

**AVISO DE PRIVACIDAD:** En cumplimiento con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 sobre Protección de Datos Personales y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013 la Universidad de Santander UDES, informa que garantiza la protección plena del derecho de Habeas Data a estudiantes, empleados, proveedores, usuarios y grupos de interés. Todos los datos suministrados por los usuarios voluntaria y libremente se encuentran incorporados en nuestras bases de datos y tienen por finalidad ser usados y tratados por la Universidad de Santander para el correcto y natural ejercicio de sus actividades de formación, administrativas, financieras, ofrecimiento de nuevos servicios, así como de envío de boletines informativos físicos y electrónicos. Se recuerda a los usuarios que podrán ejercitar los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir los datos personales que se encuentran en nuestros archivos, en cualquier momento y sin ningún costo, previa acreditación de su identidad. Para lo anterior pueden contactarse personalmente o mediante comunicación escrita a la siguiente dirección, Carera 7 No 13c -17 Barrio Cañahuate Oficina de Gestión Documental en Valledupar o en cualquiera de nuestros campus en Bucaramanga Cúcuta, a través del número telefónico 7-651 65 00 extensión 1653, a través del correo electrónico [habeasdata@udes.edu.co](mailto:habeasdata@udes.edu.co) o realizando el registro de PQRS en nuestro sitio web [www.udes.edu.co](http://www.udes.edu.co). Para conocer más sobre nuestra Política de Tratamiento de datos personales y sobre nuestro aviso de privacidad consulte nuestro sitio web [www.udes.edu.co](http://www.udes.edu.co) / "Consiento y autorizo de manera expresa e inequívoca que mis datos personales sean tratados conforme a lo previsto en el presente documento." Si \_\_\_ No \_\_\_

Valledupar-Cesar, 19 de septiembre de 2023

Señores:

**CENTRO DE CONCILIACIÓN  
UNIVERSIDAD DE SANTANDER**  
Valledupar-Cesar

**Asunto:** Solicitud de Conciliación.

**Estudiante que entrevista:**

Convocante: RAFAEL JOSE DIFILIPPO ARRIETA

Convocado (s):

**DIRECTV COLOMBIA LTD**, identificada con NIT 805.006.014-0, representada legalmente por su gerente, señor MARIANO DIAZ DE VIVIAR o quien haga sus veces, y la constructora **AMARILO S.A**, identificada con NIT 800185295, representada legalmente por su presidente ROBERTO MORENO MEJIA o quien haga sus veces, obrando en nombre propio, comedidamente le solicito, se sirva señalar fecha y hora para celebrar audiencia de conciliación extrajudicial en Derecho.

La anterior petición la presento con base en los siguientes:

#### HECHOS

1. Adquirí un apartamento familiar nuevo, ubicado en la Calle 38 # 5 A – 106 Torre 8 apto 403 conjunto residencial Valparaíso de la ciudad de Valledupar-Cesar, siendo la construido por la empresa AMARILO S.A.S, con quien suscribí escrituras de promesa de compraventa.
2. El apartamento fue entregado por parte de la constructora, en el mes de mayo del año 2022, por lo que no contaba con servicio como televisión e internet.
3. Fui contactado telefónicamente por la empresa de televisión DIRECTV LTDA, para brindarme servicio de televisión e internet, celebrando con dicha empresa contrato de forma virtual, bajo el número de referencia: 12987715
4. El motivo por el cual celebre contrato con la empresa DIRECTV COLOMBIA LTDA, es por su servicio de televisión por cable; para contar con televisión para la familia, el cual sería instalado por un funcionario de la empresa que llegaría al apartamento y realizaría los trabajos técnicos.



5. Para el mes de junio del año 2022, se presentó un técnico de la empresa DIRECTV COLOMBIA LTDA con el fin de instalar los servicios de televisión e internet a mi apartamento, el cual se encuentra en un cuarto piso; cuyo técnico no recuerdo el nombre, pero su abonado telefónico es 3214543967.
6. La constructora del apartamento, en nuestro caso la convocada AMARILO S.A.S, al momento de construir los apartamentos de esta unidad residencial, deja unas acometidas de televisión para cada apartamento en cada piso y torre, y dentro de cada acometida unas líneas guías o guaya, para que, al momento del instalar el servicio por parte de la empresa de televisión, se pase el cable con la ayuda de esas líneas guía o guaya dejada.
7. Que al momento de que se me iba a instalar el servicio de televisión por parte de la convocada DIRECTV COLOMBIA LTDA, el técnico abre la cajilla del piso del apartamento y comienza a manipular las acometidas de mi apartamento, utilizando para pasar el cable de televisión la línea guía o guaya que deja la constructora AMARILO S.A.S, para este fin, que conduce de la cajilla a los puertos de televisión dentro del apartamento.
8. Que al momento de estar realizando la instalación del servicio de DIRECTV a mi apartamento el técnico de dicha empresa tira la guaya o líneas guías que se encontraban en los conductos y rompe dichas guayas.
9. El técnico de la empresa DIRECTV COLOMBIA LTDA, al momento de instalar el servicio rompe la línea guía o guaya de los conductos del cable de televisión que van a cada puerto, motivo por el cual no puede pasar el cable de televisión por el conducto hacia mi apartamento.
10. Que por romper la línea guía o guaya de los conductos, el técnico de DIRECTV COLOMBIA LTDA, deja el cable de la televisión tirado en la sala y cuarto del apartamento, porque el cable no pudo pasar completamente por los conductos (VER FOTOS).
11. El técnico sin poder instalar el servicio de televisión, solamente instala el servicio de internet, a través de un modem y se retira del apartamento, dejando el apartamento sin uno de los servicios para lo cual celebre contrato con la empresa DIRECTV COLOMBIA LTDA, como lo era, la televisión.
12. Además, de no instalar el servicio de televisión, al romper la línea guía o guaya de los conductos de mi apartamento, impiden que se puede pasar el cable, realizando un daño a las acometidas internas del apartamento.
13. Al momento de requerir al técnico de la empresa DIRECTV COLOMBIA LTDA, antes de que se retirara del apartamento, le pregunto acerca de los cables y los dos puertos de televisión (cuarto y sala), que me habían vendido la empresa DIRECTV COLOMBIA LTDA, pero me manifestó que ya el cable no pasaba por el conducto y que necesitaba comunicarme con la empresa constructora AMARILO S.A.S, que me entrego el apartamento, porque según sus palabras: "los tubos no fueron pegados", para que la constructora hiciese ese trabajo.
14. Posteriormente, realice el reclamo a la constructora AMARILO S.A.S, el día 29 de junio y el día 5 de Julio de 2022, la constructora me envió un correo electrónico y solicita un arreglo posventa, de los conductos de la televisión del apartamento 403 del Conjunto Valparaíso de la ciudad de Valledupar-Cesar, de mi propiedad, quienes enviarían un técnico de la constructora para el arreglo (Anexo correos enviados)
15. El día 8 de julio de 2022, la constructora AMARILO envía a un técnico para que mire el arreglo posventa de los conductos de la televisión de mi apartamento, y me informa que la línea guía



o guaya que había dejado la empresa constructora AMARILO S.A.S, al momento de entregar el apartamento, para las acometidas internas del cable de televisión, había sido partida al momento de querer pasar el cable, realizado por la empresa de televisión, por lo cual, según opinión de su trabajador, no es la responsable y le corresponde a esa empresa solucionarlo.

16. Que he sufrido un daño dentro de las acometidas de la televisión de mi apartamento y cuando trato de recurrir a la empresa de cable DIRECTV COLOMBIA LTDA, el técnico rabiosamente me informa que a tubería del conducto se encontraba suelta por lo que es responsabilidad de la constructora y cuando recorro a la constructora AMARILO S.A.S, me informa que fue el técnico de la empresa DIRECTV quien partió la guaya o línea guía.
17. Que las convocadas muestran una actitud displicente con el daño causado a mi apartamento, puesto el técnico de la empresa DIRECTV, sin la prevención del caso, rompió la línea guía o guaya del conducto del cable, sin solucionarlo y bloqueando el conducto, dejando el apartamento sin ese servicio excusándose en que es culpa de la constructora en no pegar unos tubos del conducto y la constructora AMARILO S.A.S, excusándose en que es la empresa de cable DIRECTV COLOMBIA LTDA, pues el técnico rompió la guaya o línea guía al quien debe contar con unos trabajadores experimentados, con buenos conocimientos, herramientas y que deben prever y solucionar la instalación del servicio.
18. Es así, como en mi contra en primer lugar, existe una defectuosa prestación del servicio por parte de la empresa DIRECTV COLOMBIA LTDA, porque mi apartamento aún no cuenta con los servicios de televisión que fueron contratada, habiendo transcurrido más de quince (15) meses, desde la instalación.
19. Que la empresa DIRECTV COLOMBIA LTDA, me factura el cobro mensual del servicio de televisión e internet, pero no me brinda el de televisión por las razones arriba descritas, lo cual no fue el servicio contratado por mí, ni el servicio que se me vendió.
20. Que la empresa DIRECTV COLOMBIA LTDA, se ha desentendido del servicio que debe prestar y solo le interesa facturar, sin tener en cuenta si realmente se encuentra prestando el servicio, dado que la motivación que tuve para celebrar el contrato con dicha empresa, fue el servicio de televisión, en el año 2022, en donde quise ver fútbol del mundial, pero que no se pudo y tampoco puede buscar otra empresa de televisión, dado que he sufrido un daño en los conductos o acometidas internas del apartamento que de igual modo no podría instalarse.
21. He sido perjudicado, ya que se me realizó un daño en las acometidas internas de los conductos de televisión por parte de las convocadas quienes se acusan directamente entre sí de ser responsable pero no atienden el daño irrogado, encontrándose en estos momentos bloqueados los conductos por la ruptura de la línea guía o guaya; así como también, que se me ha venido facturando este servicio sin ser prestado.
22. También recibo perjuicio por la ruptura de la línea guía o guaya del conducto de televisión de mi apartamento, porque no puedo buscar los servicios de otra empresa de televisión, porque el conducto se encuentra bloqueados.
23. La empresa DIRECTV COLOMBIA LTDA, tienen conocimiento pleno de que no me presta el servicio de televisión (no ha sido instalado), he venido pagando un servicio que no recibo en las condiciones contratadas, sometido a la condición de cancelarlo cada mes, so pena de ser reportado en las centrales de riesgos.
24. El día 24 de diciembre de 2022, radique RECLAMACION DIRECTA, ante la empresa DIRECTV COLOMBIA LTDA, sin que hasta la fecha reciba respuesta.



25. Posteriormente, el día 2 de mayo de 2023, a través de los canales virtuales de la demandada DIRECTV COLOMBIA LTDA, radique reclamación informando del daño causado, la no prestación del servicio y la necesidad de arreglo o instalación real del servicio.
26. En respuesta a la reclamación anterior, la demandada en respuesta del 15 de mayo de 2023, me informa que el servicio solo tiene garantía 6 meses, señalando en su respuesta: "por lo tanto, debido a que ya supero este tiempo no cubre la garantía de este servicio", empero si continúan facturando un servicio que no me prestan.

**FECHA EN LA QUE OCURRIERON LOS HECHOS**

<b>DÍA:</b>	<b>MES: JUNIO</b>	<b>AÑO: 2022</b>
-------------	-------------------	------------------

**LUGAR DE DONDE OCURRIERON LOS HECHOS**

<b>MUNICIPIO: VALLEDUPAR</b>	<b>DEPARTAMENTO: CESAR</b>
------------------------------	----------------------------

**PRETENSIONES**

1. Se Declare la responsabilidad civil de las convocada DIRECTV COLOMBIA LTDA, con nit: 805.006.014-0 y de la empresa AMARILO S.A.S, con NIT 800185295, conforme a lo que resulte probado dentro del proceso; por los daños causados al suscrito RAFAEL JOSE DIFILIPPO ARRIETA, en el apartamento ubicado en la calle 38 # 5 A – 106 torre 8 apt 403 conjunto residencial Valparaíso de esta ciudad.
2. Que se ordene a las convocadas, realizar las reparaciones y arreglos de los conductos de las acometidas de televisión del apartamento del convocante RAFAEL JOSE DIFILIPPO ARRIETA, ubicado en la calle 38 # 5 A- 106 torre 8 Apto 403 Conjunto Residencial Valparaíso de la ciudad de Valledupar-Cesar.
3. Se CONDENE solidariamente a las convocadas, la devolución o pago de los dineros cancelados por la facturación del servicio de Directv, a favor del demandante por valor de UN MILLON TRESCIENTOS DIECISEIS MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS (\$ 1.316.989), correspondientes a las facturas de DIRECTV pagadas por el demandantes, desde el mes de julio de 2022 hasta el mes de septiembre de 2023, más la que se cancele conforme al mes de facturación que se siga realizando la demandada, hasta que se profiera y quede en firme la sentencia.
4. Se CONDENE a la convocadas al pago a las convocadas, por daño moral por la no prestación de un servicio (televisión), el pago a favor a favor del suscrito convocante, la suma de veinte (20) salarios mínimos legales mensuales vigente

**CUANTIA**

**UN MILLIN TRESCIENTOS DIECISEIS MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS (\$ 1.316.989)**



Resolución 1456 de 2019 del Ministerio de Justicia y del Derecho. Código 2452

**PROPUESTAS O FÓRMULAS DE ARREGLO**

1. Se me arreglen los conductos o acometidas de la televisión por cable del apartamento ubicado en la Calle 38 # 5 A- 106 torre 8 apartamento 403 del conjunto residencial Valparaíso de la ciudad de Valledupar-Cesar.
2. Se me pague la suma de \$ 1.316.989 como pago realizado por el suscrito por el servicio no prestado de DIRECTV.

**ANEXOS**

1. - Copia de las facturas causadas de julio a diciembre de 2022, y canceladas.
- Copia del Registro fotográfico
2. - Solicitud de Arreglo a la constructora AMARILO.
3. - Constancia de visita para arreglo posventa de AMARILO
4. - Copia del reclamo directo
- 5.- - Certificado de existencia y representación legal de la convocadas Directv Colombia Ltda y AMARILO S.A.S

**NOTIFICACIONES**

<b>CONVOCANTE</b>	Nombre completo RAFAEL JOSE DIFILIPPO ARRIETA Cedula 1068346947 Correo Electrónico <a href="mailto:RDIFILIPPOARRIETA@GMAIL.COM">RDIFILIPPOARRIETA@GMAIL.COM</a>	Nombre completo Cedula Correo Electrónico Teléfono Dirección Ciudad
<b>APODERADO (A)</b>	Teléfono 3203685039 Dirección CALLE 38 # 5ª – 106 TORRE 8 APT 403 Ciudad VALLEDUPAR	N/A
<b>CONVOCADO (A) (S)</b>	Nombre completo DIRECTV COLOMBIA LTDA NIT 805.006.014-0 Correo Electrónico <a href="mailto:notificacionesjudiciales@directvla.com.co">notificacionesjudiciales@directvla.com.co</a> Teléfono Dirección Ciudad	Nombre completo AMARILO S.A.S NIT 800185295 Correo Electrónico <a href="mailto:notificacionesjudiciales@amarilo.com">notificacionesjudiciales@amarilo.com</a> Teléfono Dirección Ciudad
<b>APODERADO (A)</b>	N/A	N/A

**INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE (1)**

<b>NOMBRE Y APELLIDOS:</b>	RAFAEL JOSE DIFILIPPO ARRIETA									
<b>TIPO DOCUMENTO:</b>	<b>CC:</b>	X	<b>T.I</b>		<b>C.E</b>		<b>NIT:</b>		<b>NO.:</b>	1068346947

FECHA DE NACIMIENTO	DI A	30	MES:	08	AÑO:	1986	LUGAR DE EXP	ASTREA-CESAR
SEXO	GENERO	M:	X	F:	GRUPO ÉTNICO			
DIRECCIÓN DE RESIDENCIA:	CALLE 38 # 5 A – 106 TORRE 8 APT. 403							
ESTRATO SOCIOECONÓMICO	3				CIUDAD:	VALLEDUPAR		
TELÉFONO:				CELULAR:	3203685039			
CORREO ELECTRÓNICO:	rdifilippoarrieta@gmail.com							
PERSONA CON DISCAPACIDAD	S I	NO	x	MOVILIDAD / FÍSICA	SENSORIA	MENTAL	MULTIPLE	
ESCOLARIDAD	PRIMARIA		BACHILLER	TECNICA	PROFESIONAL	x	SIN ESTUDIOS	
OCCUPACION	Trabajador independiente							

MANEJO PREVIO DEL CONFLICTO

ESCALADA DEL CONFLICTO:	SIN VIOLENCIA FÍSICA SOBRE PERSONAS:	CON VIOLENCIA FÍSICA SOBRE PERSONAS:	
INTERVENCIÓN DIRECTA DE TERCEROS	SI: _____	NO: _____	
DETALLES DE LA INTERVENCIÓN	CENTRO DE CONCILIACIÓN:	FUNCIONARIO HABILITADO:	AUTORIDAD JUDICIAL: OTROS:
FECHA DE LA INTERVENCIÓN:	DÍA:	MES:	AÑO:
RESULTADO:	ACTA DE CONCILIACIÓN:	CONSTANCIA:	LAUDO ARBITRAL:
	SENTENCIA JUDICIAL:	ESCRITURA PÚBLICA:	TRANSACCIÓN:
	OTRO RESULTADOS:		

SOLICITUD

VIRTUAL:	PRESENCIAL:
*En el caso de solicitudes enviadas por correo electrónico, el requisito de la firma se entenderá cumplido, conforme lo establece el artículo 7 de la ley 527 de 1999.	

COMPROMISO ENTREGA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL POR PARTE DEL CONVOCANTE: Yo, \_\_\_\_\_, mayor de edad, domiciliado (a) en \_\_\_\_\_, identificado(a) como aparece al pie de mi firma, obrando como convocante(s) en la presente solicitud de conciliación, me comprometo a realizar la entrega de los siguientes documentos a los convocado(s): CEC-FT-003-UDES CITACIÓN AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN en el caso que, no se



logre notificar mediante los medios electrónicos y físicos prestados gratuitamente por el centro de conciliación de la UNIVERSIDAD DE SANTANDER UDES de la audiencia de conciliación.

Atentamente,

FIRMA

CÉDULA: \_1068346947

FIRMA

CÉDULA: \_\_\_\_\_

FIRMA

CÉDULA: \_\_\_\_\_

FIRMA

CÉDULA: \_\_\_\_\_

**NOTA:** Sr. Usuario, en el evento de que se realice requerimiento de documentos y los mismos no fuesen presentados dentro de los 5 días siguientes, se entenderá que ha perdido el interés y en consecuencia se tomará como no presentada la solicitud.

Si la solicitud no es aceptada dada la competencia, se le expedirá una Constancia de Asunto No Conciliable a dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud.

**CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
12	
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 03/03/2022	Ajuste en el cuadro: aviso de confidencialidad, ajuste información del solicitante y se agrega cuadro de notificaciones de acuerdo a la información de SICAAC.
<b>RESPONSABLE</b> Catalina Granados Balcucho Directora del Centro de Conciliación  Nydia Andrea Velandia Rey Secretaria Ejecutiva del Centro de Conciliación	
<b>VERSIÓN</b> 13	
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 23/08/2022	Se ajusta formato en control de cambios de acuerdo a los lineamientos de gestión documental.  Se incorpora a base documental de aplicativo de administración del SGC-VAF.
<b>RESPONSABLE</b> Catalina Granados Balcucho Directora del Centro de Conciliación  Nydia Andrea Velandia Rey Secretaria Ejecutiva del	

Centro de Conciliación	
<b>VERSIÓN</b> 14	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 00/00/0000	
<b>RESPONSABLE</b>  María Catalina Granados Balcucho Directora del centro de Conciliación Bucaramanga  Silvia Enith Serrato Cardozo Directora del centro de Conciliación Valledupar  Lognis Cielo Peñaranda Directora del centro de Conciliación Cúcuta  Abg. Nydia Andrea Velandia Rey Secretaria Ejecutiva centro de Conciliación Bucaramanga	<p>Se incluye marca de agua copia controlada, nota aclaratoria adaptada al nuevo estatuto de conciliación.</p> <p>Se incluye compromiso entrega de notificación personal por parte del convocante</p> <p>Se incluye aclaración respecto de la solicitud bien sea si se presentó virtual o presencial.</p>



**Universidad  
de Santander**

Personería Jur. 810 de 12/03/96 Min.Educación

**UDES**

VIGILADA MINEDUCACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

*SOLICITUD DE CONCILIACIÓN*  
*CEC-FT-002-UDES*

Version: 14

Resolución 1456 de 2019 del Ministerio de Justicia y del Derecho. Código 2452

COPIA CONTROLADA