

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



**JUZGADO SEGUNDO CIVIL DEL CIRCUITO**

Barrancabermeja, octubre veinticinco (25) de dos mil veintiuno (2021)

**OBJETO DE LA DECISIÓN**

Procede el Juzgado a resolver la impugnación interpuesta por la accionante **GLORIA NELLY CABALLERO RICO**, actuando a nombre propio en calidad de docente, usuaria y como agente oficiosa de los estudiantes del colegio Liceo Bilingüe Rodolfo R. Llinás de esta ciudad y el instituto Kepler La Academia, contra el fallo de tutela fechado 16 de septiembre de 2021, proferido por el JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA, dentro de la acción de tutela interpuesta contra **TELEFONICA MOVISTAR COLOMBIA**, trámite al que se vinculó de oficio a JORGE LUIS SANABRIA ROA, LICEO BILINGÜE RODOLFO R. LLINAS, INSTITUTO KEPLER LA ACADEMIA.

**ANTECEDENTES**

**GLORIA NELLY CABALLERO RICO**, actuando a nombre propio en calidad de docente, usuaria y como agente oficiosa de los estudiantes del colegio Liceo Bilingüe Rodolfo R. Llinás de esta ciudad y el instituto Kepler La Academia, impetra la protección de sus derechos fundamentales al trabajo, la dignidad humana, la educación, al libre desarrollo de la personalidad y al recientemente promulgado derecho público esencial y universal al internet y reglas de progresividad y no regresividad garantizados ampliamente por la honorable corte constitucional. Solicita que el accionado garantice la continuidad de la prestación del servicio de internet en el plan contratado y denominado PLAN DUO INTERNET 15 Mb que consta de 15 mb de bajada y 1 mb de subida para su hogar ubicado en el costado derecho iglesia católica del barrio Laureles de esta ciudad.

Que se realicen los trabajos o acciones técnicas pertinentes para reparar y continuar con el suministro del servicio de internet sin intermitencias ni caídas, en las condiciones en que se viene prestando hace al menos 4 años con las condiciones descritas, y que se anule el cambio de plan realizado el día 27 de agosto a las 10: 30 a.m. en forma

arbitraria y engañosa por la compañía disminuyendo la velocidad a 10 Mb lo que nunca fue autorizado.

Como hechos sustentatorios del petitum manifiesta, que:

- “1. Soy licenciada en biología egresada de la Universidad Industrial de Santander con especialización en educación y orientación sexual de la Universidad Manuela Beltrán, especialista en pedagogía e investigación en el aula de la Universidad de la Sabana y múltiples diplomados que sobra mencionar, con una experiencia docente de 30 años en diferentes instituciones de Barrancabermeja especialmente.*
- 2. Desde el año 2019 laboro en el Colegio Bilingüe Rodolfo R. Llinás en las áreas de biología, Biología, Química, Lectura crítica y Valores según carga académica que se adjunta en el acápite de pruebas. También dicto clases de preparación para las pruebas de estado llamadas coloquialmente pre icfes con el instituto “Kepler La Academia” de esta ciudad.*
- 3. El horario de trabajo es de 6:30 a.m. 5:30 p.m de lunes a viernes y los fines de semana en las clases de preparación de pruebas de estado según programación en horas de la mañana o todo el día intensivo. No obstante lo anterior por la virtualidad las jornadas se extienden hasta la madrugada en muchas ocasiones por la obligación de reuniones, preparar clases, hacer planeaciones, calificar trabajos, realizar simulacros, atención a padres de familia, entrevistas a los niños, orientaciones, etc*
- 4. Convivo con Jorge Luis Sanabria Roa desde hace 26 años y residimos en el Barrio Laureles, costado derecho de la iglesia católica, desde hace 14 años.*
- 5. Desde hace al menos 10 años adquirimos el servicio de telefonía fija con la empresa Telecom adquirida por Telefónica Movistar que asumió sus activos y negocios en general lo mismo que los clientes en un hecho ampliamente difundido en el país.*
- 6. Una vez se ofreció el servicio de internet residencial por parte de la empresa lo adquirimos quedando a nombre de mi esposo y desde el diecinueve (19) de enero de 2017 según reporta la misma empresa tenemos un plan denominado PLAN DUO INTERNET 15 Mb.*
- 7. Aunque el servicio de 15 Mb en esta época de contenidos digitales es insuficiente para ser denominado banda ancha me garantizaba a mi, a mis alumnos y planteles educativos en donde he laborado y estudiado por supuesto, el acceso a la red con un nivel aceptable a veces con fallas que eran corregidas por los operarios técnicos en un período no muy largo.*
- 8. Como es un hecho ampliamente conocido con el surgimiento de la pandemia del SARS COVID 19 por decisión del gobierno nacional y acogiendo las recomendaciones de la OMS desde el mes de marzo de 2020 se suspendieron las clases presenciales en los colegios privados y públicos del país lo que actualmente continúa ante la presencia de las nuevas variantes, renuencia de muchas personas a la vacuna, y renuencia de muchos padres y docentes de permitir el regreso a las clases presenciales. 9. Por ello surgió la obligación de estar conectados a la red para alumnos, directivos y profesores en forma permanente desde sus hogares ya que por las medidas de aislamiento también se ordenó una cuarentena total con la permanencia en las casas con el fin de mitigar la expansión de la pandemia del Covid 19 que ha cobrado tantas vidas en Colombia y el mundo.*
- 10. Hasta el momento se continúa en un modelo de virtualidad semi presencial con la obligación de estar conectados los siete (7) días de la semana hasta altas horas de la noche por trabajos de seguimiento, informes, evaluaciones, reuniones en línea con padres, refuerzos etc como ya se dijo atrás.*
- 11. Hacia el mes de Julio del presente año 2021 el servicio de internet empezó a sufrir caídas e intermitencias repentinas que de inmediato fueron reportadas a la empresa telefónica movistar quienes*

a través de sus técnicos algunas veces hacían presencia pero el servicio continuaba con las mismas fallas impidiendo la transmisión de mis clases por la plataforma zoom o cualquier otra. Ante ello se instauraron dos PQR que después de dos (2) meses fueron resueltas hasta el día de hoy treinta y uno (31) de agosto y que se anexan en las pruebas, una de ellas reconociendo las fallas en el servicio y la otra en términos oscuros e incomprensibles que no resuelven nada sobre la queja y parecen de las respuestas genéricas que envían ciertas entidades copiando y pegando y no parecen dirigidas a otra persona pues ni nombre tiene ni hace referencia a la queja elevada.

12. Al menos en diez (10) oportunidades se reportaron las fallas a la empresa y en algunas ocasiones los técnicos se presentaban en la casa y en otras no. Al llamar de nuevo a reportar por las líneas de atención al cliente los funcionarios de la empresa movistar manifestaban que los reportes habían sido cerrados por los técnicos como si hubieran sido atendidos lo cual no era cierto.

13. En algunas de las visitas los técnicos informaron que el problema se debe a la necesidad de cambiar unas redes de cableado en el exterior de la casa pero que la empresa movistar no los autoriza por lo que el problema seguiría hasta tanto se hicieran estos arreglos. Sugerían que nos comunicáramos con movistar directamente ya que ellos no podían hacer nada sin que los autorizaran a hacer esos arreglos.

14. En fecha julio veintiuno (21) recibí un llamado de atención por escrito por parte de mi jefe la licenciada Ivone Mendoza Sánchez, coordinadora del colegio Liceo bilingüe Rodolfo R. Llinás ante la intermitencia y baja calidad de la conexión y transmisión de datos en mis clases y la solicitud de mejora lo que me llevó a una situación de estrés y desespero que persiste ante la impotencia de no poder cumplir con mis funciones de educar a mis alumnos en debida forma por una situación ajena a mi voluntad y capacidad.

15. Se debe anotar que resido en el barrio Laureles en el que no existe ningún otro proveedor de internet aparte de movistar por lo que imponen sus condiciones en el servicio y los usuarios que son fijos ya que desde hace muchos años la empresa se niega a hacer expansiones de pares y redes, eso sí, prestando servicio de fibra óptica a las empresas ubicadas en el mismo barrio y corregimiento El Centro relacionadas con la industria del petróleo que pagan grandes sumas de dinero en planes corporativos.

16. Existen unas empresas locales que ofrecen un internet llamado por bolsa o por consumo enfocado al sector rural o fincas en donde no hay cobertura lo que resulta inviable para mis requerimientos ante la cantidad de datos – se reitera – que consume una sola conferencia por las plataformas por todos conocidos de teams o zoom en las que se desarrollan las clases virtuales.

17. Tuve que cambiar de plan de datos pospago en mi celular personal con la misma empresa movistar encareciendo la mensualidad a mi cargo para compartir datos desde allí a mi computadora y soliviantar, aunque fuera un poco la situación pero obviamente no es suficiente ya que se debe transmitir audio, video, y constantemente enviar y recibir archivos de gran tamaño. Esto también ha implicado una carga para mi presupuesto ya que el servicio se pasa en forma personal por ser prestado en los hogares de los usuarios como somos los docentes, administrativos y los alumnos.

18. Desesperadamente llamaba casi todos los días a la línea de atención al cliente en donde siempre anunciaban que “escalarían” el problema al departamento técnico sin que hasta el momento se haya dado solución al problema. Solo por mencionar algunas de las quejas y que a solicitud nuestra movistar informó están los reportes 9433211012912129 de julio 22, el 4433211013176400 de julio 26 y el 4433211014533323 de agosto 15 de 2021 pero son muchos más que el funcionario al que acudimos el día 28 de agosto no quiso informar.

19. Inclusive en el mes de agosto una funcionaria de la sección de servicio al cliente de movistar me llamó a mi teléfono personal para informar que se nos haría un descuento que no pedimos del diez (10%) por ciento en la factura ante los problemas presentados. Le expresé que lo que buscábamos no era un descuento, sino que cumplieran con el servicio en los términos contratados y como estaba antes de julio

por cuatro años recalcándole en todo momento la importancia de ello por mi trabajo como docente en la virtualidad por la pandemia del sars covid 19.

20. Mi esposo como titular del plan o contrato acudió en agosto a la sucursal de movistar en Barrancabermeja sector comercial para rogar de nuevo por el arreglo del servicio ante la desesperación de no poder dictar mis clases. Una funcionaria de nombre Yeimi asumió el caso y nuevamente dijo que escalaría el problema y llamó a la parte técnica y a la gerente local con quien mi esposo solicitó hablar y no lo permitieron.

21. Ese mismo día volvieron los técnicos al barrio quienes en forma privada volvieron a decir que mientras no les autorizaran el cambio del cableado y partes averiadas no iba a arreglarse el servicio y que eso escapa a sus manos siendo una decisión de la empresa. Que ellos tienen un supervisor en Bucaramanga que debe autorizar el arreglo y no lo hacía por los costos.

22. Persistiendo el problema todo el mes de agosto también, el día viernes veintisiete (27) de agosto a las 10: 30 a.m. aproximadamente de la empresa movistar llamaron a mi esposo para ofrecerle muy amablemente una actualización de las tarifas del plan que – ese si – cobran puntualmente y sin dilación en movistar. Allí le dijeron que para “actualizar” el plan se le disminuiría en aproximadamente veinte mil pesos ( \$20.000) la mensualidad sin cambiar las condiciones del mismo. En reiteradas oportunidades él le insistió al agente en el problema de la intermitencia y caídas en el servicio y si esa disminución incluía bajar la velocidad de 15 mb insistiendo también el agente en que no sería así. En la grabación se puede escuchar perfectamente que al menos en 4 oportunidades mi esposo le dijo eso y en forma mentirosa el agente le dijo que permanecería el plan con las mismas condiciones de 15mb de bajada. 23. La sorpresa fue que a su correo jorgeluisanabria@hotmail.com llegó un mail de la empresa movistar en la que se informaba que había sido satisfactorio el cambio de plan a 10 MB. O sea que en lugar de mejorar el plan lo bajaron de velocidad, algo completamente ilegal por engañoso y tendencioso por parte de movistar al aplicar un cambio nunca aprobado en esas condiciones lo que puede ser fácilmente comprobado en la grabación que al respecto hace la empresa con todo lo relatado.

24. De inmediato nos comunicamos con la línea de atención al cliente en donde dijeron que no podían reversar ese cambio pero que en la oficina física si podrían hacerlo e inclusive escuchar la llamada del día veintisiete (27) ya que ese cambio se hizo con engaños y en condiciones que no fueron aprobadas por el usuario. Dijeron también que aplicaron un “regalo” de 5 Mb de cortesía adicionales lo cual es absolutamente falso. En las pruebas se anexa el pantallazo de la misma página de movistar en donde se describe el plan de 10 Mb. Además, en las diferentes mediciones jamás se pasa ni de 9 mb eso sin utilizar en nada el servicio que es tan intermitente que a veces marca 1 mb de velocidad de bajada, 2mb, a veces 8 con diferencia de minutos lo cual hace imposible una conexión a las plataformas de reuniones virtuales. Imágenes del medidor de velocidad se adjuntan en el acápite correspondiente. 25. El sábado veintiocho (28) de agosto mi esposo como titular del contrato se presentó en la oficina principal Barrancabermeja ubicada en el sector comercial en donde lo atendió un agente informador que en forma descortés le dijo que no se puede hacer nada porque solo en Bogotá pueden escuchar las llamadas. Que antes se diera por bien servido porque iban a bajar aún más los planes a 6 mb. Frente al daño tampoco dijo nada ni intentó hacer gestión alguna. Mi esposo le dijo que la anterior usuaria Yeimi había gestionado con Bucaramanga y con la gerente y el sujeto le respondió: “ y le sirvió de algo”?

26. Aparte del llamado de atención por escrito que se adjunta, verbalmente de parte del colegio en reiteradas oportunidades mis jefes me han solicitado solucionar los problemas de conexión para la transmisión de mis cátedras lo que me tiene al borde del colapso nervioso ya que tengo la obligación moral y profesional con mis estudiantes y aparte de ello temo perder mi empleo por culpa de la

*negligencia de la empresa movistar que presta un servicio público “esencial y universal” como dice la misma ley ya que no tengo solución para poder cumplir con el contrato que tengo con la institución y con ellos”.*

### **TRAMITE**

Por auto de fecha 3 de septiembre de 2021 el JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA, admitió la presente acción de tutela en contra de TELEFONICA MOVISTAR COLOMBIA, trámite al que se vinculó de oficio a JORGE LUIS SANABRIA ROA, LICEO BILINGÜE RODOLFO R. LLINAS, INSTITUTO KEPLER LA ACADEMIA.

### **RESPUESTA DEL ACCIONADO Y VINCULADOS**

JORGE LUIS SANABRIA ROA, TELEFONICA MOVISTAR COLOMBIA, contestaron dentro del término de Ley, la acción constitucional de las que les fue corrido el traslado

### **SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA**

Cumplido el trámite legal, en sentencia de Septiembre 16 de 2021, el JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA, resolvió **DECLARAR IMPROCEDENTE** la presente acción de tutela interpuesta por GLORIA NELLY CABALLERO RICO contra TELEFONICA MOVISTAR COLOMBIA.

Dice el juez *a quo* que para el Despacho, las peticiones elevadas por la accionante no pueden ser acogidas por esta vía judicial, por tratarse de controversias que escapan de la competencia del juez constitucional. Y es que, si bien el estado fija un marco general para regular la relación contractual de la prestación del servicio de internet, son las partes quienes bajo su autonomía de la voluntad convienen su forma y términos; siendo aplicables las cláusulas contenidas en el contrato celebrado para el caso del incumplimiento de las obligaciones contraídas.

### **IMPUGNACIÓN**

La accionante GLORIA NELLY CABALLERO RICO inconforme con la decisión, impugnó el fallo de primera instancia señalando: *“El señor Juez sencillamente ignora los argumentos y pruebas expuestos en la demanda de tutela pero no se pronuncia frente a los derechos de mis estudiantes todos ellos menores de edad a pesar de estar*

*garantizada su protección en la carta magna y existir jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional inclusive anterior a la ocurrencia de la pandemia mundial del COVID 19 que obligó al aislamiento de la población. Una vez más incluyo algunos apartes de esta sentencia con el fin de que se analice que lo que está en juego no es sencillamente la deficiente prestación de un servicio público sino la amenaza al trabajo porque corro el riesgo de perderlo y mis estudiantes a no recibir una educación de calidad al no poder transmitir mis clases.*

*Según el señor juez a quo existen otros medios o vías para acudir y da la razón a la empresa al manifestar y no probar que ha realizado las reparaciones necesarias y ha atendido las solicitudes sobre la no prestación del servicio de internet cuando por ejemplo en este mismo momento ni siquiera se llega a 1 mb de bajada y 0.30 de subida lo que hace imposible una transmisión desde las plataforma teams.”*

## **CONSIDERACIONES**

**1.-** La Acción de Tutela es un procedimiento creado por la Constitución Nacional de 1991 y está prevista como un mecanismo procesal subsidiario y específico, que tiene por objeto la protección concreta de los derechos constitucionales fundamentales en una determinada situación jurídica, cuando éstos sean violados o vulnerados o se presente amenaza de su violación.

El ejercicio de la acción, está condicionado a que la parte demuestre la existencia de una amenaza concreta y específica de violación de los derechos fundamentales cuya autoría debe ser atribuida a cualquier autoridad pública y en casos definidos por la ley a sujetos particulares.

**2.-** De antemano se estudiará el carácter residual y subsidiario de la acción de tutela, situación que ha reiterado la Corte Constitucional en abundante jurisprudencia, y que de acuerdo con lo dispuesto en el texto constitucional, orientan la procedibilidad de la acción de tutela como mecanismo especial de protección de los derechos fundamentales.

Sobre el particular, el artículo 86 superior, la acción de tutela 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. En la misma dirección, el numeral 1° del artículo 6° del Decreto 2591 de 1991 informa que la acción

de tutela resulta improcedente cuando el accionante tenga a su alcance otros recursos o medios de defensa judicial para la protección de sus derechos.”<sup>1</sup>

2.1. Entonces, para que proceda la acción de tutela, se debe verificar que se hayan agotado todos los medios ordinarios y extraordinarios, de defensa judicial al alcance de la persona afectada, salvo que **se trate de evitar la consumación de un perjuicio irremediable**, siendo deber de la parte actora desplegar todos los mecanismos judiciales que el sistema jurídico le otorga, en la defensa de sus derechos.

De no ser así, esto es, de considerarse la acción de tutela como un mecanismo de protección alternativo, **se correría el riesgo de variar las competencias de las distintas autoridades judiciales**, de concentrar en la jurisdicción constitucional todas las decisiones inherentes a ellas y de propiciar un desborde institucional en el cumplimiento de las funciones de esta última.

2.2. Sobre el punto, sabido es que uno de los pilares que caracterizan la Acción de Tutela, es la **Subsidiariedad**, la cual ha sido instituida por la Honorable Corte Constitucional, en sentencia T-717 de 2013 como:

*“El principio de subsidiariedad establece **una regla general de procedibilidad de la acción de tutela** que impone al actor el deber de acudir a las vías judiciales ordinarias para solicitar la protección de sus derechos fundamentales. **Este requisito evita que la tutela elimine de forma paulatina los medios jurídicos de defensa establecidos por la Ley.** De ahí que los demandantes pueden utilizar la tutela cuando carecen de recurso o de acción para salvaguardar sus garantías. Lo propio sucede en los eventos en que existiendo medio judicial ordinario, éste no es idóneo o eficaz, o en las hipótesis en que el amparo a los derechos procede de forma transitoria con el fin de evitar la configuración de un perjuicio irremediable. La Sala expondrá esas situaciones en que una demanda de tutela cumple con el principio de subsidiariedad. La subsidiariedad cuenta con dos excepciones que comparten como supuesto fáctico la existencia del medio judicial ordinario, que consisten en: i) la falta de idoneidad o de eficacia de la acción para salvaguardar los derechos fundamentales del accionante; y ii) la instauración de la acción de tutela de forma transitoria para evitar la configuración de un perjuicio irremediable.*

*El mencionado mandato de optimización se sustenta en el carácter residual de la acción de tutela. Para las Salas de Revisión esa naturaleza **“presupone el respeto por las jurisdicciones ordinarias y especiales, así como por sus propias acciones, procedimientos, instancias y recursos, a fin de que la acción constitucional no usurpe las competencias de otras autoridades jurisdiccionales”**. Además, la Corte ha resaltado que la protección de los derechos de las personas también es una obligación de los jueces ordinarios en la resolución de asuntos de discusión legal.*

*Por tanto, esta Corporación ha señalado que: **“de perderse de vista el carácter subsidiario de la tutela, el juez constitucional, en este ámbito, no circunscribirá su obrar a la protección de los derechos fundamentales sino que se convertirá en una instancia de decisión de conflictos legales.** Nótese cómo de desconocerse*

---

<sup>1</sup>Sentencia T-129/09 M.P. HUMBERTO ANTONIO SIERRA PORTO

*el carácter subsidiario de la acción de tutela se distorsionaría la índole que le asignó el constituyente y se deslegitimaría la función del juez de amparo.” (Subrayado y negrilla fuera de texto).*

**2.3.** De acuerdo con los artículos 86 de la Constitución Política y 6 del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela es un mecanismo preferente y sumario de protección de los derechos fundamentales de las personas cuando estos se vean amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o excepcionalmente de un particular. Esta acción se caracteriza por ser subsidiaria y residual, lo cual implica que será procedente cuando (i) no exista un mecanismo de defensa judicial o de existir no resulta eficaz, o (ii) se promueva como mecanismo transitorio para evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable.

**3.-** Por ello, advierte el despacho sobre la improcedencia de la presente acción constitucional, dado que la misma carece totalmente de los principios de subsidiariedad, y residualidad, pilares fundamentales de la acción de tutela, dado que la accionante cuenta con otro medio de defensa judicial, para la protección del derecho invocado, como lo es presentando una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio o ante la justicia ordinaria por incumplimiento del contrato.

**3.1.** De tal manera que si la acción se propone de manera principal es indispensable revisar si no existe de **otro medio judicial**, y en caso de existir, analizar la idoneidad del mismo.

Frente al tema la Corte ha dicho: *“adicionalmente, en relación con la existencia del otro medio de defensa judicial, la jurisprudencia de la Corte ha señalado que no existe la obligación de iniciar el proceso ordinario antes de acudir a la acción de tutela. Basta que dicha posibilidad esté abierta al interponer la demanda de tutela, pues si el accionante ha dejado vencer la oportunidad para iniciar el trámite del proceso ordinario, **la tutela no procede como mecanismo transitorio**”.*<sup>2</sup>

Y recientemente en Sentencia T 214 de 2019 la Corte ha manifestado:

*Sobre este punto, conviene precisar que el acto jurídico que subyace a la operación financiera conocida comúnmente como crédito, es el contrato de mutuo o el préstamo de consumo. **Pues bien, para la resolución de controversias contractuales de derecho privado suscitadas en el contexto de un mutuo, es posible acudir al proceso declarativo verbal cuando no existe certeza acerca del derecho reclamado** o, al proceso ejecutivo si la obligación consta de manera clara, expresa y exigible; **de manera que, al existir mecanismos de defensa judicial, en***

---

<sup>2</sup> Ver, entre otras, las sentencias T-871 de 1999, T-812 de 2000.

**principio, estas diferencias no constituyen materia que deba someterse al escrutinio del juez constitucional.** (Negrita y subrayado fuera del texto).

3.2. Ahora, y en el evento de interponerse la tutela como mecanismo transitorio, dada la existencia de medios jurídicos idóneos; el actor necesariamente debe acreditar que se le está causando un grave, inminente y actual perjuicio.

4.- Es por ello que en caso de interponerse la tutela como mecanismo transitorio, ha expresado la Honorable Corte Constitucional que:

*“habida cuenta de la existencia de un medio judicial ordinario idóneo, **es preciso demostrar que ésta es necesaria para evitar un perjuicio irremediable.** Dicho perjuicio se caracteriza, según la jurisprudencia, por lo siguiente: (i) por ser inminente, es decir, que se trate de una amenaza que está por suceder prontamente; (ii) por ser grave, esto es, que el daño o menoscabo material o moral en el haber jurídico de la persona sea de gran intensidad; (iii) porque las medidas que se requieren para conjurar el perjuicio irremediable sean urgentes; y (iv) porque la acción de tutela sea impostergable a fin de garantizar que sea adecuada para restablecer el orden social justo en toda su integridad”.*<sup>3</sup>

4.1. Frente a este concepto ha dicho la Alta Corporación: *“Se entiende por irremediable el daño para cuya reparación no existe medio o instrumento. Es el daño o perjuicio que una vez se produce, no permite retrotraer las circunstancias al estado anterior a la vulneración del derecho. El legislador abandonó la teoría del daño no resarcible económicamente, que en oportunidades se ha sostenido, en especial para considerar algunos elementos del perjuicio moral. Se ha considerado, por intérpretes de la norma, que su redacción adolece de defecto al afirmar que el dicho perjuicio irremediable sería aquél no reparable en su integridad, mediante indemnización, interpretación equivocada porque abandona la manifestación expresa y literal de la ley. Se trata de daños como la pérdida de la vida, o la integridad personal, que pudiendo ser indemnizados totalmente en sus efectos materiales y morales, no puede recuperarse por ningún medio.”*

5. Ahora frente a la improcedencia de la tutela para debatir asuntos de naturaleza contractual, la Alta Corporación se ha pronunciado en numerosas oportunidades, tal postura puede remontarse a la sentencia T-594 de 1992<sup>4</sup>, y posteriormente ha sido reiterada en distintas ocasiones. Así, en fecha más reciente sostuvo esta Corporación:

<sup>3</sup>Esta doctrina ha sido reiterada en las sentencias de la Corte Constitucional, T-225 de 1993, MP. Vladimiro Naranjo Mesa, SU-544 de 2001, MP: Eduardo Montealegre Lynett,

<sup>4</sup> En esa oportunidad sostuvo la Corte Constitucional: “las diferencias surgidas entre las partes con ocasión o por causa de un contrato no constituyen materia que pueda someterse al estudio y decisión del juez por vía de tutela ya que, por definición, ella está excluida en tales casos, toda vez que quien se considere vulnerado o amenazado en sus derechos goza de otro medio judicial para su defensa: el aplicable al contrato respectivo según su naturaleza y de conformidad con las reglas de competencia establecidas por la ley”.

*“El hecho de que la Constitución permee las normas inferiores del ordenamiento jurídico, entre ellas los contratos, a través de la dimensión objetiva de los derechos fundamentales, no implica que dentro de todo contrato esté inmersa una discusión de rango iusfundamental que deba ser conocida por el juez de tutela. Para el conocimiento de controversias de tipo contractual se debe acudir al juez ordinario quien, por supuesto, debe iluminar su labor en la materia en la cual es especializado con la norma constitucional.*

*(...)*

*Considera la Corte que acudir a la tutela para solucionar controversias ajenas a los derechos fundamentales configura una tergiversación de la naturaleza de la acción que puede llegar a deslegitimarla para perjuicio de aquellas personas que verdaderamente necesitan de protección a través de este mecanismo<sup>5</sup>.*

6. Ante este panorama, y atendiendo el derrotero trazado por la Corte Constitucional en sentencias antes citadas, y tratando la acción de tutela de un mecanismo especial de protección de derechos fundamentales, dado el carácter residual, subsidiario, además que se están debatiendo aspectos de notable complejidad, la actora tiene a su alcance mecanismos de defensa judicial igual de eficaces para la protección reclamada a los que debe recurrir, antes de pretender un amparo por esta vía, en razón a que la acción constitucional no puede desplazar los mecanismos específicos para el presente caso.

Las consideraciones anteriores son suficientes para CONFIRMAR en todas sus partes la sentencia proferida por el *a quo*.

En mérito de lo expuesto, **EL JUZGADO SEGUNDO CIVIL DEL CIRCUITO DE BARRANCABERMEJA** administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO: CONFIRMAR** el fallo proferido por el Juzgado Primero Civil Municipal de Barrancabermeja, de fecha 16 de Septiembre de 2021, dentro de la acción de tutela interpuesta por **GLORIA NELLY CABALLERO RICO**, actuando a nombre propio en calidad de docente, usuaria y como agente oficiosa de los estudiantes del colegio Liceo Bilingüe Rodolfo R. Llinás de esta ciudad y el instituto Kepler La Academia contra **TELEFONICA MOVISTAR COLOMBIA**, trámite al que se vinculó de oficio a JORGE LUIS SANABRIA ROA, LICEO BILINGÜE RODOLFO R. LLINAS, INSTITUTO KEPLER LA ACADEMIA, por lo expuesto en la parte motiva.

---

<sup>5</sup> Entre otras cabe mencionar las sentencias T-511/93, T-328/94, T-340/94, T-4903/94, T-524/94, T219/95, T-605/95 Y T-643/98.

ACCIÓN DE TUTELA SEGUNDA INSTANCIA  
RAD 1ª. Inst. 2020-00522-00  
RAD 2ª. Inst. 2020-000522-01  
ACCIONANTE: GLORIA NELLY CABALLERO RICO  
ACCIONADO: TELEFÓNICA MOVISTAR COLOMBIA

**SEGUNDO: NOTIFÍQUESE** esta decisión a las partes comprendidas en este asunto, conforme a lo previsto en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1.991 y comuníquese la decisión a la Oficina Judicial de primer grado.

**TERCERO: REMÍTASE** el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

**CESAR TULIO MARTINEZ CENTENO**  
JUEZ

**Firmado Por:**

**Cesar Tulio Martinez Centeno**

**Juez**

**Juzgado De Circuito**

**Civil 002**

**Barrancabermeja - Santander**

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

ACCIÓN DE TUTELA SEGUNDA INSTANCIA  
RAD 1ª. Inst. 2020-00522-00  
RAD 2ª. Inst. 2020-000522-01  
ACCIONANTE: GLORIA NELLY CABALLERO RICO  
ACCIONADO: TELEFÓNICA MOVISTAR COLOMBIA

Código de verificación:

**87667a9d9479828806e81309bb8f02492427ac36fc007edbde0472d8cb8c19d4**

Documento generado en 25/10/2021 12:46:56 p. m.

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