



**JUZGADO SEGUNDO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD DE SOLEDAD  
SOLEDAD – CINCO (05) DE FEBRERO DE DOS MIL VEINTICUATRO (2024)**

ASUNTO: ACCIÓN DE TUTELA DE SEGUNDA INSTANCIA  
RAD:2023-0925 (T02-2023-00175-01 S.I.)  
ACCIONANTE: CARLOS MANUEL PEREZ PAEZ  
ACCIONADO: TIGO TELECOMUNICACIONES

**ASUNTO A TRATAR**

Procede el despacho a resolver la impugnación en contra del fallo de primera instancia proferido el 23 de noviembre de 2023 por el JUZGADO TERCERO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MULTIPLES DE SOLEDAD, dentro de la acción de tutela impetrada por CARLOS MANUEL PEREZ PAEZ en contra de TIGO TELECOMUNICACIONES, por la presunta violación de su derecho fundamental al DEBIDO PROCESO

**HECHOS**

Manifiesta el accionante en el libelo incoatorio lo siguiente:

- 1) Mi persona estaba con un contrato de internet con Tigo Telecomunicación sin cláusula de permanencia y valor del contrato 60 000 mensual
- 2) Los servicios duraron 2 meses y enseguida me suspendieron los servicios la factura de cobro sale antes de terminar el mes El servicio fue prestado en soledad en mi casa de carrera 15 No 80-58
- 3) El Accionante mando a recoger los insumos y cables de instalación del internet. Ese retiro de elementos fue en el mes de Agosto.
- 3) los servicios me los están cobrando sin suministrar internet desde Junio 2023 porque la empresa mando un desinstalador y se llevó los módem .

**PRETENSIONES**

SEÑOR JUEZ de Tutela pido que se decrete que el accionado me han amenazado el derecho fundamental de DEBIDO PROCESO COBRAR SERVICIOS NO PRESTADO Y ENVIAR FACTURA HASTA NOVIEMBRE 2023

**DE LA ACTUACIÓN**

La acción de tutela fue admitida por el JUZGADO TERCERO DE EPQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS DE SOLEDAD a través de auto adiado 9 de noviembre de 2023, ordenándose oficiar a la accionada para que rindiera un informe sobre los hechos de la acción de tutela.

INFORME UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

ANDREA GAMBA JIMÉNEZ en calidad de apoderada general, manifestó:

**I. PROCEDENCIA DE ACCIÓN DE TUTELA**

FACTOR	VIABILIDAD	OBSERVACIÓN
COMPETENCIA	OK!	
LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR ACTIVA	OK!	
LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA	OK!	
SUBSIDIARIEDAD	NOT OK	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agotar la reclamación directa ante el operador de telecomunicaciones</li> <li>Acción de protección al consumidor.</li> </ul>
PERJUICIO IRREMEDIABLE	NOT OK	No se aportaron temas sobre el particular.

**II. PRONUNCIAMIENTO PREVIO SOBRE LA IMPROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA POR LA SUBSIDIARIEDAD DE MECANISMOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DEL ACCIONANTE**

Sobre el particular, existen varios pronunciamientos, como el que se expone a continuación:

"[E]sta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable".



PETICION	RESPUESTA
	<p>registra retirado, aclarando que el instaló el 30 de junio del 2021 y se retira el 25 de enero del 2022.</p> <p>Ahora bien, en su comunicado informa que el servicio le fue retirado y recogido los equipos, al validar lo indicado, encontramos que la compañía emitió para junio del 2023 la suspensión del servicio por no pago, a esa fecha usted tenía tres (3) facturaciones pendientes por un valor de \$215.635, con IVA.</p> <p>Aclarado lo anterior, las facturaciones entre mayo y julio del 2023 eran vencidas donde se le cobro el valor de los cargos básicos completos para agosto cobro mes vencido de julio se le promedio la facturación por \$39.125, con IVA, dado la orden de suspensión, para septiembre del 2023, se le cobra la terminación anticipada del servicio por \$111.869, con IVA, dado que usted no cumple con los doce (12) meses pactado en el contrato, finalmente para octubre y noviembre del año en corriente se le cargan intereses de mora por \$47.256, con IVA.</p> <p>Para finalizar, lo que corresponde a la recogida de los equipos, se informa que estos les son dados en comodato, como tal, cuando nuestro sistema genera la orden de desconexión, se carga pedido, y los equipos generan recolección por parte del tercero autorizado.</p> <p>De este modo, la compañía informa los por menores de su caso e informamos que no se generan ajustes, como tal los valores facturados corresponden según el contrato de condiciones uniformes que usted acepta.</p> <p>"En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que le hemos dado, usted puede presentar ante nosotros recursos de reposición y en subsidio de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión. Lo puede hacer a través de medios electrónicos (Página web o red social y otro medio que haya sido previamente informado al</p>
PETICION	RESPUESTA
	<p>usuario), línea gratuita de atención al usuario número 018000 422222 o 118 desde fijos o *300 desde líneas móviles Tigo, o mediante comunicación escrita.</p>

La citada comunicación de respuesta fue emitida a la dirección de correo electrónico reportado por el accionante, así:



En tal sentido, es dable concluir que no obra ningún fundamento para señalar que, a la fecha, se configure vulneración alguna a un derecho fundamental del accionante, por parte de mi mandante.

#### I. PRUEBAS

1. Respuesta a derecho de petición y su respectivo soporte de envío y entrega.
2. Contrato suscrito por las partes y facturación.
3. Extracto del sistema de información interna de UNE EPM Telecomunicaciones.
4. Certificado de Existencia y Representación Legal de UNE EPM Telecomunicaciones S.A.

## FALLO DE PRIMERA INSTANCIA.

El JUZGADO TERCERO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE SOLEDAD, mediante providencia del 23 de noviembre de 2023, resolvió declarar improcedente el amparo invocado en relación al debido proceso ya que no cumple el requisito de subsidiariedad.

### DE LA IMPUGNACIÓN

Inconforme con la decisión del a quo, la parte accionante presentó impugnación asegurando que el fallo debe ser revocado:

REF MEMORIAL DE IMPUGNACION .ACCION DE TUTELA REF. No.925/2023.

Accionante Empresas de telecomunicaciones Tigo.

CARLOS MANUEL PEREZ PAEZ. Varón mayor de edad identificado con la CEDEC 7369266 de Bquilla ante usted manifiesto que interpongo impugnación de la acción de tutela de la referencia. EN LOS TERMINOS SIGUIENTES.

Mis apreciaciones y consideraciones son las siguientes :

Primero) Yo hablé de que la Empresa Tigo me vulnero el derecho del Debido proceso consagrado en el art.29 de la CN cuando realice el contrato por un trio de servicio de Internet.tv y teléfono. Compra que hice primero a Tigo y hubo Segundo Contrato y era compra de SINCAR por internet.

segundo )El sustanciador o el escribiente que corresponde hacer el proyecto del fallo no leyo bien mi propuesta de tutela, que no es sobre cancelación de dineros por los servicios. Fue mal interpretada la demanda de tutela.

Tercero.La parte principal de la demanda está en las PRETENCIONES QUE SON RESUMIDAS ASI : MI DESEO ERA QUE EL JUEZ DE TUTELA ORDENARA A LA ACCIONADA TIGO QUE ME ENVIE MI SIMCAR QUE COMPRE POR TELEFONO E INTERNET LA SIMCARD NUMERO 3216405212 HACE SEIS MESES Y ME MANDARON FUE LA SIMCAR 3044357992.

Y AHORA ME TOCA RECARGAR PAQUETE Y PAGAR EL SERVICIO DE MINUTOS Ilimitados QUE NO ME HAN PUESTO. SE ME HACE GRAVOSO Y VIOLADOR DEL DEBIDO PROCESO

TIGO ME MANDO SINCARD NUMERO 3044357992 Y LA QUE COMPRE FUE 321.640.5212

Y ME MANDARON OTRO NUMERO O SEA 3044357992 QUE ESTA A NOMBRE DE ELSY RORIGUEZ .

PIDO QUE SE REVOQUE LA SENTENCIA YA QUE EN TERMINO DE EJECUTORIA IMPUGNO EL FALLO Y EN CONTRARIO SE LE TUTELE A LA ACCIONADA Y NO ME VIOLE MIS DERECHOS FUNDAMENTALES DE PETICION T DEBIDO PROCESO ART 23 Y 29 DE LA C.N.

LA JUEZ DE TUTELA NO LEE LAS PROPUESTA DE LOS HECHOS Y LAS PRETENCIONES.EN ELLAS DIGO QUE SE ORDENE A LA ACCIONADA MSNDARME MI LEGITIMA SINCAR 3216405212. PIDO QUE CRISTO ILUMINE Y BENDIGA AL JUEZ SUPERIOR DEL ADQUO Y LE ILUMINE Y LE DE [SABIDURIA.Y.ME](#) AMPARE MIS DERECHOS QUE HACE SEIS MESES PAGANDO A TIGO UNA SIM CARD 3216405212 Y A LOS DIAS ME LLEGO FUE LA SIMCAR 3044357992 Y TENGO SEIS MESES CARGANDO PAQUETES PORQUE TIGO NO ME PONE LOS MINUTOS NI INTERNET.Y POR OTRA PARTE RECARGO POR NEQUI PAQUETES. DE MINUTOS

### PROBLEMA JURÍDICO

De acuerdo con la situación fáctica puesta de presente en el acápite de antecedentes consiste en determinar si es procedente conceder el amparo invocado por la actora, con ocasión del cobro de servicios que asegura no han sido prestados.

### NORMATIVO Y JURISPRUDENCIAL

El marco constitucional está conformado por el artículo 23, 44 y 86 de la Constitución Política, Decreto 2591 de 1991. Ley 1155 de 2015, Sentencia T-597/08 Sentencia T-1039/12, Sentencia T-362/15, T-954/14, T-661/14, T- 362 - 2015 entre otras.

### CONSIDERACIONES

El constituyente del 1991, se preocupó por constitucionalizar no sólo una completa declaración de derechos, sino por crear los mecanismos idóneos para su eficaz protección.

La acción de tutela se estableció en la Constitución Política Colombiana, como un mecanismo residual, para aquellos casos de violación de Derechos Fundamentales en los cuales la persona afectada no tuviere ningún otro mecanismo para proteger su derecho,

así se tiene por visto que la esencialidad de la Acción de Tutela es la de proteger estrictamente los derechos fundamentales que se vean vulnerados por la acción u omisión de cualquier persona.

Quiere decir lo anterior que la jurisdicción constitucional, tiene entre sus fines el de velar por la vigencia de los derechos fundamentales de las personas creando un instrumento que permita resolver de manera expedita las situaciones en que las personas no disponen de vías judiciales, o en las que existiendo estas, no son adecuadas para evitar la vulneración de un derecho. Sin embargo, debe resaltarse que a ella corresponde igualmente asegurar que las competencias de otras jurisdicciones sean respetadas, es decir, está la de señalarse a la Acción de Tutela límites precisos, de manera que se pueda armonizar el interés por la defensa de los derechos fundamentales con la obligación de respetar el marco de acción de las otras jurisdicciones establecidas. Así mismo se tiene que la Acción de Tutela de naturaleza protege exclusivamente los derechos constitucionales fundamentales.

DEBIDO PROCESO Señalado en el Art. 29 de la Constitución Política con carácter fundamental, es de advertir, su importancia cuando se trata del estrecho vínculo con el principio de legalidad al que deben ajustarse no sólo las autoridades judiciales, sino también en adelante las administrativas en la definición de los derechos de los individuos.

El derecho al debido proceso comprende no sólo la observancia de los pasos que la ley impone a los procesos judiciales y a los procesos y trámites administrativos, sino también el respeto a las formalidades propias de cada juicio, que se encuentran en general contenidas en los principios que los inspiran, el tipo de intereses en litigio, las calidades de los jueces y funcionarios encargados de resolver. De acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Constitucional se puede incurrir en una violación al debido proceso, en un proceso administrativo o judicial, cuando la decisión que tome la autoridad:“(i) presente un grave defecto sustantivo, es decir, cuando se encuentre basada en una norma claramente inaplicable al caso concreto;(ii) presente un flagrante defecto fáctico, esto es, cuando resulta evidente que el apoyo probatorio en que se basó el juez para aplicar una determinada norma es absolutamente inadecuado;(iii) presente un defecto orgánico protuberante, el cual se produce cuando el fallador carece por completo de competencia para resolver el asunto de que se trate; y,(iv) presente un evidente defecto procedimental, es decir, cuando el juez se desvía por completo del procedimiento fijado por la ley para dar trámite a determinadas cuestiones”

En procura de asegurar la integridad de la Carta, la Corte Constitucional ha comprendido que el ejercicio del derecho de acceso a la administración de justicia está supeditado al cumplimiento de determinadas cargas y deberes. La Corte Constitucional, ha señalado que la tutela contra los actos proferidos por las autoridades en desarrollo de los procesos policivos debe reunir los requisitos formales de la tutela contra sentencias.

Al respecto, la Corte, al decidir acerca de la procedencia formal contra una decisión adoptada en un proceso policivo sistematizó los requisitos presentados por la Corte de la siguiente manera: “En primer lugar, la acción de tutela debe cumplir con unos requisitos de procedibilidad que le permitan al juez evaluar el fondo del asunto. Para establecer si están dadas esas condiciones, debe preguntarse, si: (i) la problemática tiene relevancia constitucional; (ii) si han sido agotados todos los recursos o medios -ordinarios o extraordinarios- de defensa de los derechos, a menos que se trate de impedir un perjuicio irremediable o que los recursos sean ineficaces en las circunstancias particulares del peticionario;(iii) si se cumple el requisito de la inmediatez (es decir, si se solicita el amparo pasado un tiempo razonable desde el hecho que originó la violación);(iv) si se trata de irregularidades procesales, que ellas hubieran

tenido incidencia en la decisión que se impugna, salvo que de suyo se atente gravemente contra los derechos fundamentales; (v) si el actor identifica debidamente los hechos que originaron la violación, así como los derechos vulnerados y si -de haber sido posible-lo mencionó oportunamente en las instancias del proceso ordinario o contencioso; (vi) si la sentencia impugnada no es de tutela.”

En ese sentido, dentro de los eventos susceptibles de amparo constitucional en lo que a decisiones de órganos jurisdiccionales se refiere, encontramos lo que la jurisprudencia ha llamado “Defecto Orgánico” el cual, en palabras de la Honorable Corte Constitucional, se refiere a: “aquellos eventos en los que el funcionario que profiere determinada decisión, carece de manera absoluta de la competencia para hacerlo”.

En tales eventos, manifestó la referida Corte en sentencia T-267-2013, la tutela resulta procedente para salvaguardar el derecho fundamental al debido proceso.

Por otra parte, la Corte reseñó en la misma providencia que nos encontramos frente a tal circunstancia siempre que (i) “la autoridad judicial extralimita de forma manifiesta el ámbito de las competencias otorgadas tanto por la Carta Política como por la ley” o (ii) “cuando los jueces a pesar de contar con ciertas atribuciones para realizar determinada conducta, lo hace por fuera del término consagrado para ello.

Por lo anterior, cuando un operador judicial desconoce los límites temporales y funcionales de la competencia, configura un defecto orgánico y en consecuencia vulnera el derecho fundamental al debido proceso”. Así mismo, también ha planteado la Corte que la tutela procede contra decisiones jurisdiccionales cuando se ha configurado un “Defecto Procedimental” en trámite del proceso. Frente a esto, a través de sentencia T-781/2011 de dicha corporación, se señaló que el defecto procedimental se configura siempre que “el funcionario se aparte de manera evidente y grotesca de las normas procesales aplicables. Al desconocer completamente el procedimiento determinado por la ley, el juez termina produciendo un fallo arbitrario que vulnera derechos fundamentales. También se ha admitido que, en forma excepcional, éste puede configurarse debido a un exceso ritual manifiesto, a consecuencia del cual el operador judicial resta o anula la efectividad de los derechos fundamentales por motivos excesivamente formales”.

## CASO CONCRETO

En el presente caso, manifiesta la parte accionante que se presenta vulneración de su derecho fundamental al debido proceso, por parte de TIGO TELECOMUNICACIONES lo anterior, con ocasión del cobro por servicios que asegura no han sido prestados.

El accionado TIGO TELECOMUNICACIONES en su informe asegura no estar vulnerando sus derechos por cuanto el actor registra una deuda pendiente por pago, además señala que la petición presentada fue debidamente resuelta y notificada.

El a quo en fallo de primera instancia resolvió declarar improcedente al quedar acreditado que la presente acción no cumple el requisito de subsidiariedad. Inconforme con lo decidido la actora impugnó el fallo asegurando que el mismo debe ser revocado por cuanto el A quo realizó una interpretación errónea de los hechos.

Así las cosas, se procede a verificar, sin embargo en concordancia con lo expuesto por el A quo se evidencia que los hechos y pretensiones que se tuvieron en cuenta en el fallo de primera instancia corresponden a los expuestos en el escrito de tutela. Ahora bien, la situación fáctica puesta de presente por el actor en el escrito de impugnación corresponde a hechos nuevos que no fueron estudiados en primera instancia por lo que no es procedente entrar a resolver los mismo.

Así las cosas, en concordancia con lo expuesto por el A quo, observa el despacho que la solicitud de amparo resulta improcedente, en atención a que el actor cuenta con los

recursos de ley mediante los cuales puede apelar lo resuelto, sumado a que no acredita encontrarse ante la comisión de un perjuicio irremediable.

Por todo lo anterior, resulta necesario confirmar el fallo proferido en primera instancia por el JUZGADO TERCERO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MULTIPLES DE SOLEDAD de fecha 23 de noviembre de 2023.

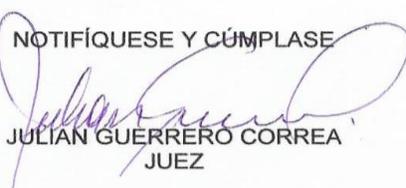
EN MÉRITO DE LO EXPUESTO, EL JUZGADO SEGUNDO CIVIL DEL CIRCUITO DE SOLEDAD, ADMINISTRANDO JUSTICIA EN NOMBRE DE LA REPÚBLICA Y POR AUTORIDAD DE LA LEY,

#### RESUELVE

PRIMERO: CONFIRMAR el fallo de primera instancia proferido el 23 de noviembre de 2023 por el JUZGADO TERCERO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MULTIPLES DE SOLEDAD dentro de la ACCIÓN DE TUTELA incoada por CARLOS MANUEL PEREZ PAEZ, en contra de TIGO TELECOMUNICACIONES, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este proveído.

SEGUNDO: NOTIFICAR ésta providencia a las partes, así como al señor Defensor del Pueblo de la Ciudad, al a quo, por el medio más expedito y eficaz.

TERCERO: En su oportunidad, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, según lo dispuesto en el decreto 2591 de 1.991.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE  
  
JULIAN GUERRERO CORREA  
JUEZ

NOTA: SE FIRMA EN FORMATO PDF EN RAZÓN A LOS INCONVENIENTES QUE PRESENTA LA PAGINA DE FIRMA DIGITAL