



JUZGADO TRECE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Medellín, doce (12) de febrero de dos mil veintiuno (2021)

Radicado:	05001-40-03-013-2021-00101-00
Procedimiento:	Acción de Tutela
Accionante:	Maricela Urrego Giraldo
Accionado:	Directv Colombia Ltda.
Tema:	Del derecho de petición
Sentencia:	General: 039 Especial: 039
Decisión	Concede amparo constitucional

Se procede a resolver la acción de tutela del trámite de la referencia.

I. ANTECEDENTES

1.1. Manifestó la accionante que entre Directv Colombia Ltda. y el que fuere su apoderado especial, el abogado Andrey Díaz Flórez, se celebró un acuerdo de pago, el cual consistía en que la accionada retiraría sin castigo los reportes negativos que, a su nombre reposaban en las centrales de riesgo, en contraprestación al pago de \$335.000. Pago que efectuó el 01 de marzo de 2020, según lo acordado, y puso en conocimiento de Directv el 28 de julio de 2020. Pese a ello, aún no se ha retirado dicho reporte.

Ante el silencio de la entidad accionada, solicitó nuevamente el 06 de agosto de 2020, que se diera cumplimiento del acuerdo de pago, o algún medio de contacto electrónico diferente al correo mediante el cual se pudiera solicitar información; sin embargo, no obtuvo respuesta alguna. Por lo que el 25 de noviembre de 2020, elevó derecho de petición, reiterando sus requerimientos. Solicitud que, a la fecha de presentación de la tutela, no ha sido resuelta por la accionada.

Por lo anterior, solicita se tutele su derecho fundamental de petición, y se le ordene a Directv Colombia Ltda., le remita a su correo electrónico

maricelaurrego@icloud.com, la respuesta al derecho de petición elevado el pasado 25 de noviembre de 2020 y demás solicitudes incoadas.

1.2. La acción de tutela fue admitida el 03 de febrero de 2021 y la entidad accionada fue notificada mediante correo electrónico, el mismo día de su admisión.

1.3. Directv Colombia Ltda., dio respuesta dentro del término otorgado por el Despacho, a través su apoderada Marina Luz Ortega Montero, quien se pronunció frente a las pretensiones, manifestando que el correo electrónico que tiene habilitado Directv para la recepción de soportes para la resolución de las PQR presentadas, es soportedocumental@directvla.com.co, y la accionante remitió las solicitudes que refiere en el escrito de tutela, al correo electrónico directv@hevaran.com.co, razón por la cual Directv no tuvo conocimiento de las peticiones presentadas. Pero, en atención a la acción de tutela interpuesta, realizó un recuento de las suscripciones que la señora Maricela ha tenido con la entidad, las cuales se identifican con los números 75272808 y 76261795.

Respecto a la suscripción N° 75272808, indicó que se encuentra desconectada de forma definitiva a partir de febrero 3 de 2015, debido a la mora presentada en la facturación emitida a partir de diciembre de 2014, por lo que se procedió a reportar a las centrales de riesgo, y las obligaciones pendientes de dicha suscripción ascendían a la suma de \$334.396 por concepto de facturación, tiempo de la mora y gestión de cobranzas; además, \$660.000 por concepto de tres (3) equipos decodificadores de tecnología HD, entregados en calidad de arrendamiento para la prestación del servicio. Obligaciones que le fueron notificadas a la actora en la dirección Calle 53 # 49 - 82 en la ciudad de Medellín y al correo electrónico elderdiaz80@gmail.com. Que efectivamente, en el mes de febrero de 2020, se realizó un acuerdo de pago por valor de \$335.000 con condonación de los equipos pendientes por devolución, pago que recibió el día 29 de febrero de 2020, quedando la accionante al día por todo concepto con Directv.

Aclaró que, se realizó la actualización del reporte ante centrales de información financiera, pero acorde a sus políticas internas y a la normatividad vigente, este reporte permanecerá como un histórico, por un

tiempo determinado, el cual es definido directamente por las centrales de información financiera y sus políticas internas. Adjuntó pantallazos del sistema con la actualización del reporte generado conforme al pago efectuado en febrero de 2020.

Por otro lado, en cuanto a la suscripción N° 76261795, informó que se encuentra desconectada de forma definitiva a partir de mayo 8 de 2014, consecuencia de la mora presentada en la facturación emitida en abril del mismo año, teniendo un valor pendiente de \$480.000, por concepto de tarifa de compensación por retiro anticipado del servicio de televisión, por cuanto no se cumplió con el tiempo mínimo de permanencia con señal activa, debido a que la cancelación del servicio de televisión se generó antes del cumplimiento del tiempo mínimo de permanencia. Información que le ha sido notificada a la accionante en la dirección Calle 53 # 49 – 82 en la ciudad de Medellín e igualmente, ha sido reportada ante centrales de información financiera. Indicándole a la actora los canales por los que puede realizar el pago de lo adeudado.

Adujo que, ante la manifestación de la señora Maricela de no haber recibido respuesta a sus peticiones, procedió a remitirle copia de la carta emitida el día 05 de febrero de 2021, a la dirección de correo electrónico elderdiaz80@gmail.com, donde se informa el procedimiento efectuado, conforme la presente acción de tutela.

Finalmente, la accionada solicitó, se declare improcedente la acción de tutela, al considerar que no ha vulnerado ninguno de los derechos fundamentales de la accionante.

Anexó a su escrito copia de respuesta enviada a la señora Maricela el 06 de agosto de 2019 con soporte de envío, copia de contrato N° 1511598-3 de la suscripción No. 75272808, copia de contrato N° 1530594-9 de la suscripción No. 76261795, copia de carta de morosidad y soportes de envío de la suscripción No. 76261795, constancia de los comunicados remitidos por la actora.

1.4. En atención al escrito allegado por Directv Colombia Ltda., quien acreditó haberlo puesto en conocimiento de la accionante Maricela Urrego

Giraldo, al correo electrónico elderdiaz80@gmail.com, atendiendo a que esa dirección electrónica es diferente a la indicada por la señora Urrego en el escrito de tutela, según constancia secretarial que antecede, se estableció contacto con la accionante, a fin de verificar si tenía conocimiento de dicha respuesta, quien manifestó no conocerla; además, que el correo electrónico elderdiaz80@gmail.com, pertenece al abogado John Andrey Díaz Flórez, quien en algún momento la apoyó con los trámites adelantados con Directv, pero que desde hace mucho tiempo no tiene contacto con él.

II. COMPETENCIA.

De conformidad con lo establecido en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia y el Decreto 2591 de 1991, artículo 32, es competente este Despacho para conocer y decidir respecto de la solicitud de tutela impetrada.

III. PROBLEMA JURÍDICO.

De acuerdo con la situación fáctica puesta de presente en el asunto bajo estudio, se debe determinar si Directv Colombia Ltda., ha vulnerado el derecho fundamental de petición de la actora, al no dar respuesta de fondo a la solicitud presentada, o si, por el contrario, con la comunicación allegada durante el presente trámite de tutela cesó el quebrantamiento endilgado.

IV. CONSIDERACIONES.

4.1. DE LA ACCIÓN DE TUTELA. Conforme al artículo 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991, el objeto fundamental de la acción de tutela, no es otro que la protección efectiva e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o de un particular en los casos expresamente señalados en la ley.

4.2. DE LA LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA (ACTIVA – PASIVA) EN LA ACCIÓN DE TUTELA.

De conformidad con el artículo 86 de la constitución política “Toda Persona” puede recurrir a la acción de tutela “para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, **por sí mismo 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 o la omisión de cualquier autoridad pública”.

Conforme lo anterior, la acción de tutela puede ser ejercida por toda persona que considere que le están vulnerando sus derechos constitucionales fundamentales sea nacional o extranjera, natural o jurídica, ciudadano o no, que se halle en el territorio colombiano o se encuentre por fuera y la autoridad o particular que vulneró los derechos fundamentales se encuentre en Colombia. Así pues, puede ser ejercida directamente o por quien actúe a su nombre, bien sea por medio de (i) un representante legal en el caso de los menores de edad, las personas jurídicas, los incapaces absolutos y los interdictos; (ii) mediante apoderado judicial; y (iii) por agencia oficiosa. En estos tres últimos casos se debe probar la legitimación en la causa por activa.

Como ya se expresó, por mandato constitucional se faculta a todo ciudadano para que en su propio nombre instaure acción de tutela ante una autoridad judicial con el fin de hacer valer sus derechos fundamentales cuando los considere vulnerados o amenazados; dentro del presente caso, la señora **Maricela Urrego Giraldo**, actúa en causa propia, por lo que se encuentra legitimada en la causa por **activa**.

Se tiene, además, la legitimación en la causa por **pasiva** de la accionada **Directv Colombia Ltda.**, toda vez que es la entidad a la cual se le endilga la “presunta” vulneración de los derechos fundamentales esgrimidos por el accionante.

4.3. SOBRE EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN FRENTE A PARTICULARES.

La sentencia T 103 de 2019, explicó: *“El artículo 23 de la Constitución Política de 1991 consagra el derecho de petición, como una garantía que permite*

*“presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”. Esta Corte se ha referido en múltiples ocasiones al carácter fundamental del derecho de petición, y a su aplicación inmediata, de igual forma, ha señalado que **su núcleo esencial se concreta en la obtención de una respuesta pronta y oportuna de lo solicitado, que además debe ser clara, de fondo y estar debidamente notificada, sin que ello implique necesariamente una contestación accediendo a la petición.** En este orden de ideas, cualquier trasgresión a estos parámetros, esto es, si no se obtiene una respuesta oportuna, clara de fondo, congruente o si ésta no es puesta en conocimiento del peticionario, existe una vulneración del referido derecho fundamental.*

El artículo 23 Superior, dispone también que el Legislador puede reglamentar el ejercicio del derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Inicialmente, existía un vacío en la regulación de esta materia, por lo tanto, la Corte Constitucional desarrolló las reglas que serían aplicables a partir de lo dispuesto en los artículos 2, 20, 23 y 86 de la Constitución.

No obstante, con la expedición de la Ley Estatutaria 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, quedó regulado el ejercicio del derecho de petición frente a particulares en sus artículos 32 y 33, que en gran medida, recogieron las reglas que habían sido creadas por la Corte en su jurisprudencia. Veamos:

“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 regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

Parágrafo 1°. 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 2°. 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 del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.
Parágrafo

3°. 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. (...)

Así pues, la Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones ante particulares se rigen por las mismas reglas generales de aquellas dirigidas a las autoridades, consagradas en el Capítulo I de la citada norma, que entre otros, señala que la petición puede ser presentada verbalmente, por escrito o por cualquier medio idóneo, y que el particular debe respetar los términos de respuesta según lo dispuesto en el artículo 14 de la misma. También cabe mencionar que la Ley divide en tres grupos las hipótesis de ejercicio de este derecho frente a particulares:

(i) El artículo 32 se refiere a la posibilidad que tiene toda persona de ejercer el derecho de petición con el fin de obtener la garantía de sus derechos fundamentales. Este supuesto incluye el ejercicio del derecho frente a cualquier tipo de organización privada, incluso si no es prestadora de un

servicio público, ni tenga funciones similares; siempre que resulte necesario para asegurar el disfrute de otros derechos fundamentales.

(ii) El mismo artículo 32 contempla un segundo evento, relacionado con las peticiones presentadas ante otra persona natural, que serán procedentes siempre que el solicitante se encuentre en situación de indefensión o subordinación con respecto a aquella, o cuando la persona natural tenga una posición o función dominante ante el peticionario; siempre que el ejercicio del derecho de petición persiga el objetivo de materializar los derechos fundamentales del solicitante.

(iii) El artículo 33 regula lo pertinente a las peticiones formuladas por usuarios ante empresas u organizaciones privadas. Así, señala que es procedente frente a cajas de compensación familiar, instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, entidades que conforman el Sistema Financiero y Bursátil, así como empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios. En este segundo supuesto, la Ley añade que aplica también lo dispuesto en su Capítulo II, que se ocupa de las reglas especiales del derecho de petición ante autoridades, en particular sobre la reserva de información y documentos.

En suma, con la entrada en vigencia de la Ley 1755 de 2015, es posible presentar derecho de petición ante particulares siempre que estos (i) presten servicios públicos o cuando estén encargados de ejercer funciones públicas; (ii) se trate de organizaciones privadas con o sin personería jurídica si lo que se busca es garantizar otros derechos fundamentales -diferentes al derecho de petición- y (iii) sin importar si se trata de una persona natural o jurídica, cuando exista subordinación, indefensión o posición dominante.

4.4. CASO CONCRETO.

En el asunto específico se precisa que la accionante señaló como hecho vulnerador de su derecho fundamental, la ausencia de un pronunciamiento a la solicitud que presentó el 25 de noviembre de 2020 ante Directv Colombia Ltda., mediante la cual peticionó que conforme al acuerdo que habían celebrado en el mes de febrero de 2020, referente a la suscripción N°

75272808, y una vez verificado su cumplimiento, sea retirado el reporte negativo que reposa en las centrales de riesgo, y la posibilidad de que se implementen otros canales de apoyo financiero.

La entidad accionada, allegó a este trámite constitucional, escrito en el cual informa que el correo electrónico que tiene habilitado Directv para la recepción de soportes para la resolución de las PQR presentadas, es soportedocumental@directvla.com.co, y la accionante remitió las solicitudes que refiere en el escrito de tutela, al correo electrónico directv@hevaran.com.co, razón por la cual no tuvo conocimiento de las peticiones presentadas. No obstante, lo anterior, realizó un recuento de las suscripciones que la señora Maricela ha tenido con la entidad, las cuales se identifican con los números 75272808 y 76261795.

Respecto a la suscripción N° 75272808, indicó que, debido a la mora presentada en la facturación emitida a partir de diciembre de 2014, procedió a reportar a las centrales de riesgo, por las obligaciones pendientes de dicha suscripción, las que ascendían a la suma de \$334.396 por concepto de facturación, tiempo de la mora y gestión de cobranzas; además, \$660.000 por concepto de tres (3) equipos decodificadores de tecnología HD entregados en calidad de arrendamiento para la prestación del servicio. Y que efectivamente, en el mes de febrero de 2020, se realizó un acuerdo de pago por valor de \$335.000, pago que recibió el día 29 de febrero de 2020, quedando la accionante al día por todo concepto con Directv, quien procedió a actualizar el reporte ante centrales de información financiera, pero acorde a sus políticas internas y a la normatividad vigente, este reporte permanecerá como un histórico por un tiempo determinado, el cual es definido directamente por las centrales de información financiera y sus políticas internas.

Adjuntó pantallazos del sistema con la actualización del reporte generado conforme al pago efectuado en febrero de 2020. Los cuales, de antemano, advierte esta juzgadora que no son legibles.

Así mismo, se refirió a la suscripción N° 76261795, informando que presenta una mora de \$480.000 por concepto de tarifa de compensación por retiro anticipado del servicio de televisión, por cuanto no se cumplió con el tiempo

mínimo de permanencia con señal activa, debido a que la cancelación del servicio de televisión se generó antes del cumplimiento del tiempo mínimo de permanencia. Información que le ha sido notificada a la accionante Calle 53 # 49 – 82 en la ciudad de Medellín e igualmente ha sido reportada ante centrales de información financiera, y le indica a la actora los canales por los que puede realizar el pago de lo adeudado.

Adujo que, ante la manifestación de la señora Maricela de no haber recibido respuesta a sus peticiones, procedió a remitirle copia de la carta emitida el día 05 de febrero de 2021, a la dirección de correo electrónico elderdiaz80@gmail.com, donde se informa el procedimiento efectuado, conforme la presente acción de tutela. Solicitando entonces, que se declare improcedente la acción de tutela, al considerar que no ha vulnerado ninguno de los derechos fundamentales de la accionante.

Anexó a su escrito copia de respuesta enviada a la señora Maricela el 06 de agosto de 2019 con soporte de envío, copia de contrato N° 1511598-3 de la suscripción No. 75272808, copia de contrato N° 1530594-9 de la suscripción No. 76261795, copia de carta de morosidad y soportes de envío de la suscripción No. 76261795, constancia de los comunicados remitidos por la actora.

Conforme al escrito allegado por Directv Colombia Ltda., quien acreditó haberlo puesto en conocimiento de la accionante Maricela Urrego Giraldo, en el correo electrónico elderdiaz80@gmail.com, atendiendo a que esa dirección electrónica es diferente a la indicada por la señora Urrego en el escrito de tutela y en el derecho de petición, según constancia secretarial que antecede, se estableció contacto con la accionante, a fin de verificar si tenía conocimiento de dicha respuesta, quien manifestó no conocerla; además, que el correo electrónico elderdiaz80@gmail.com, pertenece al abogado John Andrey Díaz Flórez, quien en algún momento la apoyó con los trámites adelantados con Directv, pero que desde hace mucho tiempo no tiene contacto con él.

Ahora, si bien para el Despacho la respuesta dada por la entidad es de fondo, precisa y concreta a la solicitud, en virtud de que contiene argumentos que guardan relación de conexidad con lo preguntado o indagado en la petición;

es clara; apunta y hace referencia a lo petitionado; también lo es, que no ha sido puesta en conocimiento de su destinataria, pues si bien fue acreditado el envío de la misma al correo electrónico elderdiaz80@gmail.com, según la constancia secretarial que antecede, esa no es la dirección electrónica utilizada por la actora, máxime que la señora Maricela Urrego Giraldo fue bastante clara en su petición y en las pretensiones en este trámite tutelar, al solicitar que la respuesta a la petición fuera remitida a su correo electrónico maricelaurrego@icloud.com, de tal manera, que no ha cesado la vulneración al derecho de petición de la actora, como quiera que ésta no conoce la respuesta a su solicitud.

En efecto, el derecho de petición implica no sólo que las autoridades públicas y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas en el término legal, sino también el deber de notificarlas, lo que implica la obligación del emisor de la respuesta de poner en conocimiento del interesado la resolución de fondo, con el fin que la conozca y que pueda interponer, si así lo considera, los recursos que la ley prevé o incluso demandar ante la jurisdicción competente. En ese sentido, la Corte Constitucional en sentencia T-206 de 2018 indicó que *“la ausencia de comunicación de la respuesta implica la ineficacia del derecho”*.

Se puede concluir entonces que están reunidos a cabalidad los elementos fácticos, constitucionales y legales, que hacen procedente conceder el amparo constitucional invocado, en lo que respecta al derecho de petición interpuesto por la señora Maricela Urrego Giraldo.

En éste orden de ideas, se procederá a conceder el amparo solicitado por Maricela Urrego Giraldo y, en consecuencia, se ordenará a Directv Colombia Ltda., que por conducto de quien corresponda, en el término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas hábiles contadas a partir de la notificación del presente fallo, si aún no lo ha hecho, proceda a poner en conocimiento de la mencionada, la respuesta allegada a la actuación y que corresponde a la contestación del derecho de petición deprecado, a su correo electrónico, esto es, maricelaurrego@icloud.com. Cabe advertirle a la accionada, que deberá remitirle a la accionante las constancias de la actualización de centrales de información financiera, respecto de la

obligación derivada de la suscripción N°75272808, que adjuntó, de manera legible y completa.

V. DECISIÓN.

En mérito de lo expuesto, la suscrita **Juez Trece Civil Municipal de Oralidad de Medellín**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por mandato de la Constitución Política,

RESUELVE:

Primero. Tutelar el amparo constitucional al derecho fundamental de petición de **Maricela Urrego Giraldo**, vulnerado por **Directv Colombia Ltda.**

Segundo. Ordenar a la empresa **Directv Colombia Ltda.**, que por conducto de quien corresponda, en el término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas hábiles contadas a partir de la notificación del presente fallo, si aún no lo ha hecho, proceda a poner en conocimiento de **Maricela Urrego Giraldo**, la respuesta allegada a la actuación y que corresponde a la contestación del derecho de petición deprecado, a su correo electrónico, esto es, **maricelaurrego@icloud.com**. Cabe advertirle a la accionada, que deberá remitirle a la accionante las constancias de la actualización en centrales de información financiera, respecto de la obligación derivada de la suscripción N°75272808, que adjuntó, de manera legible y completa.

Tercero. Notificar a las partes la presente providencia e informarles que puede ser impugnada al correo electrónico **cmpl13med@cendoj.ramajudicial.gov.co**. En caso de no ser impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, remítase inmediatamente el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE

A

PAULA ANDREA SIERRA CARO
JUEZ

Firmado Por:

**PAULA ANDREA SIERRA CARO
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 013 CIVIL MUNICIPAL DE MEDELLÍN**

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:

7784aaeb675bf848504e9611db4abdfc965e65c34409b70013cf26567b3cf1ac
Documento generado en 12/02/2021 11:23:38 AM

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