos solicitados y se aclara que

Conforme a lo anterior, se observa que no se vulnero el derecho de petición de la accionante, en razón, a que el derecho de petición no fue remitido a ninguno de los canales oficiales establecidos en la página web de DIRECTV COLOMBIA LTDA; sin embargo, lo pretendido quedo resultado, dado que la accionada, en razón a la acción de tutela, dio respuesta al derecho de petición, quedándose satisfecho lo solicitado por esta.

Respecto de la pretensión de que se elimine cualquier reporte negativo ante las centrales de riesgo de la señora ROSA MILENA SAMACA PRADA, dado que no fue notificada previamente del reporte, resalta el Despacho que se pudo acreditar que el reporte negativo obedece al saldo pendiente en

relación a las facturas de julio y agosto de 2018 del Contrato No. 2527334-3, suscrito entre las partes.

Expuesto esto, lo primero que habrá de señalarse es que la presente acción de tutela resulta procedente para la protección de los derechos fundamentales invocados, en la medida en que la accionante acreditó haber agotado el requisito previo a la interposición de la acción de amparo, esto es, adelantó los tramites tendientes a que la entidad actualizara de manera directa la información reportada ante las centrales de riesgo, circunstancia diferente, es que no se hubiera remitido por un medio de comunicación oficial de dicha empresa.

De esta manera, debe concluirse que está satisfecho el presupuesto relacionado con que la afectada haya formulado previamente una solicitud de rectificación de información ante la entidad que reportó el dato negativo, haciendo viable estudiar el fondo del asunto.

Descendiendo al caso materia de estudio, y revisadas la respuesta emitida por la central de riesgo EXPERIAN COLOMBIA S.A., se logró evidenciar que la señora ROSA MILENA SAMACA PRADA, cuenta con reporte negativo, cuya obligación corresponde a:

```
-CART CASTIGADA *CDC DIRECTV COL. 202108 009570478 201611 201907 PRINCIPAL
ULT 24 -->[CCCCCCCCCCCC][CCCCCCCCCCCC]
25 a 47-->[CC66666543--][NNNNNNNNNNNN]
ORIG:Normal EST-TIT:Normal TIP-CONT: IND CLAU-PER:001
```

**La obligación adquirida con DIRECTV COLOMBIA LTDA es identificada con el No. 009570478 se encuentra abierta y reportada con CARTERA CASTIGADA.**

Es cierto por tanto que la accionante registra una obligación impaga con el **DIRECTV COLOMBIA LTDA**

Por su parte, CIFIN S.A.S. (TransUnion®), también evidencio reporte negativo, así:

En todo caso, debemos informar que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 15 de septiembre de 2021 a las 09:58:25, a nombre **SAMACA PRADA ROSA MILENA**, con C.C 28.381.715 frente a la fuente de información **DIRECTV COLOMBIA LTDA** se observan los siguientes datos:

- Obligación No. 704780 reportada por **DIRECTV COLOMBIA LTDA**, en mora, con último vector de comportamiento numérico 14, es decir con una mora igual o superior a 730 días.

Conforme a lo anterior, se procede a verificar lo aportado por la parte accionada, en relación con la notificación previa al reporte, donde aporta copia de la factura del 27 de agosto de 2018, con soporte del recibido del 4 de 2018, donde se le indica que tiene un valor pendiente a pagar de 279.157, con observación de pago inmediato y comunicación fechada del 5 de octubre de 2018, donde se le informa que se su cuenta se encuentra

en mora por un valor de \$ 1.236.157 y se le indica que: *“En caso de no realizar la totalidad del pago por los conceptos señalados anteriormente y/o no devolución de equipos, 20 días después de emitida esta comunicación, el estado de su cuenta será reportada a Centrales de Riesgo previa observancia del procedimiento de ley.”*, con soporte de recibido del 8 de octubre de 2018.

Por su parte, dentro de los documentos aportados por la parte accionante y por la central de información CIFIN S.A.S. (TransUnion®), se indica que la fecha del reporte fue el 10/11/2018, como se evidencia a continuación:

**Con relación a la información negativa que sobre el referido titular ha sido reportada a este Operador, específicamente a la fecha de reporte de primera mora que usted solicita conocer en el *Numerales Segundo, Tercero y Cuarto* del derecho de petición presentado, le informamos que la siguiente es la obligación en mora que se refleja actualmente en su reporte:**

- Obligación No. 704780  
Entidad originaria: **DIRECTV COLOMBIA LTDA**  
Fecha de reporte de primera mora: 10/11/2018  
Entidad a la que migró y actual: No aplica  
Fecha de migración: No aplica

Así las cosas, dentro del plenario se pudo establecer que la comunicación previa al reporte, fue recibida el 9 de octubre de 2018, concediéndole plazo para ponerse al día de 20 días previo a realización del reporte, término que en el que efecto se concedió, previo a realizar el reporte, dado que trascurrieron 32 días calendario, desde él envió de la comunicaron hasta que se realizó el reporte el 10 de noviembre de 2018.

Conforme a lo anterior, se evidencia que DIRECTV COLOMBIA LTDA., cumplió con el término establecido en la Ley 1266 de 2008, en su artículo 12, donde se establece que *“...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 está aún no haya sido resuelta”*; en razón, a que como ya se indicó trascurrieron 32 días calendarios, desde el envió de la comunicación.

En consecuencia, de lo anterior, no se evidencia vulneración alguna a los derechos fundamentales alegados por la señora ROSA MILENA SAMACA PRADA, dado que el reporte a las centrales de riesgo cumplió con lo establecido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008.

En virtud y mérito de lo expuesto, el JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA, administrando justicia en Nombre del Pueblo y por Autoridad de la Constitución,

**RESUELVE:**

PRIMERO: NEGAR la acción de tutela instaurada por ROSA MILENA SAMACA PRADA, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia

SEGUNDO: NOTIFICAR el presente fallo a las partes, conforme a los parámetros consagrados en el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

TERCERO: ENVIAR el presente fallo a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de que no fuere impugnada y una vez retornen las diligencias archívense las mismas.

NOTIFÍQUESE,



**LEIDY DIANA CORTÉS SAMACÁ**  
JUEZ

**Firmado Por:**

**Leidy Diana Cortes Samaca**  
**Juez**  
**Juzgado Municipal**  
**Civil 002**  
**Santander - Bucaramanga**

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:

**6b859bcb81516a00af2e31c2487825425eb57b36894ed3edb41a014de732c1da**

Documento generado en 22/09/2021 03:01:45 PM

**Valide este documento electrónico en la siguiente URL:**  
**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**