



ACCIONANTE: MARIA JOSE RODRIGUEZ GUZMAN

ACCIONADO: CLARO S.A.

RADICADO No: 08001-41-89-016-2020-00094-00

ACTUACIÓN: SENTENCIA

JUZGADO DIECISÉIS DE PEQUEÑAS CAUSAS COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE BARRANQUILLA.
Barranquilla, cinco (5) de mayo de dos mil veinte (2.020).

I. ASUNTO A TRATAR.-

Procede el Despacho, dentro del término legal, a decidir la Acción de Tutela incoada por la señora MARIA JOSE RODRIGUEZ GUZMAN, quien actúa en nombre propio, en contra de la entidad CLARO S.A.

II. ANTECEDENTES.-

Refiere la accionante los hechos que se sintetizan así:

- 1.- Que es estudiante de cuarto semestre de microbiología en la Universidad Libre, Seccional Barranquilla, y pertenece a la comunidad indígena.
- 2.- Que convive y depende económicamente de su madre, quien es abogada, y cómo los términos de los Juzgados se encuentran suspendidos, no ha podido cancelar el servicio de CLARO COLOMBIA, con el que cuentan en su residencia.
- 3.- Que el día 13 de abril de 2020 la Universidad Libre, Seccional Barranquilla, inició clases virtuales ya que el Gobierno Nacional ordenó aislamiento obligatorio a colegios y universidades.
- 4.- Que el día 20 de abril de 2020, el servicio de internet fue suspendido por la empresa CLARO COLOMBIA, por lo que para cumplir con sus clases debe ir a la casa de un amigo violando las medidas de aislamiento ordenada por el Gobierno Nacional.
- 5.- Que le solicitó a la entidad la reconexión, abonando parte de lo adeudado, sin embargo, la entidad manifestó que por sus políticas, el pago debía realizarse en su totalidad.

III. DERECHOS INVOCADOS. -

Estima la accionante que, con ocasión de los hechos antes enunciados, la entidad accionada le está vulnerando su derecho fundamental a la educación.

IV. ACTUACIÓN PROCESAL. -

Mediante auto de abril 23 de 2020, se admitió el trámite de la presente acción constitucional, oficiándose a la entidad accionada y vinculadas, a fin de que rindieran informe sobre los hechos y derechos expuestos en esta tutela.

V. LOS MEDIOS DE PRUEBA E INFORMES DE LA ACCIONADA

Téngase como pruebas, las documentales aportados por la accionante.

La vinculada UNIVERSIDAD LIBRE, presentó el informe requerido el 28 de abril de 2020.

La vinculada SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, se pronunció sobre los hechos de la acción el 27 de abril de 2020.

El vinculado MINISTERIO DE EDUCACIÓN, allegó el pronunciamiento solicitado el 27 de abril de 2020.



La accionada CLARO S.A., no allegó el informe requerido.

Evacuado en esta instancia el trámite procesal respectivo, y no observándose causal de nulidad que deba ser declarada, se procede a resolver, previas las siguientes.-

CONSIDERACIONES:

I. COMPETENCIA

Esta acción encuentra su reglamentación y desarrollo en los Decretos 2591 de 1991 y 306 de 1992, artículo 5º, el cual señala la procedencia en los casos que por acción u omisión se haya violado, viole o amenace violar cualquiera de los derechos de que trata el Art. 2 Ibídem, siendo competente este operador judicial para conocer la presente acción, de conformidad con el Decreto 1983 de 2017.

II. PROBLEMA JURÍDICO PLANTEADO.-

Con fundamento en la reseña fáctica, estudia el Despacho, si la entidad accionada CLARO S.A., ha vulnerado el derecho fundamental a la educación de la accionante MARIA JOSE RODRIGUEZ GUZMAN al suspender el servicio de internet suscrito en su vivienda y negarse a su reconexión, por el no pago del mismo, en contravía de las medidas implementadas por el Presidente de la República, debido al estado de emergencia ocasionada por la pandemia bajo la que se encuentra el país, hecho que le impide en consecuencia acceder a las clases virtuales implementadas por el ente universitario al que pertenece,

III. BASES JURISPRUDENCIALES

a) El derecho fundamental a la educación y los deberes de los estudiantes.

No en pocas oportunidades, se ha referido la Honorable Corte Constitucional al derecho fundamental a la educación, en tanto que este otorga las bases para la realización personal y el sustento de la población y es deber del estado garantizar su prestación. Así las cosas, en sentencias como la T-106 de 2019, esta entidad reiteró:

"...84. El artículo 67 de la Constitución Política de Colombia, señala que la educación es un "derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social". Al tener una relación directa con la dignidad humana, esta Corte ha sostenido que se trata de un derecho fundamental pues es un presupuesto esencial para poder desarrollar los proyectos de vida de cada persona. Asimismo, es el punto de partida para la protección de los derechos consagrados en los artículos 26 y 27 constitucionales: la libertad para escoger la profesión u oficio, y las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra.

85. La educación es también necesaria para garantizar el mínimo vital, la igualdad de oportunidades en el trabajo y la participación política, entre otros. De ahí que la jurisprudencia constitucional haya señalado que debe estar encaminada al acceso a la cultura, a la formación en derechos humanos, la paz y la democracia:

"[L]a Corte ha indicado en distintos pronunciamientos que [la educación] (i) es una herramienta necesaria para hacer efectivo el mandato de igualdad del artículo 13 superior, en tanto potencia la igualdad de oportunidades; (ii) es un instrumento que permite la proyección social del ser humano y la realización de otros de sus demás derechos fundamentales; (iii) es un elemento dignificador de las personas; (iv) es un factor esencial para el desarrollo humano, social y económico; (v) es un instrumento para la



construcción de equidad social, y (vi) es una herramienta para el desarrollo de la comunidad, entre otras características".

86. Por otra parte, al ser un servicio público, la educación se encuentra a cargo del Estado y tiene prioridad en la asignación de recursos por hacer parte del gasto social, *"su prestación debe ceñirse a los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad social y redistribución de los recursos en la población económicamente vulnerable, y la regulación y diseño del sistema debe orientarse al aumento constante de la cobertura y la calidad."*

87. Sobre el contenido del derecho, la sentencia T-428 de 2012 recordó que, además de entender el acceso y la permanencia en el sistema educativo como elementos propios del derecho a la educación, esta Corte ha incluido en su núcleo los parámetros establecidos en la Observación General No. 13 del Comité DESC, que señala cuatro componentes estructurales:

"Como derecho y como servicio público, la doctrina nacional e internacional han entendido que la educación comprende cuatro dimensiones de contenido prestacional: (i) la asequibilidad o disponibilidad del servicio, que puede resumirse en la obligación del Estado de crear y financiar suficientes instituciones educativas a disposición de todos aquellos que demandan su ingreso al sistema educativo, abstenerse de impedir a los particulares fundar instituciones educativas¹ e invertir en infraestructura para la prestación del servicio, entre otras; (ii) la accesibilidad, que implica la obligación del Estado de garantizar el acceso de todos en condiciones de igualdad al sistema aludido, la eliminación de todo tipo de discriminación en el mismo, y facilidades para acceder al servicio desde el punto de vista geográfico y económico; (iii) la adaptabilidad, que se refiere a la necesidad de que la educación se adapte a las necesidades y demandas de los educandos y que se garantice continuidad en la prestación del servicio, y (iv) la aceptabilidad, la cual hace alusión a la calidad de la educación que debe impartirse."

88. La puesta en marcha de todos estos componentes genera para el Estado varias obligaciones, ya que es el principal responsable de su prestación. En este sentido, la sentencia T-308 de 2011, sostuvo que el derecho a la educación le impone al Estado tres obligaciones: respetar, proteger y cumplir.

"La primera demanda de los Estados la evasión de circunstancias que obstaculicen o impidan el disfrute del derecho a la educación; la de protección les impone la obligación de adoptar medidas que impidan su obstaculización por parte de terceros; y la de cumplimiento, que comprende las obligaciones de facilitar y proveer, exige de los Estados la adopción de medidas positivas que permitan a individuos y comunidades disfrutar del derecho a la educación, en la mayoría de los casos, mediante la provisión directa del servicio o la autorización de particulares para el efecto".

89. Por otra parte, la jurisprudencia constitucional también se ha ocupado de estudiar la naturaleza del derecho a la educación de mayores de edad, en relación con los estudios de carácter superior, o universitarios. Así, ha argumentado que *"la doctrina constitucional afirma el carácter de derecho fundamental a la educación, con independencia de la edad del titular del derecho, por la estrecha vinculación existente entre la educación y los valores del conocimiento, el libre desarrollo de la personalidad, la igualdad de oportunidades y el acceso a la cultura, entre otros"*. En este mismo sentido se han pronunciado varias sentencias, en las que se reconoce el derecho a la educación como fundamental para los adultos, por tratarse de un elemento esencial e inherente al ser humano.

90. Ahora bien, existen algunas sentencias -que representan una posición minoritaria- que sostienen que una vez se es mayor de edad, el derecho a la educación pasa de ser de aplicación directa e inmediata a convertirse en netamente prestacional.



RADICADO No: 08001-41-89-016-2020-00094-00

91. El asunto fue estudiado en la sentencia C-520 de 2016, con ocasión de una demanda ciudadana contra el numeral 1º parcial, del artículo 4º de la Ley 1678 de 2013 *"Por medio de la cual se garantiza la educación de Posgrados al 0.1% de los mejores profesionales graduados en las instituciones de educación superior públicas y privadas del país."* En dicha providencia, la Corte explicó que es necesario distinguir entre el carácter fundamental de los derechos -fundamentabilidad- y la forma en que se pueden exigir ante el aparato judicial -justiciabilidad-.

92. En este orden de ideas, dejó claro que el carácter fundamental del derecho a la educación de todas las personas no pierde tal calidad al llegar a la mayoría de edad. Sostuvo que:

"El derecho a la educación, tanto en los tratados de derechos humanos suscritos por Colombia como en su consagración constitucional, es un derecho de la persona y, por lo tanto, es fundamental tanto en el caso de los menores como en el de los adultos.^[44] Su relación con la dignidad humana no se desvanece con el paso del tiempo y su conexión con otros derechos fundamentales se hace acaso más notoria con el paso del tiempo, pues la mayor parte de la población adulta requiere de la educación para el acceso a bienes materiales mínimos de subsistencia mediante un trabajo digno. Más allá de lo expuesto, la educación no sólo es un medio para lograr esos trascendentales propósitos sino un fin en sí mismo, pues un proceso de educación continua durante la vida constituye una oportunidad invaluable para el desarrollo de las capacidades humanas."

93. Sin embargo, ese carácter fundamental del derecho a la educación no significa que su aplicación sea igual para toda la población. De hecho, existen diferentes tipos de obligaciones para el Estado en lo relativo a las condiciones de acceso, algunas son de aplicación inmediata, y otras han sido definidas como deberes progresivos que dependen de parámetros como la edad del estudiante y su nivel educativo. Por ejemplo, para los menores de edad *"entre los 5 y los 18 años a la educación básica debe asegurarse de manera gratuita y obligatoria de manera inmediata. El concepto de "obligatoriedad de la educación" hace referencia a que no resulta optativo para los padres ni las autoridades decidir que los menores no ingresen al sistema educativo, sino que debe asegurarse su incorporación al mismo, en condiciones de calidad."* De igual forma, el acceso a la educación básica primaria de los mayores de edad impone una obligación de carácter inmediato para el Estado; mientras que para este mismo grupo poblacional, el acceso a los siguientes niveles de educación (media secundaria y superior), genera un esfuerzo progresivo, es decir, una obligación que el Estado debe cumplir de manera gradual.

94. Como todos los derechos, la educación supone también deberes para sus titulares. Esta Corte ha advertido en varias ocasiones que al ingresar a una institución educativa, los alumnos adquieren varias obligaciones con la misma, tanto académica como disciplinariamente, las cuales deben estar claramente señaladas en los reglamentos, al igual que las sanciones que pudieran derivarse de su incumplimiento. En este sentido, ha afirmado que *"la educación además de ser un derecho de carácter fundamental, conlleva obligaciones para el Estado, así como para las instituciones universitarias y los estudiantes, cuya observancia impone a los centros educativos, hacer exigible del cumplimiento de sus normas y a sus educandos, el deber de cumplir con los requisitos de orden académico y moral contenidos en los reglamentos."*

95. Así pues, cuando los estudiantes desconocen sus deberes académicos, disciplinarios o administrativos, las universidades deben actuar conforme a lo establecido en sus reglamentos y dar aplicación a las consecuencias que resulten pertinentes, siempre que hayan sido previamente definidas en los estatutos correspondientes, y se respeten los derechos fundamentales de los educandos, en especial el derecho a la educación.

96. En suma, según la jurisprudencia Constitucional el derecho a la educación es fundamental, dado que: (i) es objeto de protección especial del Estado; (ii) es presupuesto básico de la efectividad de otros derechos fundamentales, como la escogencia de una profesión u oficio, la igualdad de



RADICADO No: 08001-41-89-016-2020-00094-00

oportunidades en materia educativa, la realización personal, el libre desarrollo de la personalidad, y el trabajo, entre otros; (iii) es uno de los fines esenciales del Estado Social y Democrático de Derecho; (iv) está comprendido por la potestad de sus titulares de reclamar el acceso y la permanencia en el sistema educativo o a uno que permita una “adecuada formación”; y (v) se trata de un derecho deber que genera obligaciones recíprocas entre todos los actores del proceso educativo.”

Estos serán los lineamientos que tendrá en cuenta el Despacho a efectos de resolver el problema jurídico planteado.

II. ANÁLISIS DEL CASO CONCRETO.-

La accionante MARIA JOSE RODRIGUEZ GUZMAN, acude a la instancia constitucional debido a que considera que CLARO S.A., está vulnerando su derecho fundamental a la educación, al suspenderle el servicio de internet, el cual no ha podido cancelar, ya que como consecuencia de las medidas implementadas por el Gobierno Nacional, en el marco de la pandemia generada por el COVID-19, la universidad en la que cursa estudios de pregrado, continuó el ciclo de clases de manera virtual, y la falta de internet le impide acceder a las clases, sin vulnerar la medida de confinamiento obligatorio decretada por la crisis sanitaria, pues de salir de su casa para acceder a las clases en la casa de un amigo.

Frente a los hechos narrados en el libelo introductorio, el MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL, solicitó denegar el amparo invocado debido a que las pretensiones de la actora no hacen parte de sus funciones y sus políticas no afectan derecho fundamental alguno de la actora, siendo la entidad accionada CLARO S.A., la encargada de realizar la reconexión del servicio.

Por su parte, la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, manifestó que la presente acción resulta improcedente, debido a que en virtud de las diferentes normativas expedidas en virtud de la emergencia sanitaria, se estableció que es deber de las entidades prestadoras de servicios informar al usuario de los diversos procedimientos, y en caso de inconformidad, estos deben presentar la respectiva queja ante la misma entidad, y si esta no responde o si al hacerlo el usuario no se encuentra conforme, este debe interponer la respectiva queja o recurso y a la fecha, dicha superintendencia no registra ningún caso a nombre de la actora.

La accionada CLARO S.A., no allegó el informe requerido, motivo por el cual, de conformidad con el artículo 20 del decreto 2591 de 1991, se aplicará la presunción de veracidad de los hechos expuestos en libelo introductorio.

Descendiendo al estudio del caso concreto, denota el Despacho la efectiva vulneración del derecho fundamental a la educación de la accionante MARIA JOSE RODRIGUEZ GUZMAN.

Siendo lo primero establecer la procedencia de la presente acción frente al caso concreto, debido a que la actora cuenta con otros mecanismos de ley para debatir el objeto de su inconformidad, tenemos que ha dicho la Honorable Corte Constitucional en sentencias como la T-206ª de 2018, que:

“... esta Corporación ha indicado los eventos en los cuales procede la acción de tutela en materia de servicios públicos domiciliarios, así:

“En lo que respecta al asunto de los servicios públicos domiciliarios, se hace necesario precisar que los usuarios cuentan, además de los recursos por vía gubernativa, con las acciones ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo, para controvertir las actuaciones de las empresas de servicios públicos que lesionen sus intereses y derechos, en orden a obtener su restablecimiento. De ello se advierte la existencia de una vía especial para dirimir los conflictos que puedan surgir entre las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y los suscriptores potenciales, los suscriptores activos, o los usuarios. Sin embargo, en los eventos en que con la conducta o las decisiones de las empresas de



servicios públicos domiciliarios se afecten de manera evidente derechos constitucionales fundamentales, como la dignidad humana, la vida, la igualdad, los derechos de los desvalidos, la educación, la seguridad personal, la salud, la salubridad pública etc., el amparo constitucional resulta procedente". (Negritas fuera del texto original).

Desde la anterior perspectiva jurisprudencial, esta Sala de Revisión reitera la obligación del propietario, usuario y/o suscriptor del servicio público domiciliario de agotar los recursos de la vía gubernativa en contra de las decisiones empresariales, puesto que ello garantiza el derecho fundamental al debido proceso de cada uno de los sujetos involucrados en el correspondiente contrato de servicios públicos.

No obstante lo anterior, esta Corporación ha destacado que la acción de tutela resulta procedente contra aquellas decisiones empresariales que llegaren a afectar, de manera evidente, derechos constitucionales fundamentales, tales como la dignidad humana, la vida, la igualdad, los derechos de los desvalidos, la educación, la seguridad personal, la salud, la salubridad pública, etc."

En virtud de lo anterior, resulta claro que la presente acción es procedente, ya que si bien existe un procedimiento para dirimir los conflictos entre las partes, la suspensión del servicio de internet en el presente caso obstaculiza el derecho a la educación de la actora, y además, contrario a lo expuesto por la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, conforme a lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 491 de 2020, los tiempos de respuesta para las peticiones tanto nuevas como las que se encuentren en curso fueron ampliados a treinta (30) días hábiles, sin contar el término que tomaría la segunda instancia, lo que extendería en el tiempo una respuesta definitiva y concreta a la actora, tiempo que es fundamental en su proceso de formación, pues las clases dictadas en su ausencia, difícilmente podrían ser cursadas en otra oportunidad.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la Organización Mundial de la Salud declaró al COVID – 19, como una pandemia y que el Estado Colombiano no ha sido ajeno a esta problemática, el Gobierno Nacional ha expedido una serie de medidas encaminadas a contener la enfermedad y sus efectos no solo en la salud sino también en los diversos campos en los que las medidas sanitarias han afectado en enorme medida la economía del país y de todos sus habitantes.

Inicialmente se declaró el estado de emergencia económica mediante el decreto 417 del 17 de marzo de 2020, y en virtud de ello, el Ministerio De Tecnologías De La Información Y Comunicaciones, mediante el artículo 1° del Decreto 464 del 23 de marzo de 2020, declaró "los servicios de telecomunicaciones incluidos los servicios de radiodifusión sonora, los de televisión y los servicios postales", como servicios públicos esenciales, y que por tanto, "no se suspenderá su prestación durante el estado de emergencia".

Tal disposición, fue tomada teniendo en cuenta que resulta preciso que los ciudadanos cuenten con el servicio, ya que las principales medidas sanitarias implementadas para contrarrestar la propagación del COVID-19, conllevan al aislamiento obligatorio en casa, lo que incrementaría el uso de este servicio, al requerirse tanto trabajar como estudiar por fuera de las sedes laborales y estudiantiles obligatoriamente, y que las dificultades económicas no limitaran su acceso.

Por otra parte, la Universidad Libre de Barraquilla, al pronunciarse sobre los hechos de la presente acción, informó que en efecto la actora es estudiante de su institución, y que en cumplimiento de las disposiciones adoptadas por ella a nivel nacional, procedieron al suspensión de las clases presenciales cerrando su sedes, y retomaron el curso de sus programas de manera virtual a partir del 13 de abril de 2020.

En consecuencia, teniendo en cuenta que el derecho a la educación es un derecho fundamental inclusive para las personas mayores de edad, que por motivos de fuerza mayor las clases presenciales, se convirtieron en clases virtuales para la actora, que el Gobierno Nacional declaró el servicio de internet como esencial y que no podía ser suspendido durante el curso del estado



RADICADO No: 08001-41-89-016-2020-00094-00

de emergencia, y que al no obtenerse respuesta por parte de la entidad accionada se presume la veracidad de los hechos expuestos en el libelo de tutela, el Despacho estima que la suspensión del servicio de internet en la residencia de la accionante vulnera su derecho fundamental a la educación, en tanto que le impide desarrollar las clases programadas por sus docentes y contraviene lo dispuesto en los decretos expedidos con ocasión de la emergencia, máxime cuando en ese tipo de contratos, se suele otorgar garantías tales como títulos valores al momento de su suscripción, o en su defecto pueden llevarse a cabo acuerdos de pago en los que se constituyan las garantías a que haya lugar para respaldar el pago del servicio, de manera que no se afecte con la suspensión del mismo el derecho a la educación a que tienen los estudiantes y más aún frente a las circunstancias que atraviesa el país, por lo que así la cosas, procederá el Despacho a tutelar el Derecho fundamental a la educación de la accionante MARIA JOSE RODRIGUEZ GUZMAN, ordenando a la accionada CLARO S.A., que dentro del término de cuarenta y ocho horas (48) siguientes a la notificación del presente proveído, proceda a la reanudación del servicio contratado en la residencia de la accionante, aclarándole a la misma, que dicha reactivación no equivale a la condonación de la obligación, por lo que deberá acceder a fórmulas de arreglo con la entidad accionada, o en su defecto dar cumplimiento a lo indicado en el parágrafo del artículo primero del Decreto 464 de 2020, por analogía, sin lugar al cobro de intereses moratorios.

Por lo anteriormente expuesto, el Juzgado Dieciséis de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Barranquilla, Administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley.-

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho a la educación deprecado por la señora MARIA JOSE RODRIGUEZ GUZMAN contra CLARO S.A., por las razones de precedencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la accionada CLARO S.A., que dentro del término de cuarenta y ocho horas (48) siguientes a la notificación del presente proveído, proceda a la reanudación del servicio de internet contratado en la residencia de la accionante bajo el número de cuenta 38622935, aclarándole a la misma, que dicha reactivación no equivale a la condonación de la obligación, por lo que deberá acceder a fórmulas de arreglo con la entidad accionada, o en su defecto dar cumplimiento a lo indicado en el parágrafo del artículo primero del Decreto 464 de 2020, por analogía, sin lugar al cobro de intereses moratorios durante dicho periodo por disposición legal.

TERCERO: Notificar esta decisión por el medio más expedito a las partes y a la Defensoría del Pueblo, de conformidad con lo estipulado en el artículo 16 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: Cumplidas las tramitaciones de rigor, si no se hubiere impugnado, por Secretaría remítase este proveído a la Honorable Corte Constitucional, al día siguiente de su ejecutoria para su eventual revisión; y a su regreso archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
LA JUEZA,

LUZ ELENA MONTES SINNING

JUZGADO DIECISÉIS DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BARRANQUILLA
Barranquilla,
Notificado por Estado No.
La Secretaría
Alejandra María Vargas Brochero