

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**



**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
JUZGADO SETENTA Y DOS CIVIL MUNICIPAL  
CONVERTIDO TRANSITORIAMENTE EN EL JUZGADO 54 DE PEQUEÑAS  
CAUSAS ACUERDO 11-127/18**

Bogotá D. C, veintidós (22) de septiembre de dos mil veinte (2020)

CLASE DE PROCESO: **ACCIÓN DE TUTELA**  
ACCIONANTE: **LEIDY GABRIELA BARBOSA  
RODRÍGUEZ**  
ACCIONADOS: **CLARO COLOMBIA S.A.**  
RADICACIÓN No.: **110014003072202000656-00**  
PROVIDENCIA: **SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA**

Procede el Despacho a resolver la demanda de tutela formulada por **LEIDY GABRIELA BARBOSA RODRÍGUEZ** contra **CLARO COLOMBIA S.A.**

**ANTECEDENTES**

1. Por esta vía constitucional la accionante pretende que la accionada le responda por los perjuicios económicos que le han ocasionado por la no prestación del servicio. Justificó su requerimiento argumentando que el pasado 22 de julio claro le suspendió el servicio de internet y televisión el cual se encontraba al día en sus pagos, motivo por lo que presentó diferentes quejas y reclamos ante la entidad accionada, en donde le comunicaron que el motivo de la suspensión fue debido a error interno, pero si lo deseaban volverían a reactivar el servicio.

2. Por su parte, la accionada CLARO COLOMBIA S.A. informó al despacho que la obligación 5023174 se encuentra cancelada debido a que para la fecha del 22 de julio de 2020 se efectuó traslado del servicio de la cuenta No. 81904313 a nombre de WILLIAM MUNOZ ARAGON, según orden de trabajo No. 299367594.

Indica que en lo concerniente a la presunta vulneración del derecho de petición solicitó a la accionante allegar documentación sólida que permita corroborar lo narrado por ella y solventar el presunto inconveniente existente. No obstante, esta

no proporciono los documentos solicitados, por lo que dieron aplicación al desistimiento tácito de conformidad con lo dispuesto en la ley 1755 de 2015.

Agrega que no es claro que derecho fundamental ha sido vulnerado tornándose totalmente improcedente la presente acción de tutela. Exaltando que en ausencia de vulneración, afectación o riesgo directo de algún derecho fundamental, a su vez, ocasiona el incumplimiento del requisito de procedibilidad, tal y como lo ha declarado la Honorable Corte Constitucional en varios pronunciamientos jurisprudenciales. Por ello solicita se niegue la acción de tutela por improcedente.

3. Mediante comunicación telefónica con la accionante se solicitó aclarara la acción constitucional para que indicara si lo que pretendía era proteger su derecho fundamental de petición o lograr nuevamente la instalación del servicio de internet. Pero solo manifestó que ella lo que pretendía con la acción de tutela era el pago de los perjuicios ocasionados en los que incurrió por la suspensión del servicio.

### **CONSIDERACIONES**

1. De conformidad con los antecedentes y para iniciar el estudio de esta demanda constitucional, se deja sentado desde ya que la accionante se encuentra legitimadas por activa para incoar esta acción, como quiera que el artículo 86 de la Carta Política junto con el artículo 1 del Decreto 2591 de 1991, determinan que toda persona que se encuentre vulnerada o amenazada en sus derechos fundamentales tiene la posibilidad de solicitar esta prerrogativa de reclamo y como la señora LEIDY GABRIELA BARBOSA RODRÍGUEZ considera que se han transgredidos su derecho fundamental a la vida, dignidad está legitimada en la causa para proponer la presente acción

2. Por su parte la accionada CLARO COLOMBIA S.A. se encuentra legitimada para atender esta acción en consideración a que son entidades privadas que presentan servicios públicos domiciliarios por virtud del artículo 42 del del Decreto 2591 de 1991.

3. Respecto a la inmediatez se advierte que como los hechos que se exponen en la demanda tutelar acaecieron el 22 de julio de 2020, momento para el cual le cancelaron el servicio de internet y como esta acción fue interpuesta el 9 de septiembre de esta anualidad, se encuentra que se entabló este mecanismo dentro de un tiempo razonable.

4. En tal virtud, lo primero que ha de advertirse es que la actora funda esta acción solicitando que la accionada le pague los perjuicios en los que incurrió por motivo de la suspensión del servicio de internet y televisión.

4.1. Sentado esto debe memorarse, que la acción de tutela debe dirigirse por un trámite preferente y sumario, de manera que se desarrolla en virtud del principio de subsidiariedad; en punto de dicho requisito se advierte que conforme a lo dispuesto por el artículo 86 de la Carta Política junto al artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela es un mecanismo judicial excepcional que busca el amparo inmediato de los derechos fundamentales y procede cuando no exista otra acción idónea y eficaz para salvaguardar los derechos reclamados o, si ya se agotaron los otros mecanismos de defensa dispuestos en el ordenamiento jurídico.

La Corte Constitucional en variada jurisprudencia, ha reiterado que dicho requisito es esencial, como quiera que el amparo constitucional no puede resultar en una vía paralela a otras instancias para la decisión de conflictos legales, pues los primeros llamados a defender los derechos fundamentales son los jueces ordinarios (artículo 4 C.P.).

4.2. En tal virtud, lo primero que se advierte es que las peticiones elevadas a través de esta vía deben ser resueltas a través de mecanismos dables ante la entidad que presta el servicios público, cuya estructura permite un amplio debate probatorio frente a las circunstancias que podrían implicar una actuación de la administración contraria al mandato legal, teniendo en cuenta que la negativa a cancelar dichos perjuicios, deben resolverse por los mecanismos ordinarios instaurados para tal fin, en línea de principio.

Luego, la tutela invocada está llamada al fracaso pues no se han agotado los mecanismos legales con lo que se cuenta, de manera antelada a la proposición de esta acción constitucional.

4.3. No obstante, en este punto, se hace del caso recordar que el procedimiento alternativo puede pasarse por alto en dos eventos: (i) si se acredita que existe un riesgo inminente de afectación a los derechos fundamentales o, (ii) si se demuestra que el otro mecanismo que garantiza la protección de los derechos, no es lo suficientemente idóneo y expedito para evitar un perjuicio de los derechos fundamentales invocados.

4.4. En cuanto a la eficacia del mecanismo alternativo, y conforme al asunto objeto de protección, se encuentra que en el ordenamiento jurídico existen medios idóneos para resolver la controversia que aquí se ventila, es decir, que la parte actora cuenta con herramientas procesales para la defensa de sus derechos.

Además, debe indicarse que de conformidad con el acervo probatorio allegado, el accionante no ha agotado el mecanismo alternativo, pues nótese que no ha presentado los recursos idóneos de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 Estatuto de Servicios Públicos Domiciliarios o interponer la respectiva queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos a través de la cual se puede exigir el pago de los perjuicios en los que crea se vio afectado por la decisión de la accionada, y por el contrario procedió a instaurar esta acción sin que haya hecho mención al procedimiento administrativo pertinente; por ende, la acción constitucional interpuesta no resulta procedente pues iría en contravía del principio de subsidiariedad que la rige, y apuntando además que ello implica analizar diferentes elementos que deben ser considerados para proporcionar una solución legal o contractual, temáticas que no pueden debatirse con la misma amplitud en este breve trámite.

4.5. Respecto al perjuicio irremediable, la jurisprudencia constitucional destaca los siguientes, como sus elementos constitutivos: “(i) *Daño inminente o próximo a suceder*, (ii) *Grave*, (iii) *Deben requerirse medidas urgentes para superar el daño*. (iv) *Las medidas de protección deben ser impostergables*”<sup>1</sup>.

En este punto, debe indicarse que la actora no respaldó esta acción en virtud de un perjuicio irremediable, ni tampoco se extrae de los hechos de la demanda constitucional razones que conlleven a determinar que sea imperiosa la necesidad de evitarlo.

Nótese en este punto que las actuaciones que reclama censura, hacen referencia a la suspensión del servicio de internet, de manera que no hay razones capaces de sustentar que sus pretensiones deban ser resueltas por esta vía.

5. Se sigue de lo anterior que como existen mecanismos legales de los que puede valerse el actor para conseguir el propósito que por esta vía especial reclama, que los mismos son idóneos y que no acreditó la existencia de un perjuicio irremediable que amerite la incursión del Juez de tutela en este asunto, en desplazamiento de

---

<sup>1</sup> Corte Constitucional, Sentencia T-660 de 2010.

las autoridades llamadas a atender su queja, se rompe el principio de subsidiaridad que gobierna a esta acción.

5.1. Adicionalmente, desde este punto de vista, también resulta destacable que al no evidenciarse el perjuicio que pudiera padecer el actor en sus derechos fundamentales, de manera irremediable, quedó indemostrada la trascendencia supralegal de los hechos invocados como fundamento de la acción, circunstancia por la que, también desde esta arista, el pedimento de amparo es improcedente.

### DECISIÓN

Por lo expuesto, el Juzgado Setenta y Dos Civil Municipal de Bogotá D.C., Transitoriamente Juzgado Cincuenta y Cuatro de Pequeñas Causas administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

### RESUELVE

**Primero: NEGAR** la presente acción de tutela por improcedente.

**Segundo: NOTIFICAR** esta decisión a las partes, y de no ser impugnada, remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

The image shows a handwritten signature in black ink, which appears to read "Lida Magnolia Avila Vasquez". The signature is written over a rectangular stamp. The stamp contains the text "REPUBLICA DE COLOMBIA" at the top, "RAMA JUDICIAL" below it, a small emblem in the center, and "Juzgado 72 Civil Municipal de Bogotá" at the bottom.

**LIDA MAGNOLIA AVILA VASQUEZ**  
Jueza