

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



**JUZGADO SEGUNDO CIVIL DEL CIRCUITO
PALMIRA VALLE DEL CAUCA**

Palmira, veintiuno (21) de septiembre de dos mil veintiuno (2021)

Sentencia TUTELA 1a. Instancia No. 57
Rad. 76-520-31-03-002-**2021-00102-00**

OBJETO DE LA PROVIDENCIA

Procede el despacho a resolver la **ACCIÓN DE TUTELA** formulada por la señora **ANA PATRICIA CORRALES RAMÍREZ** identificada con cédula de ciudadanía No. **31.176.874** expedida en Palmira, (V.) actuando en nombre propio contra **DIRECTV** representado por su presidente **MARIANO DÍAZ DE VIVAR**, la **PERSONERÍA MUNICIPAL DE PALMIRA** en cabeza del personero **WILLIAM ANDREY ESPINOSA ROJAS**, la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS** representada por la superintendente **NATASHA AVENDAÑO GARCÍA** y la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** representada por el superintendente **ANDRÉS BARRETO GONZÁLEZ**.

DERECHOS FUNDAMENTALES INVOCADOS

Se reclama la protección del derecho fundamental de **PETICIÓN**.

ANTECEDENTES

Dice la accionante que el **09 de agosto de 2021**, radicó derecho de petición ante **DIRECTV**, **PERSONERÍA MUNICIPAL DE PALMIRA**, **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS** y **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, a fin de que se procediera a realizar la cancelación del contrato suscrito con **DIRECTV** por el mal servicio y

por las faltas y fallas cometidas por este operador de servicios públicos, así como la respectiva vigilancia y/o coadyuvancia en el marco de sus competencias y/o atribuciones.

Lo anterior, como quiera que DIRECTV no dio cumplimiento a lo inicialmente pactado, y le ha cobrado sumas de dinero exageradas sin justificación alguna, el servicio prestado es de pésima calidad y le cobran unos rubros que inicialmente no contrató.

Sostiene ella que el **07 de septiembre de 2021** la Superintendencia de Industria y Comercio le comunicó que: "interpuestos los recursos mencionados dentro de la oportunidad legal, sólo si la respuesta al recurso de reposición es desfavorable total o parcialmente a sus pretensiones, el operador debe conceder el recurso de apelación y remitir el expediente a esta Entidad, para que sea resuelta de fondo y en segunda instancia su controversia", respuesta que considera no se ajusta a lo solicitado sobre vigilar a la entidad DIRECTV.

Agrega que a la fecha no ha obtenido respuesta por lo que considera vulnerado su derecho de petición y acude a la presente para que se ordene a la accionada dar respuesta satisfactoria, concreta y de fondo a la petición.

PRUEBAS

Se aportó fotocopia de Derecho de Petición, Constancia de la radicación, constancia recibido, facturas, respuesta Superintendencia y Comercio

TRÁMITE Y RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA

Este despacho mediante auto del **10 de septiembre de 2021** (ítem 02) asumió el conocimiento de la presente acción, ordenó notificar a la accionante y a las entidades accionadas en este proceso, para una vez recibieran el traslado del escrito de tutela se pronunciaran sobre los hechos en que se sustenta y ejercieran su derecho de defensa, remitiéndose a través del correo electrónico los oficios de notificación, como obra a ítem 03.

La **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS** (ítem 04) dijo que no le constan los hechos; pues no tiene las competencias legales y reglamentarias de vigilancia, inspección y control en materia de servicios públicos de telefonía e internet, pues no son considerados servicios públicos domiciliarios.

En ese sentido, afirmó que, se opone a la vinculación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, pues existe falta de legitimación en la causa por pasiva conforme al inciso 3 del artículo 73 de la Ley 1341 de 2009, por lo que la llamada a responder por la vulneración o amenaza del derecho fundamental es Directv, por lo que solicitó se desvincule a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por falta de legitimación por pasiva.

En el ítem 05 la **PERSONERÍA MUNICIPAL DE PALMIRA** dijo que la empresa DIRECTV es quien tiene la competencia para resolver de fondo el Derecho de Petición, sin embargo, el 26 de agosto le reenvió la solicitud a esa empresa de Telecomunicaciones, para que diera respuesta al caso de ANA PATRICIA CORRALES RAMÍREZ

La **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** en el ítem 06 indicó que, existe un régimen específico y expedito de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicación, el cual se encuentra regulado en la **Ley 1341 de 2009 y en la Resolución 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones**, que con la presente acción de tutela se pretende reemplazar.

Agregó que, la usuaria puede presentar reclamaciones o quejas ante los operadores, y que en el evento en que no se encuentre de acuerdo podrá hacer uso de los **recursos** contemplados en el artículo 54 ibidem, como quiera que el usuario puede manifestar su inconformidad presentando el recurso de reposición y en subsidio el recurso de apelación, solicitando que se revoque, modifique o aclare la decisión tomada y será resuelto por el proveedor de servicios y el recurso de apelación por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Dijo que el término para dar respuesta a las PQR (preguntas, quejas y reclamos) presentadas por los usuarios y a los recursos contra ellos interpuestas es de **15 días**, y **que en caso de no existir respuesta opera el silencio administrativo positivo**. Indicó que la Superintendencia está facultada legalmente para vigilar las actuaciones de los operadores de servicios, siempre y cuando el usuario haya agotado el trámite antes mencionado.

Afirmó que la actora no puede pretender que se realice alguna actuación administrativa sin demostrar el agotamiento de la etapa previa ante el operador, la cual hasta ahora se empezaba a surtir con el documento presentado. Que sin embargo, dicha Superintendencia emitió radicado No. **21-342399** dando respuesta según su competencia, en la que se le reiteró el trámite debía agotar ante el operador de servicios,

teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009 modificada por la Ley 1978 de 2019 y la Resolución CRC 5050 de 20165. Por lo expuesto consideró que no ha vulnerado o amenazado por acción u omisión ningún derecho constitucional de la accionante, por lo que pidió denegar las pretensiones de la demanda constitucional.

La persona jurídica **DIRECTV guardó silencio.**

CONSIDERACIONES

LA LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA: Con relación a este presupuesto sustancial cabe decir que **ANA PATRICIA CORRALES RAMÍREZ** es persona natural, por lo que es titular per se de los derechos reclamados, y se encuentra legitimada por activa para hacer uso de esta acción Constitucional prevista en el artículo 86 de la Constitución Nacional.

La entidad accionada **DIRECTV** se encuentra legitimada por pasiva para ser parte dentro de este trámite judicial, como quiera que es la encargada de la prestación del contrato y ser ante quien se elevó la solicitud que se reclama pendiente, y se le endilga la vulneración de los derechos de la parte accionante.

LA COMPETENCIA: Le asiste al despacho de conformidad con el artículo 86 constitucional y el 1º del Decreto 2591 de 1991.

NATURALEZA DE LA ACCIÓN DE TUTELA. Al tenor del precedente la acción prevista en el artículo 86 constitucional se encuentra caracterizada por la subsidiariedad y la inmediatez, pues no está concebida como un proceso, sino como un remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad concreta y actual del derecho sujeto a violación o amenaza (Sentencia T-1 de abril 03 de 1992). De modo que ella se convierte en instrumento efectivo cuando para su guarda, estos derechos se interpretan buscando el máximo grado de cumplimiento y eficacia de la Constitución, a través de los mecanismos procesales ideados por el constituyente y el legislador de manera que prevalezca el derecho sustancial; mecanismo que busca el respeto a sus derechos fundamentales, frente a los abusos de las autoridades públicas y de los particulares en los casos expresamente señalados por la ley, y sin suplir los medios ordinarios existentes en el ordenamiento jurídico.

EL PROBLEMA JURÍDICO: De los antecedentes y pruebas obrantes en el expediente, este Despacho procede a determinar si existe vulneración del derecho fundamental de **PETICIÓN** de la señora **ANA PATRICIA CORRALES RAMÍREZ** al abstenerse de dar

respuesta de fondo a la **solicitud del 09 de agosto de 2021 por la cual solicitó cancelación inmediata del contrato suscrito con DIRECTV**, reintegro de los valores cancelados demás y exoneración de cualquier tipo de multa por cancelación anticipada?, a lo cual se contesta desde ya en sentido **positivo**, según pasa a verse.

La Constitución Política plantea en su artículo 86, que cada persona tiene derecho a instaurar acción de tutela con la finalidad de protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando por actuación u omisión le sean vulnerados o amenazados por cualquier autoridad pública o por particulares, en los casos previstos de forma expresa en la ley, siempre que no exista otro medio de defensa judicial o, cuando existiendo, el amparo se utilice como mecanismo transitorio para evitar la materialización de un perjuicio de carácter irremediable.

En ese orden de ideas, debe recordarse que el derecho de petición invocado por la accionante señora **ANA PATRICIA CORRALES RAMÍREZ**, se encuentra reconocido como fundamental en nuestra Constitución Política en el artículo 23 de manera general, de modo que resulta pertinente, considerar los alcances del mismo dentro de este plenario.

Así las cosas, al estar consagrado como derecho constitucional fundamental y al hacer parte de los derechos inherentes a la persona humana, su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la acción de tutela, cuando en alguna forma se vulnera o se pone en riesgo su cumplimiento por parte de algún ente público, privado y/o persona natural. Este derecho, se encuentra desarrollado actualmente por la **Ley 1755 de 2015**, mediante la cual se reguló el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del **Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo**, cuyo artículo 1 sustituye el artículo 14 del CPACA así:

“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse **dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción**. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. **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 (30) días siguientes a su recepción.**”

Parágrafo. 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 la ley 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.” (Resalta el juzgado).

De acuerdo con esta norma debe observarse que cuando alguna persona hace uso del derecho de petición, el funcionario **competente** debe absolverlo **dentro del plazo de 15 días hábiles**, si se trata de una consulta el plazo es de **30 días hábiles**, so pena de configurarse la afectación del mencionado derecho. Así, con relación al presente caso se debe considerar que lo pretendido por la accionante se debe enmarcar dentro del plazo de los quince días.

Pasando a cotejar los planteamientos de las partes con la información obrante en este plenario, es claro que, obra prueba de que dicha solicitud fue enviada a la entidad el **09 de agosto de 2021**, sin embargo, a la fecha no ha emitido una respuesta de fondo sobre la situación por ella solicitada.

Es decir, se encuentra probado que la accionante ha solicitado cancelación inmediata del contrato suscrito con DIRECTV, reintegro de los valores cancelados demás y exoneración de cualquier tipo de multa por cancelación anticipada, empero tal cosa no ha ocurrido, por tal motivo este despacho considera que, si se ha vulnerado su derecho de petición, tal y como se evidencia en este caso, por parte de la entidad Directv.

Sobre la solicitud de fecha 09 de agosto de 2021, debe decirse que el competente para resolverla de fondo es la empresa DIRECTV, como quiera que acorde con la respuesta de las demás accionadas, existe un régimen específico y expedito de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicación, el cual se encuentra regulado en la Ley 1341 de 2009 y en la Resolución 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, por lo cual los usuarios pueden presentar reclamaciones o quejas ante los operadores, y en el evento en que no se encuentre de acuerdo podrán hacer uso de los **recursos** contemplados en el artículo 54 ibidem, como quiera que el usuario puede manifestar su inconformidad presentando el recurso de reposición y en subsidio apelación, solicitando que se revoque, modifique o aclare la decisión tomada y será resuelto por el proveedor de servicios y el de apelación por la Superintendencia de Industria y Comercio, situación que en el presente caso no ha ocurrido, por lo que dicha entidad no se le legitima para actuar en la presente.

En este orden de ideas se concederá el amparo del derecho fundamental de **petición**, dentro de este expediente, y en consecuencia se ordenará a **DIRECTV** que en el término improrrogable de las 48 horas siguientes a la notificación de este fallo, si aún no lo hubiere hecho: **a)** Resuelva de manera clara y concreta la solicitud de la señora **ANA PATRICIA CORRALES RAMÍREZ** remitida a esa entidad **el 09 de agosto de 2021**, donde solicitó cancelación inmediata del contrato suscrito con DIRECTV, reintegro de los valores cancelados demás y exoneración de cualquier tipo de multa por cancelación anticipada.

En cuanto al sentido de la respuesta el despacho observa que tal como lo refirió la Superintendencia de Industria y Comercio al contestar esta tutela debe ser positiva, el artículo 54 de la ley 1341 de 2009 prevé un silencio administrativo **positivo**, en lo relativo a los temas de **suspensión, terminación, corte y facturación**, no porque lo diga el juez constitucional, sino por mandato legal.

“Artículo 54. Recursos. Proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación contra los **actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice el proveedor de servicios**. El recurso de apelación lo resolverá la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control en materia de usuarios. Las solicitudes de los usuarios, así como los recursos de reposición y apelación, deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo por el proveedor, o su interposición o recibo en la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control, respectivamente.

Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación. **Transcurrido dicho término, sin que se hubiere resuelto la solicitud o el recurso de reposición por parte del proveedor, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la solicitud, reclamación o recurso ha sido resuelto en forma favorable al usuario.**

El recurso de apelación, en los casos que proceda de conformidad con la ley, será presentado de manera subsidiaria y simultánea al de reposición, a fin que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al suscriptor o usuario, el proveedor lo remita a la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control para que esta resuelva el recurso de apelación. Siempre que el usuario presente ante el proveedor un recurso de reposición, este último deberá informarle en forma previa, expresa y verificable el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación en subsidio del de reposición, para que en caso que la respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, la autoridad competente decida de fondo.” (negrillas del juzgado)

Sin más comentarios con base en lo expuesto, el **Juzgado Segundo Civil del Circuito de Palmira (V.), administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,**

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el **derecho fundamental de petición** de **ANA PATRICIA CORRALES RAMÍREZ** identificada con cédula de ciudadanía No. **31.176.874** expedida en Palmira, (V.) **respecto** de **DIRECTV** representado por su presidente **MARIANO DÍAZ DE VIVAR**, la **PERSONERÍA MUNICIPAL DE PALMIRA** en cabeza del personero **WILLIAM ANDREY ESPINOSA ROJAS**, la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS** representada por la superintendente **NATASHA AVENDAÑO GARCÍA** y la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** representada por el superintendente **ANDRÉS BARRETO GONZÁLEZ**, por lo expuesto en precedencia.

SEGUNDO: ORDENAR a **DIRECTV** representado por su presidente **MARIANO DÍAZ DE VIVAR**, que dentro de las **cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta sentencia** conforme lo previó la Corte Constitucional **resuelva de fondo la solicitud elevada el 09 de agosto de 2021 por la señora ANA PATRICIA CORRALES RAMÍREZ** la cual deberá estar ajustada al mandato legal, conforme lo antes expuesto. Del cumplimiento dará informe a este juzgado de manera inmediata.

TERCERO: EXONERAR de responsabilidad dentro de esta tutela a las demás entidades convocadas.

CUARTO: NOTIFÍQUESE esta decisión a las partes por el medio más expedito, conforme a lo previsto en el art. 31 del decreto 2591 de 1.991, anexando a COLPENSIONES la petición referida en el infolio.

QUINTO: De no ser impugnada la decisión, **REMÍTANSE** estas diligencias oportunamente a la Corte Constitucional para su eventual **REVISIÓN** conforme a lo previsto en el art. 31 del decreto 2591 de 1.991

CÚMPLASE

LUZ AMELIA BASTIDAS SEGURA
Juez

Firmado Por:

Luz Amelia Bastidas Segura
Juez
Juzgado De Circuito
Civil 002
Valle Del Cauca - Palmira

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: **cb37b1b04f74453dc68d1d33bf529c608da7a8416b960f5a02c944218494dd11**

Documento generado en 21/09/2021 02:19:47 PM

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