



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO 60 PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE
BOGOTÁ

Bogotá, D.C., diecinueve (19) de julio de dos mil veintidós (2022)

OBJETO DE LA DECISIÓN

Procede el Despacho a resolver en primera instancia la acción de tutela interpuesta por **ANGELA OMAIRA LÓPEZ RUIZ** en contra de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.** hoy **CLARO SOLUCIONES MOVILES**, por la presunta vulneración a los derechos fundamentales de educación y trabajo.

HECHOS

ANGELA OMAIRA LÓPEZ RUIZ indicó que en el mes de mayo del año en curso, procedió a adquirir por medio de llamada telefónica, el servicio de internet y televisión para su lugar de residencia y trabajo, el cual se encuentra ubicado en la dirección calle 11 B Bis A 78-23, apartamento 502 interior 10, informando de igual manera que en aproximadamente un (1) mes, se trasladaría a otro apartamento, por lo que requeriría el traslado del servicio, hecho por el cual la accionada le informó, que ni el primer ni segundo traslado tendría costo alguno.

Señaló que el 13 de junio del presente año, se comunicó a la línea 601-7500500 con el fin de solicitar el traslado del servicio contratado, indicándole que este no sería gratuito, y después de comunicarse con varios asesores por aproximadamente dos (02) horas,

en el área de retenciones le confirmaron el traslado gratuito agendado para el pasado 17 de junio, fecha en la cual los técnicos a pesar de presentarse para realizar el trabajo agendado, no lograron efectuarlo dado que, el nuevo domicilio solo admitía fibra óptica, y su anterior vivienda se encontraba programada con cable coaxial, razón por la cual se volvió comunicar a la línea descrita, en la cual volvieron a aprobar el traslado pero realizando un aumento en la tarifa, agendando el servicio para ese mismo día, en horas de la tarde, mismo en el cual ningún técnico asistió.

Refirió que el pasado 18 de junio se comunicó vía telefónica a la línea referida con anterioridad, y en la cual le informaron que el técnico había asistido al domicilio pero nadie atendió los llamados de este, agendando nuevamente el servicio para el pasado 21 de junio, fecha en la cual se prestó el servicio de traslado y en el cual los técnicos cablearon el apartamento, cambiaron el decodificador y los tres (3) módems pero, por un error en un código, desde la central, no lograron activar el servicio.

Manifestó, que desde el anterior hecho ha realizado diariamente llamadas al servicio de claro, solicitando la activación del servicio, programándose visitas en las fechas 24 y 28 de junio y 01 y 05 de julio del presente año, sin que asistan los técnicos encargados, manifestando de manera errónea la accionada que nadie les atiende la visita, pues indica que labora en la misma vivienda donde necesita la instalación del servicio contratado, labor que no ha podido ejercer al no tener acceso a internet, y tampoco ha logrado desplazarse a otro lugar por esperar el cumplimiento de las visitas técnicas dado que es ella quien las atiende.

Concluyó indicando que tiene un hijo menor y una hija adolescente que reciben clases virtuales a las cuales no han podido asistir, dada la falta de internet, vulnerando de esta manera su derecho fundamental a la educación y, adicionalmente, dado que su trabajo lo está realizando desde casa, la carencia del servicio contratado ha imposibilitado ejercer su labor, lo que puede con llevar a una pérdida de mismo, con la característica de ser madre cabeza de hogar.

PRETENSIONES DE LA ACCIONANTE

Con fundamento en los hechos narrados, la accionante solicitó a este despacho; i) la instalación de manera inmediata y gratuita el servicio de internet y televisión; ii) se indemnice por la no prestación del servicio por los días en los cuales no pudo laborar y en los cuales sus hijos no lograron estudiar; iii) no se facture ningún cobro por los días en los cuales no fue prestado el servicio contratado; iv) si no proceden las anteriores, se disponga de manera inmediata de la terminación del contrato sin aplicación de la cláusula de permanencia.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA

VIVIANA JIMÉNEZ VALENCIA actuando como representante legal de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.** hoy **CLARO SOLUCIONES MOVILES** informó que la accionante adquirió una obligación de servicio fijo No. G324095, el cual fue adquirido el 10 de mayo del año en curso mediante contrato.

Indicó que en el escrito tutelar no se acredita vulneración alguna a los derechos fundamentales invocados por la accionante puesto que de los soportes allegados no se evidencia que en ningún momento se ha negado la prestación del servicio contratado, por el contrario, a los hechos narrados, el actuar de la entidad accionada ha ido encaminada en adelantar todas las gestiones y visitas respectivas con el fin de garantizar la efectividad del servicio.

Señaló, que al verificar el sistema de gerencia del servicio no se tiene registro de radicación de algún derecho de petición a nombre de **ANGELA OMAIRA LÓPEZ RUIZ**, motivo por el cual no existe una vulneración al derecho de petición dado que no se puede emitir respuesta a una petición inexistente.



Gerencia de Servicio
 MODULO DE IPOR

CUENTA CONSULTAR

Registros: 2 de un total de 2

HISTORICO DE LAS CUENTAS MODULO DE PQR										
DCUENTA	IPQR400	FechaIn	Log	Estado Actual	Razon	SubRazon	Respuesta	RutaArchivo	Adjunto	Guia
84791033	913970688	2022-06-25	avila Log Usuario Fecha Accion Motivo	Sin Gestion	FACTURACION	Adaracion de Contratos	---	ver_carta		Numero de Guia
84791033	915769882	2022-07-06	avila Log Usuario Fecha Accion Motivo	Sin Gestion	TUTELA	HABEAS DATA	---	ver_carta	ver_adjunto ver_adjunto	Numero de Guia

Refirió, que el pasado 07 de julio, se efectuó el cambio de decodificador y reinstalación del punto, garantizando el restablecimiento el acceso y pleno funcionamiento del servicio, motivo con el cual se configuraría la carencia de objeto material por superación del hecho, respetando los derechos de la parte accionante con el cumplimiento de los deberes como prestador del servicio que le asisten.

Concluyó, solicitando se estime que las actuaciones realizadas por la entidad accionada se ajustan a una gestión con resultados favorables, por lo tanto se acepten las excepciones de carencia actual de objeto por hecho superado e improcedencia de la acción por trasgresión de los principios de inmediatez y subsidiariedad, negando la presente acción constitucional.

CONSIDERACIONES

El artículo 86 de la Constitución Nacional estableció la tutela como un procedimiento preferente y sumario para la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, bien sea que resulten vulnerados o amenazados por acción u omisión de una autoridad pública o de un particular. Instrumento constitucional que guarda armonía con los artículos, 2º del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos¹ y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos².

¹ Aprobado mediante Ley 74 de 1968

² Aprobado mediante Ley 16 de 1972

La norma mencionada establece también que la acción de tutela solamente procede cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice para evitar un perjuicio irremediable.

DE LA COMPETENCIA

Este Juzgado es competente para conocer la presente acción de tutela, conforme a lo previsto en el decreto 2591 de 1991, decreto 1382 de 2000 y artículo 2.2.3.1.2.1 del decreto 1069 de 2015³.

DE LA PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN

El Juez de tutela entra a analizar y a considerar los hechos y pruebas recaudadas, para determinar si se cumple con los requisitos de inmediatez y subsidiariedad de la acción de tutela.

Atendiendo que en la presente actuación se invocaron derechos fundamentales, este estrado judicial considera pertinente realizar una breve reseña de los mismos, para así continuar con el caso en concreto.

DERECHO AL TRABAJO

Este se encuentra consagrado en el artículo 25 de la Constitución Política de Colombia, el cual a su letra reza *"El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas"*.

DERECHO A LA EDUCACIÓN

Este se encuentra consagrado en el artículo 67 de la Constitución Política de Colombia, el cual a su letra reza *"La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función*

³ A los jueces municipales les serán repartidas para su conocimiento en primera instancia, las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad pública del orden Distrital o municipal y contra particulares

social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura.

La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente (...).

La educación será gratuita en las instituciones del Estado, sin perjuicio del cobro de derechos académicos a quienes puedan sufragarlos.

Corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos; garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y asegurar a los menores las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo (...)".

Así mismo en Sentencia T-743 de 2013 se indicó que "El artículo 67 de la Constitución reconoce en la educación una doble condición de derecho y de servicio público que busca garantizar el acceso de los ciudadanos al conocimiento, a la ciencia y a los demás bienes y valores culturales. La relevancia de esa función social explica que la norma superior le haya asignado a la familia, a la sociedad y al Estado una corresponsabilidad en la materialización de esas aspiraciones y que haya comprometido a este último con tareas concretas que abarcan, desde la regulación y el ejercicio del control y vigilancia del servicio educativo, hasta la garantía de su calidad, de su adecuado cubrimiento y la formación moral, física e intelectual de los estudiantes (...).

En su dimensión de derecho, la educación tiene el carácter de fundamental, en atención al papel que cumple en la promoción del desarrollo humano y la erradicación de la pobreza⁴ y debido a su

⁴ La incidencia de la educación en la reducción de pobreza y en la formación de las capacidades que permiten que cada individuo construya su propio proyecto de vida ha sido destacada en diferentes escenarios. La Observación General Número 13 del Comité intérprete autorizado del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales define a la educación como el principal medio que, dentro del ámbito de la autonomía de la persona, "permite a adultos y menores marginados económica y socialmente

incidencia en la concreción de otras garantías fundamentales, como la dignidad humana, la igualdad de oportunidades, el mínimo vital, la libertad de escoger profesión u oficio y la participación política.⁵

CASO EN CONCRETO

El problema jurídico para resolver en el presente fallo es si con el actuar de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.** hoy **CLARO SOLUCIONES MÓVILES**, se vulneraron los derechos fundamentales de educación y trabajo de **ANGELA OMAIRA LÓPEZ RUIZ**, al no brindar en forma eficiente y completa los servicios que fueron contratados.

Atendiendo todo lo precedente, se tiene que indicar desde ya que para este estrado judicial no existe por parte de la accionada, vulneración alguna a los derechos fundamentales cuyo amparo fue invocado por parte de **ANGELA OMAIRA LÓPEZ RUIZ**, como quiera que el servicio de internet, el cual es llamado a ser el más necesitado o requerido para cumplir o ejercer su labor dada la modalidad de trabajo en casa en la cual se encontraba y la educación virtual de sus hijos, no es un servicio de carácter vital por lo que su no prestación no puede argumentarse como vulneración de derechos fundamentales como lo predica la accionante, más aun en las circunstancias de ser un servicio fijo para ese hogar, sin evidenciar que la parte accionante no tuviera acceso a otros medios de conexión o la imposibilidad de estos.

Es importante señalarle a la accionante, que si bien es cierto en el tema de tutela existe un informalismo para invocar la misma, no menos cierto es que se debe allegar un mínimo de pruebas para demostrar cómo se configura la trasgresión de los derechos fundamentales que

salir de la pobreza y participar plenamente en sus comunidades” y da cuenta de su papel en “la emancipación de la mujer, la protección de los niños contra la explotación laboral, el trabajo peligroso y la explotación sexual, la promoción de los derechos humanos y la democracia, la protección del medio ambiente y el control del crecimiento demográfico”. Ese rol preponderante en la consecución de las aspiraciones individuales y en la protección de las garantías fundamentales explica que la educación haya sido ampliamente reconocida como “el mayor factor de movilidad social”, y que los índices de alfabetismo, cobertura y calidad educativa sean aspectos de imprescindible análisis por parte de quienes conciben el desarrollo como la ampliación de las posibilidades y las libertades humanas. Los informes de Desarrollo Humano que el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo publica desde 1990 recogen esa perspectiva. El informe de 2010 se refiere, por ejemplo, a la manera en que el conocimiento amplía las posibilidades de las personas al promover la creatividad y la imaginación y ampliar otras libertades. Tener educación, señala el informe, “permite que los individuos promuevan sus intereses y se resistan a la explotación. Quienes tienen más educación saben mejor cómo evitar riesgos y vivir más y de forma más confortable. Además, suelen tener salarios más altos y mejores empleos” (Informe sobre Desarrollo Humano 2010, La verdadera riqueza de las Naciones: Caminos al desarrollo humano. Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, 2010).

⁵ Cfr. Sentencia C-376 de 2010 (M.P. Luis Ernesto Vargas Silva).

alega y pretende proteger, pues la carga probatoria está en cabeza de quien pretende probar su manifestación y véase como en este asunto, la accionante refiere que no se trasladaba a otro lugar por estar pendiente de la visita de los técnicos pero, encontrándose que tal y como se indica en el escrito tutelar, las visitas técnicas no fueron agendadas todos los días, teniendo la posibilidad a través de otras formas de conexión o acceso a internet, de realizar las labores que demande su trabajo y las que necesiten sus hijos para cumplir con sus compromisos académicos, como también, se tiene que la entidad accionada no aceptó dicha manifestación, indicando que se cumplieron todas las gestiones necesarias para reestablecer y garantizar el acceso al servicio adquirido, indicando la carencia de objeto para sancionar, por lo que al no existir prueba alguna de la afectación de los derechos fundamentales invocados, no resulta procedente tutelar dichos derechos, haciéndose necesario negar las pretensiones. Es pertinente recordar que del archivo entregado a la plataforma de presentación de acciones constitucionales, se extrae que solo se allegó un archivo contentivo de ocho (8) documentos correspondientes al libelo de tutela y los pantallazos de servicio de CLARO.

De acuerdo con lo anterior, en sentencia T-571 de 2015, la Corte Constitucional señaló que *"Si bien uno de los rasgos característicos de la acción de tutela es la informalidad, la Corte Constitucional ha señalado que: "el juez tiene el deber de corroborar los hechos que dan cuenta de la violación de un derecho fundamental, para lo cual ha de ejercer las facultades que le permiten constatar la veracidad de las afirmaciones, cuando sea del caso".*⁶

En igual sentido, ha manifestado que: *"un juez no puede conceder una tutela si en el respectivo proceso no existe prueba, al menos sumaria, de la violación concreta de un derecho fundamental, pues el objetivo de la acción constitucional es garantizar la efectividad de los derechos fundamentales, cuya trasgresión o amenaza opone la intervención del juez dentro de un procedimiento preferente y sumario."*⁷ Así las cosas, los hechos afirmados por el accionante en el trámite de una acción de tutela, deben ser probados siquiera

⁶ Entre otras, ver al respecto las sentencias T-760 de 2008 (MP. Mauricio González Cuervo), T-819 de 2003 (MP. Marco Gerardo Monroy Cabra) y T-846 de 2006 (MP. Jaime Córdoba Triviño).

⁷ Sentencia C-376 de 2010 (M.P. Luis Ernesto Vargas Silva).

sumariamente, a fin de que el juez pueda inferir con plena certeza la verdad material que subyace con la solicitud de amparo constitucional".

Si bien es cierto no se cuenta con requisitos de forma para instaurar la presente acción, es necesario tener los mínimos elementos probatorios que den cuenta de los hechos y afirmaciones que se enuncian en el escrito tutelar para así dar prueba fehaciente de la vulneración de los derechos fundamentales sobre los cuales se quiere su respectivo amparo.

Frente a la situación planteada anteriormente, se le debe resaltar a **ANGELA OMAIRA LÓPEZ RUIZ**, que en lo pertinente a la carga de la prueba, la Corte en Sentencia T-131 de 2007, hizo referencia al principio "***onus probandi incumbit actori***" que rige en esta materia, y según el cual, quien pretenda el amparo de un derecho fundamental debe demostrar los hechos en que se funda su pretensión, a fin de que la determinación del juez obedezca a la certeza y convicción de que se ha violado o amenazado el derecho.

Conforme con lo precedente se debe aclarar que frente a la operancia de la acción de tutela, debe acudirse al precedente jurisprudencial, a pronunciamiento de la Corte Constitucional (Sentencia T- 051 de 2016), puntualmente frente al requisito de subsidiariedad que debe analizarse de acuerdo al caso en concreto:

*"Para que proceda este medio privilegiado de protección **se requiere que dentro del ordenamiento jurídico colombiano no exista otro medio de defensa judicial** que permita garantizar el amparo deprecado, o que existiendo este, se promueva para precaver un perjuicio irremediable caso en el cual procederá como mecanismo transitorio."⁸*

*"De esta manera, en el marco del principio de subsidiariedad, es dable afirmar que **la acción de tutela, en términos generales, no puede ser utilizada como un medio judicial alternativo, adicional o complementario de los establecidos por la ley** para*

⁸ Sentencias T-661 de 2007, T-556 de 2010, T-404 de 2010.

la defensa de los derechos, pues con ella no se busca remplazar los procesos ordinarios o especiales y, menos aún, desconocer los mecanismos impuestos (dentro) de estos procesos para controvertir las decisiones que se adopten".⁹

(...)

"En atención a ello, **los mecanismos ordinarios deben utilizarse de manera preferente, incluso cuando se pretenda la protección de un derecho fundamental**. No obstante, en este caso, se deberá evaluar que el mecanismo ordinario ofrezca una protección "cierta, efectiva y concreta del derecho"¹⁰, al punto que sea la misma que podría brindarse por medio de la acción de amparo¹¹(...)" (Negrilla y subrayado fuera de texto).

Conforme con el anterior mandato, se tiene que **ANGELA OMAIRA LÓPEZ RUIZ** contaba con mecanismos idóneos, eficaces y principales a los que podía acudir para solicitar las garantías necesarias frente a la vulneración de los derechos fundamentales invocados, como lo es acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio, ente que tiene como función la protección de los derechos del consumidor, para poner de presente la situación y hechos aquí indicados para que, dicha autoridad, proceda con lo de su competencia para adelantar las labores que considere pertinentes, conducentes o útiles frente al actuar referido por parte de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, hoy **CLARO SOLUCIONES MÓVILES**, logrando de esta manera acudir a ese autoridad con la que puede llegar a contar, y dar inicio a la acción correspondiente y solicitar allí las medidas que estime requerir para menguar la presunta vulneración que alega, por lo cual, es claro que la protección de los derechos fundamentales no está reservada de manera exclusiva a la acción de tutela, pues la misma Constitución ha dispuesto que las autoridades de la República en cumplimiento de su

⁹ Consultar, entre otras, las sentencias SU-544 de 2001, T-599 de 2002, T-803 de 2002, T-273 de 2006, T-093 de 2008, SU-037 de 2009, T-565 de 2009, T-424 de 2010, T-520 de 2010, T-859 de 2010, T-1043 de 2010, T-076 de 2011, T-333 de 2011, T-377A de 2011, T-391 de 2013, T-627 de 2013, T-502 de 2015 y T-575 de 2015.

¹⁰ Sentencia T-572 de 1992.

¹¹ En este sentido, por medio de la Sentencia T-889 de 2013, se determinó lo siguiente "Por tal razón, el juez de la causa, debe establecer si ese mecanismo permite brindar una solución "clara, definitiva y precisa" a los acontecimientos que se ponen en consideración en el debate constitucional, y su habilidad para proteger los derechos invocados. En consecuencia, "el otro medio de defensa judicial existente, debe, en términos cualitativos, ofrecer la misma protección que el juez constitucional podría otorgar a través del mecanismo excepcional de la tutela".

deber de proteger a todas las personas en sus derechos y libertades,¹² cuentan con diversos mecanismos de defensa previstos en la ley, que garantizan la vigencia de los derechos constitucionales, incluidos los de carácter fundamental.

Lo anterior significa que en el caso concreto la tutela no es el medio idóneo y eficaz para lograr las pretensiones elevadas por **ANGELA OMAIRA LÓPEZ RUIZ**, ya que excede su objeto, pues se insiste, la acción de tutela fue creada como mecanismo preferente y sumario, que tiene como objetivo proteger los derechos fundamentales de las personas cuando quiera que sean amenazados, trasgredidos o vulnerados, más no la creación de un procedimiento paralelo o complementario a los ya existentes en nuestra legislación para defender derechos patrimoniales frente a situaciones contractuales, comerciales o económicas.

Contra esta sentencia procede la impugnación conforme lo establece el artículo 31 del decreto 2591 de 1991, esto es, dentro de los tres (3) días siguientes a la correspondiente notificación.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SESENTA (60) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS**, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución,

R E S U E L V E

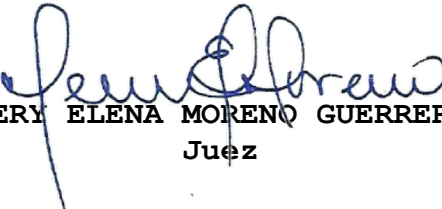
P R I M E R O: **NEGAR** la acción de tutela instaurada por **ANGELA OMAIRA LÓPEZ RUIZ**, en contra de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. hoy CLARO SOLUCIONES MÓVILES**, conforme a las razones expuestas en el cuerpo de esta decisión.

S E G U N D O: **CONTRA** esta sentencia procede la impugnación conforme lo establece el artículo 31 del decreto 2591 de 1991, esto es, dentro de los tres (3) días siguientes a la correspondiente notificación.

¹² Artículo 2° C.P.

T E R C E R O: En caso de no ser impugnado este fallo dentro del término previsto en el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991, se remita a la Corte Constitucional para su revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


MERY ELENA MORENO GUERRERO
Juez

Firmado Por:
Mery Elena Moreno Guerrero
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Penal 060 Control De Garantías
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

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: **9b35c1bf7a55d2ce7fc3a2dbe26b88db252179b9088934594eeb8337d524fcd**a

Documento generado en 19/07/2022 11:46:39 AM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>