



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL
JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO DE SOLEDAD ATLÁNTICO

Soledad, veintitrés (23) de febrero de dos mil veintiuno (2021).

Sentencia de 2° Instancia.

Referencia Clase de acción: TUTELA
Demandante: YENY DEL PILAR ACOSTA BORNACHERA
Demandado: CLARO S.A.
Radicado: No. 2021-000015-01

Procede a pronunciarse el despacho sobre la impugnación instaurada por la parte accionante, contra la sentencia de fecha veintisiete (27) de noviembre de dos mil veinte (2020), por medio de la cual el Juzgado Segundo Civil Municipal de Soledad - Atlántico, negó lo solicitado en la acción constitucional.

I. ANTECEDENTES

La señora YENY DEL PILAR ACOSTA BORNACHERA, en nombre propio, presentó acción de tutela en contra de CLARO S.A., a fin de que se les amparen sus derechos fundamentales de acceso a los servicios de comunicación y cobro ilegal de reconexión, elevando las siguientes,

I.I. Pretensiones.

“...Que se me protejan los derechos fundamentales constitucionales AL DEBIDO PROCESO, violados por la entidad en forma flagrante, y que se eximan del cobro de reconexión prohibido por la corte constitucional.

2) Ordenar a la empresa Claro la reconexión urgente del servicio por estar a paz y salvo...”.

II. Hechos planteados por la accionante.

“... 1. Que tiene el servicio Hogar Claro y desde que lo instaló ha sido puntual en sus pagos mensuales.

2. Que la empresa le está cobrando unos meses que no debe y una reconexión por valor de \$38.000.00, estando paz y salvo, prueba de ellos es el último mes que pagó el servicio.

3. Que la Corte Constitucional ha prohibido el cobro de la reconexión, sin embargo, la empresa lo viene cobrando.

T-2021-000015-01

4. Que, en estos momentos debido a la pandemia, necesita comunicarme urgentemente con su familia, pero la empresa sin ninguna consideración le ha cortado los servicios.

5. Que se le están violando los derechos fundamentales constitucionales AL DEBIDO PROCESO al cobrarle un servicio prohibido por la ley una reconexión que no debe, y también se le está violando el derecho de acceso a los servicios públicos de acceso a la comunicación, violados por la entidad en forma flagrante...”.

III. LA SENTENCIA IMPUGNADA.

El Juzgado Segundo Civil Municipal de Soledad - Atlántico, mediante providencia del 27 de noviembre de 2020, negó el amparo solicitado, solicitado en la acción constitucional, manifestando:

“... (...) que la demandante no arrima al plenario, prueba de que haya iniciado reclamación o actuación alguna ante la empresa enjuiciada, así como tampoco ante algún ente de control que ejerza esa función sobre la demandada. Tampoco resplandece prueba de petición que haya impetrado la demandante ante la accionada, tendiente a realizar un reclamo o solicitud por los hechos narrados y que asegura violan sus derechos fundamentales.

De lo anterior, deviene que al no existir proceso o actuación que haya sido iniciada por la accionante o petición impetrada a la demandada, no se puede establecer que haya una violación al debido proceso administrativo.

Siguiendo con lo anterior tenemos que lo aquí argumentado por la afectada no es más que un asunto contractual de relación comercial, que no es de debate constitucional, por lo que esta acción de tutela se torna improcedente...”.

IV.IMPUGNACIÓN

La parte accionada, a través de memorial dirigido a través de correo electrónico presentó escrito de impugnación manifestando que la sentencia no se ajusta a derecho.

V. PRUEBAS RELEVANTES ALLEGADAS.

- Documentos aportados por las partes.

VI. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

VI.I Competencia

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 del Decreto 2591 de 1991 y en el Decreto 1382 de 2000, este despacho resulta competente para conocer de la impugnación del fallo de la acción de tutela en referencia, por resultar ser el superior funcional de la agencia judicial que la profirió.

VI.II Problema Jurídico

Deberán en esta oportunidad despejarse los siguientes interrogantes:

T-2021-000015-01

(i) Si resulta procedente en el caso concreto la acción de tutela para resolver una controversia suscitada entre usuario y la empresa de servicios CLARO S.A.

En caso de que la respuesta al anterior interrogante sea afirmativa deberá pasarse a estudiar el fondo del asunto y establecer:

(ii) Si está vulnerando la empresa de servicios públicos demandada el derecho al debido proceso, al no realizar la reconexión del equipo.

- **Procedencia excepcional de la acción de tutela en controversias relacionadas con servicios públicos domiciliarios.**

En repetidas oportunidades la Corte Constitucional¹ se ha pronunciado sobre la procedencia de la acción de tutela para ventilar las controversias que se suscitan entre las empresas de servicios públicos domiciliarios y sus usuarios, en el sentido de que esta acción constitucional en principio es improcedente para tal efecto, salvo cuando media la vulneración de un derecho de carácter fundamental y el usuario se encuentre ante un inminente perjuicio irremediable.

En efecto, si como lo ha señalado la Corporación, *“las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios, independientemente de su condición de estatal o privada, gozan de un conglomerado de derechos, poderes y prerrogativas de autoridad pública que las habilitan para cumplir funciones administrativas que van desde la resolución de peticiones, quejas y reclamos hasta la decisión del recurso de reposición”*², en el ejercicio de sus funciones dichas entidades están sujetas a los mismos controles que el ordenamiento jurídico prevé para las actuaciones de las autoridades públicas, esto es, en general, a los principios constitucionales y legales que rigen la función administrativa, y en especial, el respeto por los derechos fundamentales de las personas.

En este orden de ideas, podemos concluir que aunque las prerrogativas reconocidas por la Ley a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios son garantías para el adecuado funcionamiento de los servicios que prestan, su ejercicio no puede ser arbitrario y, por tanto, el mismo ordenamiento estableció una serie de mecanismos, tanto administrativos como judiciales, para que cuando estas entidades desconozcan en su actuación las normas jurídicas que las rigen sea posible su corrección ante la misma entidad, ante aquella que las vigila y controla – Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – o ante las instancias jurisdiccionales respectivas, que para el caso es la jurisdicción de lo contencioso administrativo.

Por consiguiente, la regla general es que la constitucionalidad y legalidad de las actuaciones de las empresas de servicios públicos domiciliarios están sometidas al escrutinio del juez administrativo mediante el ejercicio de las acciones de nulidad o de nulidad y restablecimiento del derecho, según las circunstancias. Ahora bien, generalmente este medio judicial puede considerarse adecuado y eficaz para la

¹ Ver Sentencia T-975 de 2004, M.P. Jaime Araujo Rentería.

² Ver sentencia C-558 de 2001 M.P. Jaime Araujo Rentería.

T-2021-000015-01

protección de los derechos fundamentales de los usuarios en caso de que éstos sean violados por las empresas de servicios públicos domiciliarios, pues, dado el carácter normativo de la Constitución Política, es deber del juez administrativo aplicar primordialmente los derechos fundamentales, dar preferencia a las disposiciones constitucionales frente a las restantes normas jurídicas que las infrinjan, procurar la prevalencia de lo sustancial frente a lo formal e, incluso, suspender provisionalmente el acto o decisión sometido a su escrutinio cuando amenace o vulnere no sólo derechos de rango legal sino también – y con mayor razón – fundamental.

De esta manera, existiendo otro medio de defensa judicial idóneo, la tutela en principio es improcedente para controvertir los actos de las empresas de servicios públicos domiciliarios, inclusive aquellos que imponen sanciones, salvo cuando las circunstancias concretas del caso y los derechos fundamentales involucrados en el mismo tornan ineficaces las acciones contenciosas administrativas o implican la inminencia de un perjuicio irremediable para el actor.

- **Procedencia de la acción de tutela para garantizar el derecho al debido proceso administrativo. Reiteración de jurisprudencia.(sentencia T- 119-2011)**

La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Carta Política como un mecanismo de protección directa, inmediata y efectiva de los derechos fundamentales de las personas, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas o de los particulares en los casos establecidos en la Ley.

El artículo 29 de la Constitución Política de Colombia dispone que el debido proceso debe aplicarse a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas, constituyéndose en garantía en las actuaciones surtidas contra los particulares. En este sentido, se ha pronunciado la corte Constitucional:

El debido proceso en los asuntos administrativos implica que el Estado se sujete a las reglas definidas en el ordenamiento jurídico, no solamente en las actuaciones que se adelanten contra los particulares para deducir responsabilidades de carácter disciplinario o aquellas relativas al control y vigilancia de su actividad, sino en los trámites que ellos inician para ejercer un derecho ante la administración o con el objeto de cumplir una obligación.

El artículo 29 de la Constitución señala que el debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas, e incluye como elemento básico del mismo la observancia "de la plenitud de las formas propias de cada juicio", lo que en materia administrativa significa el pleno cumplimiento de lo prescrito en la ley y en las reglas especiales sobre el asunto en trámite.

En último término, de lo que se trata es de evitar que la suerte del particular quede en manos del ente administrativo. Por lo cual, todo acto arbitrario de éste, entendido por tal el

T-2021-000015-01

que se aparta de las normas aplicables, para realizar su propia voluntad, implica violación del debido proceso.

Entendido el derecho al debido proceso administrativo como la garantía a todas las personas de acceder a un proceso justo y adecuado, de tal manera que la afectación o la privación de ciertos bienes jurídicos por parte del Estado, no pueda hacerse con detrimento de sus derechos fundamentales.

Así, ha indicado esta Corporación: si bien la preservación de los intereses de la administración y el cumplimiento de los fines propios de la actuación estatal son imperativo de todos los procedimientos que se surtan a este nivel, en cada caso concreto debe llevarse a cabo una ponderación que armonice estas prerrogativas con los derechos fundamentales de los asociados.

La Corte ha entendido que forman parte de la noción del debido proceso y se consideran como garantías constitucionales que presiden toda actividad de la Administración desde su inicio hasta su culminación, los derechos de defensa, de contradicción, de controversia de las pruebas, de publicidad, entre otros, los cuales se extienden a todas las personas que puedan resultar obligadas en virtud de lo resuelto por la Administración.

De esta manera, la notificación, en cualquier clase de proceso, se constituye uno de los actos de comunicación procesal de mayor efectividad, en cuanto garantiza el conocimiento real de las decisiones judiciales con el fin de dar aplicación concreta al debido proceso mediante la vinculación de aquellos a quienes concierne la decisión judicial notificada, es un medio idóneo para lograr que el interesado ejercite el derecho de contradicción, planteando de manera oportuna sus defensas y excepciones.

IX. Del Caso Concreto

Descendiendo al caso que nos ocupa, se tiene que de acuerdo con el memorial que impulsa la presente acción, la accionante YENNI ACOSTA BORANCHERA solicita el amparo de tutela que busca la protección a su derecho al libre acceso a los servicios de comunicación por parte de la empresa de servicios CLARO, aseverando que le están facturando un periodo no consumido y una reconexión.

El Juez de primera instancia negó la acción de tutela, decisión que fue objeto de impugnación conforme a los argumentos arriba expuestos.

Como regla general la Corte Constitucional ha señalado, que las acciones de tutela que tengan como fin controvertir las actuaciones de las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios, resultan improcedentes, pues se tienen a su disposición otros mecanismos de defensa judicial, como las acciones respectivas ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, en donde incluso, puede solicitarse la suspensión provisional del acto demandado.

De la situación fáctica expuesta al inicio de esta providencia, se desprende que la empresa accionada impuso el cobro de una reconexión y unos consumos, que afirma la accionante no debe cancelar por estar a paz y salvo.

T-2021-000015-01

Ahora bien, de los hechos expuestos frente a las pruebas aportadas y los informes allegados, tenemos que la parte accionante posee un medio de defensa ante la misma entidad prestadora, exponiendo las razones que considere a través de una PQR, o ante la Superintendencia de Servicios Públicos, por lo que no resulta admisible o procedente utilizar de forma directa este mecanismo subsidiario en forma directa.

Amén de lo anterior, se advierte que el asunto envuelve una discusión que recae prevalentemente sobre la legalidad del procedimiento administrativo interno y las consecuencias patrimoniales de la actuación surtida y no en el terreno iusfundamental.

En conclusión, ante la existencia de esta otra vía de protección, la tutela es idónea como mecanismo transitorio, si la accionante se encontrara ante un inminente perjuicio irremediable; sin embargo, no existen en el sub-lite evidencias objetivas que permitan inferir la proximidad de un daño grave e irreparable para los derechos fundamentales del actor, pues además de manifestarlo debe probarlo y al respecto no aportó prueba alguna.

Por tal razón se confirmará el fallo de primera instancia.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Primero Civil del Circuito de Soledad administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: CONFIRMAR la sentencia de tutela de fecha veintisiete (27) de noviembre de dos mil veinte (2020), proferido por el Juzgado Segundo Civil Municipal de Soledad - Atlántico.

SEGUNDO: Notificar ésta providencia a las partes, así como al Defensor del Pueblo, por el medio más expedito y eficaz.

TERCERO: Remítase el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión, según lo dispuesto en el Decreto 2591 de 1991.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

GERMAN RODRIGUEZ PACHEO
Juez

Firmado Por:

GERMAN EMILIO RODRIGUEZ PACHECO
JUEZ
**JUEZ - JUZGADO 001 DE CIRCUITO CIVIL DE LA CIUDAD DE SOLEDAD-
ATLANTICO**

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

Código de verificación:

d758c383427223e8f4f44c3b8eff58ab48270d210c48a6efd4699bfa38f2414e

Documento generado en 24/02/2021 09:39:04 PM

T-2021-000015-01

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