

Referencia	Acción de Tutela
Accionante:	Jaime Alberto Ortega Gaitán
Accionado:	Une EPM Telecomunicaciones S.A.
Radicación:	63-001-41-05-001-2024-10039-00

Armenia, cinco (5) de marzo de dos mil veinticuatro (2024)

SENTENCIA DE TUTELA

Decide el despacho en primera instancia la acción de tutela promovida por **Jaime Alberto Ortega Gaitán** en contra de **Une EPM Telecomunicaciones S.A.**

I. ANTECEDENTES

Jaime Alberto Ortega Gaitán promovió la acción constitucional con el propósito que se le ampare sus derechos fundamentales, mismos que, presuntamente estan siendo transgredidos por la entidad accionada.

Como fundamento de la acción, manifestó que, el 8 de octubre de 2023, se comunicó vía telefónica con UNE EPM telecomunicaciones S.A., para cancelar su servicio de internet, telefonía y televisión, el cual tenía contratado desde diciembre de 2022, adujo que, la cancelación se debió a su insatisfacción por los múltiples problemas técnicos del servicio ofrecido.

Aseveró que, el 23 de octubre de 2023, recibió comunicación por parte de la empresa de telefonía, en la que rechazaban el derecho de petición de la cancelación del servicio debido a la supuesta falta de una copia de su cédula, documento que nunca le fue solicitado.

Adujo que, envió un recurso de reposición y apelación al correo electrónico respuestasolicitudtigo@tigo.com.co donde argumentó que nunca le solicitaron el documento para la cancelación del servicio, seguidamente expresó que, dicho recurso nunca fue resuelto por parte de la empresa de telecomunicaciones.

Advirtió que, el 1° de noviembre de 2023, la empresa WODEN, recogió el módem de internet y los tres decodificadores, sin embargo, no le canceló el servicio pues siguió recibiendo mes a mes las facturas las cuales han sido pagadas el día 20 de cada mes mediante la tarjeta de crédito inscrita, por lo tanto, pagó incluso cuando no se ha prestado el servicio.

Dijo que, el 10 de enero de 2024, envió un derecho de petición vía correo electrónico a notificacionesjudiciales@tigo.com.co, el cual nunca fue resuelto, incurriendo en la figura del silencio administrativo positivo, por lo cual se vio obligado a ir a la oficina de Tigo Une Armenia donde radico su solicitud nuevamente el 17 de enero de 2024.

Por su parte, **Une EPM Telecomunicaciones S.A** precisó que, a nombre del accionante estaban los servicios de internet, telefonía y televisión instalados el 03 de diciembre del 2022, en la dirección karrera 10 #11-05 norte torre 1 apto 303, en la ciudad de Armenia -Quindío los cuales, se encuentran en estado retirados desde el 1° de febrero de 2024.

Manifestó que, frente a todas las peticiones incoadas han sido resueltas tanto de manera escrita como verbal y que, en lo que tiene que ver con los recursos elevados, los mismos no fueron radicados en canales autorizados para ello, situación que se le

puso de presente al accionante, aunado a ello, explicó que, con ocasión a la presente acción de amparo, resolvió y envió los recursos elevados al correo electrónico del accionante jaime.a.ortega@gmail.com.

Para resolver basten las siguientes,

II. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

1. Aspectos generales de la acción de tutela

Al tenor del **artículo 86 de la C.P**, la acción de tutela es un mecanismo preferente y sumario de defensa judicial de derechos fundamentales cuando quiera que éstos estén vulnerados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública, o privada en los casos previstos en la ley; además y de conformidad con lo previsto en los artículos 1, 5, 6, 8, 10 y 42 del Decreto 2591 de 1991, para efectos de determinar la procedencia de la acción de tutela debe acreditarse los requisitos de legitimación en la causa (activa y pasiva); la inmediatez; y la subsidiariedad.

En lo referente a la **legitimación en la causa por activa**, el artículo 86 de la constitución política en concordancia con el artículo 10 del decreto 2591 de 1991, ésta se configura: i) a partir del ejercicio directo de la acción ii) de la representación legal, -como en el caso de los menores de edad, los incapaces absolutos, los interdictos y las personas jurídicas-, iii) a través de apoderado judicial -caso en el cual el apoderado debe ostentar la condición de abogado titulado y al escrito de acción se debe anexar el poder especial para el caso o en su defecto el poder general respectivo-; iv) o por medio de agente oficioso. No obstante, esta última figura no procede directamente, pues es necesario que el agente oficioso afirme que actúa como tal y

además demuestre que el agenciado no se encuentra posibilitado para promover su propia defensa. **(CC T-054 de 2014).**

Respecto de la **legitimación por pasiva**, de la lectura de los artículos 5, 13 y 42 del decreto 2591 se establece que la acción de tutela se puede promover contra toda acción u omisión de las autoridades públicas, y de los particulares, en este último caso siempre que estén encargados de la prestación de un servicio público, o, respecto de quienes el solicitante se halle en situación de subordinación e indefensión.

En lo que comporta a la **inmediatez**, la finalidad de la acción de tutela es garantizar la protección inmediata de los derechos fundamentales vulnerados o amenazados; en ese orden si bien la acción de tutela se puede formularse en cualquier tiempo, su interposición debe darse en un tiempo razonable, oportuno y justo. Sin embargo, la Corte Constitucional ha indicado que el requisito no es exigible de forma estricta cuando se demuestra que la vulneración es permanente en el tiempo y que, pese a que el hecho que la originó por primera vez sea muy antiguo respecto de la presentación de la tutela, la situación desfavorable del actor derivada del irrespeto por sus derechos continúa y es actual. **(CC T-194 de 2021)**

Finalmente y en lo que atañe a la **subsidiariedad** el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991 dispone que la acción de tutela tiene un carácter subsidiario, por lo que solo procede cuando quiera que el afectado no tenga otro medio de defensa judicial; también cuando existiendo el mecanismo i) se ejerza la acción como un mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, o ii) éste resulte ineficaz, caso en el que la tutela se convierte en un mecanismo de protección definitivo **(CC T-177 de 2013).**

De acuerdo con lo antes expuesto, el estudio sobre la existencia de otro mecanismo de defensa judicial por parte del juez constitucional debe darse en relación a las circunstancias fácticas y jurídicas del caso concreto, en cuanto las mismas le permitirán determinar cuál es la pretensión del accionante la cual deberá estar dirigida hacia la protección de los derechos fundamentales, y determinar si el otro mecanismo de defensa judicial tiene la posibilidad de brindar el mismo marco de protección que puede alcanzar la acción de tutela. **(CC T-692 de 2016)**

De otra parte, la valoración del perjuicio irremediable implica la concurrencia de varios elementos esenciales a saber, i) que sea cierto, es decir que existan fundamentos empíricos acerca de su probable ocurrencia, ii) debe ser inminente, esto es que esté próximo a suceder, y iii) que su prevención o mitigación sea urgente para evitar la consumación de un daño. **(CC-T 554 de 2019)**

El carácter subsidiario de la tutela impone la obligación de acudir, de manera principal, a los medios ordinarios de defensa consagrados en el ordenamiento jurídico. No se trata de una herramienta judicial que pueda desplazar los mecanismos judiciales ordinarios, siempre que sean idóneos y eficaces para la garantía de los derechos de las personas. La primera característica impone considerar la entidad del mecanismo judicial para remediar la situación jurídica infringida y, la segunda, su capacidad para dar resultados o respuestas al fin para el cual fue concebido el mecanismo, en todo caso, dependiendo de las condiciones particulares de la parte actora. Lo anterior, se insiste, sin perjuicio de su uso como mecanismo transitorio para evitar la configuración de un perjuicio

irremediable, y, excepcionalmente, como lo ha admitido la Corporación, como mecanismo principal. **(CC.T-450 de 2017)**

Respecto del requisito de subsidiariedad del caso concreto, la Corte Constitucional ha entendido como regla general, que el único objeto de la acción de tutela es la protección efectiva, inmediata y subsidiaria de los derechos fundamentales. De esta manera, se ha entendido que el presente mecanismo es improcedente para dirimir conflictos de naturaleza económica que no tengan trascendencia fundamental, pues la finalidad del amparo constitucional es servir de instrumento de salvaguarda de los mismos, más no como mecanismo encaminado a resolver controversias de estirpe contractual y económico, por cuanto para esta clase de contiendas, existen en el ordenamiento jurídico las respectivas acciones y recursos judiciales previstos por fuera de la jurisdicción constitucional. Los únicos casos en que excepcionalmente la acción de tutela pueda llegar a desatar pretensiones y conflictos de tipo económico o contractual, es porque consecuentemente concurre la defensa de una garantía fundamental, de manera que, para lograr su efectiva protección, el juez de tutela debe definir aquellas controversias. **(CC.T-903 de 2014)**

2. Caso Concreto

A partir de todo lo anteriormente expuesto, encuentra el despacho que, **Jaime Alberto Ortega Gaitán** se encuentra legitimado por activa para invocar la protección de sus derechos fundamentales a las luces del inciso 2 del artículo 10 del decreto 2591 de 1991 y **Une EPM Telecomunicaciones S.A.** a pesar que es una institución privada, el accionante se encuentra en un estado de indefensión frente a ella, lo que torna procedente la acción constitucional, al margen que la

sociedad es la encargada de atender los requerimientos elevados por el accionante puesto que presuntamente existió un vínculo comercial entre ellos.

Frente al requisito de inmediatez, se tiene se encuentra satisfecho en la medida que, la accionante presuntamente elevó una petición de cancelación del servicio el 17 de enero de 2024 y a la fecha de la interposición de la tutela, esto es el 20 de febrero de 2024 presuntamente no ha sido satisfecho.

De otra parte, frente al requisito de subsidiariedad, se tiene que, las pretensiones fácticas de la actora recaen en que **«(...) Que se ordene a la empresa demandada reconocer que el contrato efectivamente finalizó el 1 de noviembre de 2023, momento en que fueron recogidos los equipos (módem y decodificadores) y por consiguiente aceptada la terminación del contrato debido a que es imposible acceder al servicio sin contar con dichos equipos. (...)»**

Estas pretensiones, en sede de tutela, son improcedentes, prima facie, si se tiene en cuenta que el actor no agotó los medios ordinarios de defensa judiciales previstos por el legislador, pues en efecto pudo acudir en primera instancia ante la superintendencia de industria y comercio a instaurar una queja, pues la ley ha determinado que son los entes propicios para vigilar a las empresas de telecomunicaciones, luego si es el caso acudir a la jurisdicción civil; sin embargo ninguno de estos caminos eligió y luego solicita a través de este medio preferencial y sumario, que se evalúe su caso y si es así se obligue a la parte presuntamente culpable a cumplir prerrogativas propias derivadas de un negocio jurídico.

Así las cosas, el despacho resalta que **Jaime Alberto Ortega Gaitán** no aportó medios de pruebas suficientes que permitan

concluir que se encuentra en un supuesto de perjuicio irremediable o ante alguna situación que amerite la intervención excepcional del juez de tutela, puesto que, el demandante solamente alega que la empresa de telecomunicaciones actuó de manera abusiva frente al consumidor.

En consecuencia, no se acredita la existencia de un perjuicio irremediable o una condición de vulnerabilidad en el accionante que permita flexibilizar el requisito de subsidiariedad de la acción de tutela, ante la existencia de un medio judicial principal, idóneo y eficaz. Insiste este estrado judicial que la acción de tutela no se puede ejercer para omitir los mecanismos judiciales dispuestos por el legislador para la resolución de los conflictos jurídicos, pues daría lugar a que la jurisdicción constitucional sustituyere casi siempre a la jurisdicción ordinaria.

De otra parte, en cuanto a la protección del derecho fundamental de petición, el juzgado no encuentra vulneración alguna, pues alega el accionante que, elevó una serie de recursos contra una decisión adoptada por la empresa encartada, empero **Une EPM Telecomunicaciones S.A** alegó con la contestación de la presente acción de amparo que resolvió íntegramente los recursos elevados y que, envió copia de la respuesta al correo electrónico jaime.a.ortega@gmail.com, para corroborar tal situación adjunto el certificado de envío tal y como se evidencia a continuación.

El suscrito en la dirección:
Correo electrónico: jaime.a.ortega@gmail.com
Dirección física Cra 10 11 N 05 T2 Ap 506 Armenia Quindío
Tel 3003900018

Domina Entrega Total S.A.S. -- Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico

2024/02/26 09:4
Hoja

Domina Digital Certifica que ha realizado por encargo de **Marta Cecilia Segura Muñoz** identificado(a) con C.C. **43908616** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

Según lo consignado los registros de Domina Digital el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:

11824169

Emisor:

mcseguram@indracompany.com (respuestasolicitudestigo@tigo.com.co)

Destinatario:

jaime.a.ortega@gmail.com - JAIME ALBERTO ORTEGA GAITAN

Asunto:

1-65265871813143

Fecha envío:

2024-02-23 13:19

Estado actual:

Lectura del mensaje

Con lo anterior, es claro que **Une EPM Telecomunicaciones S.A** cumplió con el mínimo deber de información que le correspondía.

Finalmente, también observa el despacho que, Jaime Alberto Ortega Gaitán tiene descontento con la cancelación de los servicios que tenía contratados con la accionada, sin embargo evidencia el despacho que dicho impase ya fue resuelto, pues Une EPM Telecomunicaciones S.A allegó soporte de la cancelación del servicio contratado sin saldos a favor y en contra del accionante, tal y como se evidencia a continuación:

Consulta de estados de cuentas

Datos Cliente

Tipo identificación

CC

Número identificación

80503263

Número de Facturas

0

Cliente

10597607

JAIME ALBERTO, ORTEGA GAITAN

Saldo

0

Financiación

0

Cuotas Pendientes

0

Saldo Total

0

Datos cuenta

Datos abonados

Documentos

Deuda viva

Deuda cancelada

Cobrador Asignado

Apoderado

ORTEGA GAITAN, JAIME ALB

Forma pago

PAGO MANUAL

Fecha Vencimiento Tarjeta

Teléfono 1

30039000

Teléfono apoderado

3003900018

Calidad cliente

HOGARES

Teléfono 2

30140601

Ciclo

CICLO GENERAL DE FACTURAS

Límite mora

100

Teléfonos activos

0

Última factura

129.788

Fecha

28/02/2023

Límite crédito

0

Teléfonos suspendidos

3

Último pago

116.753

Fecha

22/02/2024

Ciudad Facturación

ARMENIA

Último ajuste

-35.547

Fecha

15/03/2023

Dirección Facturación

KR 10 # 11 - 05 NORTE TO 1 AP 303

Saldo

0

Corriente

0

Más de 30

0

Más de 60

0

Más de 90

0

Más ...

0

Datos cuenta

Datos abonados

Documentos

Deuda viva

Deuda cancelada

Cobrador Asignado

Id Abon

Abonado

Telefono

Activación

Estado

Motivo

F. Estado

Efectividad

Acción

2247446

TV CABLE

569326

03/12/2022

BAA

2247447

TDIP

6067101205

03/12/2022

BAA

2247448

CABLE MODEM

4716294

03/12/2022

BAA

Por lo antes expuesto, se declarará improcedente la acción de amparo deprecada, dado que, existen otros medios de defensa judiciales para la protección del derecho amenazado o desconocido.

III. DECISION.

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Laboral Municipal de Pequeñas Causas de Armenia Quindío**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo constitucional del derecho fundamental de petición, solicitado por **Jaime Alberto Ortega Gaitán** en contra de **Une EPM Telecomunicaciones S.A** conforme a lo dispuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: NOTIFICAR a los interesados en la forma prevista en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

TERCERO: REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, si esta decisión no fuere impugnada

Notifíquese y cúmplase,

MANUEL ALEJANDRO BASTIDAS PATIÑO
JUEZ



Puede escanear este código QR para acceder al Micrositio del Juzgado o dirigirse al siguiente enlace <https://t.ly/P-59>