



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO

**JUZGADO CIVIL CON CONOCIMIENTO EN PROCESOS LABORALES  
DEL CIRCUITO JUDICIAL DE GIRARDOTA**

**Girardota, Antioquia; once (11) de diciembre de dos mil veinte (2020)**

Radicado:	05-079-40-89-001-2020-00181-01
Proceso:	Acción de Tutela
Accionante:	Laura Arias Cifuentes, Manuela Arias Cifuentes, Carolina Arias Cifuentes y Luis Enrique Arias Londoño
Accionada:	UNE-EPM Telecomunicaciones S. A. TIGO
Vinculado:	Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y la Subdirección para la Industria de las Comunicaciones
Sentencia:	<b>G: 120 T: 059</b>

### 1. OBJETO DE LA DECISIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto 2591 de 1991, reglamentario de la tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política de 1991, en la oportunidad legal correspondiente, procede este Despacho a resolver la impugnación formulada por LAURA ARIAS CIFUENTES, MANUELA ARIAS CIFUENTES, CAROLINA ARIAS CIFUENTES Y LUIS ENRIQUE ARIAS LONDOÑO, frente a lo dispuesto en la sentencia calendada el 29 de septiembre de 2020, proferida por la Juez Primero Promiscuo Municipal de Barbosa – Antioquia, dentro de la acción de tutela que instaurara por **LAURA ARIAS CIFUENTES, MANUELA ARIAS CIFUENTES, CAROLINA ARIAS CIFUENTES Y LUIS ENRIQUE ARIAS LONDOÑO** contra **UNE-EPM TELECOMUNICACIONES S. A. TIGO**.

### 2. ANTECEDENTES

#### 2.1. De los hechos y pretensiones de la tutela

**Laura Arias Cifuentes, Manuela Arias Cifuentes, Carolina Arias Cifuentes y Luis Enrique Arias Londoño**, promovieron acción de tutela en la que reclaman la protección de sus derechos fundamentales, AL TRABAJO, AL ESTUDIO Y AL LIBRE DESARROLLO DE LA PERSONALIDAD, que consideran vulnerados por la accionada, ante las irregularidades en la prestación del servicio de internet.

Fundamentan la acción en los siguientes hechos relevantes:

Manifiestan los accionantes que conforman el grupo familiar los señores YANET PATRICIA CIFUENTES GIRÓN, LUIS ENRIQUE ARIAS LONDOÑO, LAURA ARIAS CIFUENTES y MANUELA ARIAS CIFUENTES, del cual el señor LUIS ENRIQUE ARIAS LONDOÑO es cabeza de la familia; que todo el grupo familiar vive en la carrera 18 N° 17-39 apartamento 201 del área urbana del municipio de Barbosa Antioquia.

Las accionantes MANUELA ARIAS CIFUENTES y CAROLINA ARIAS CIFUENTES, indican que cursan estudios universitarios a través de clases virtuales desde su casa

en razón a la emergencia de salud pública que vive el país; los accionantes LUIS ENRIQUE ARIAS LONDOÑO y LAURA ARIAS CIFUENTES señalan que laboran en la modalidad de teletrabajo, igualmente desde su hogar, por lo que sus actividades de estudio y trabajo requieren del servicio constante e ininterrumpido de internet.

Indican, además, que por seguridad su hogar cuenta con un circuito cerrado de televisión el cual está ligado al servicio de internet contratado para su hogar.

Afirman que la señora YANET PATRICIA CIFUENTES GIRÓN, contrató con la empresa UNE EPM TELECOMUNICACIONES S. A., servicio de telefonía, televisión e INTERNET (con una velocidad de sesenta 60Megas), para su vivienda, pero que en el transcurso del año ha presentado diferentes quejas ante la empresa TIGO por la interrupción del servicio, por la mala calidad del mismo, en los servicios de internet, televisión y telefonía fija y que debido a esas constantes interrupciones del servicio, ninguno de los miembros del grupo familiar han podido atender sus obligaciones académicas ni laborales debidamente, tanto así que ya se generó una amonestación por parte del empleador a la señora Laura Arias Cifuentes al no poder emitir una comunicación oportuna vía email. Aunado a ello, el servicio de seguridad por circuito cerrado de televisión con el que cuenta tampoco puede funcionar.

Así, concretan sus pretensiones:

- Solicitan los accionantes se tutelen los derechos fundamentales invocados, Se conceda el amparo a la IGUALDAD, dándose el efecto INTER PARES frente a casos similares, como el resuelto por la H. Corte Constitucional en su sentencia T-030 de 2020. Que el MINTIC en desarrollo de sus competencias constitucionales y legales colabore armónicamente en la protección del derecho fundamental a tutelar.

### **2.2.1. Del trámite en la primera instancia**

La tutela fue admitida por el Juzgado Primero Promiscuo Municipal de Barbosa – Antioquia, el día 16 de septiembre de 2020, ordenando vincular al Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y la Subdirección para la Industria de las Comunicaciones, concediéndoles a la accionada y a las vinculadas un termino perentorio de 2 días para que allegara el escrito de respuesta.

### **2.2.2. La respuesta de UNE-EPM Telecomunicaciones S. A. TIGO**

ANDREA MARIA ORREGO RAMÍREZ, apoderada general de UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., señala que frente al núcleo familiar y las diversas profesiones y actividades laborales y académicas: se abstiene de pronunciarse, puesto que se trata de hechos que no vinculan de forma directa a la entidad.

Frente a la relación contractual señala que es cierto el vínculo contractual y las fallas presentadas, pero aclara que el tratamiento dado a las fallas reportadas por los accionantes fue el regular para los casos de fallas particulares en el servicio prestado a los usuarios. Sin embargo, informan que el domicilio de los accionantes hace parte de una zona el norte del Valle de Aburrá que se ha visto afectada por múltiples fallas masivas, que han sido unificadas para tratamiento de las mismas como **una sola falla súper masiva**. De lo anterior se sigue que en tanto no se dé un diagnóstico de la falla masiva no es posible dar solución a los problemas propios de la red de los accionantes.

Afirman que pese a tratarse de una falla masiva y buscando presentar una respuesta definitiva al problema de los accionantes, el caso fue escalado al área encargada.

Señalan que se debe apelar no sólo a la actual coyuntura nacional que perse ya representa un gran desafío operativo por la alta demanda de mantenimientos, sino a los agentes exógenos que hoy afectan la operación normal del servicio, como lo es el incremento de los hurtos de la infraestructura de telecomunicaciones, lo que impacta de forma considerable la capacidad operativa de la Compañía.

Indica que están desplegando todas las conductas necesarias tendientes a la efectiva reparación del servicio de los accionantes, sin embargo, a pesar de que se registró pedido para la reparación en cuestión y para dar un diagnóstico correcto del daño se programó de forma extraordinaria una visita técnica para 21 de septiembre de 2020.

Añade que UNE cumple con sus obligaciones de cobertura y demás impuestas por el MINTIC, precisando que la efectiva prestación de servicios de conectividad de internet se somete a i) la disponibilidad de cobertura de red en la zona en cuestión y ii) a la eventual suscripción de un contrato de prestación de servicios de naturaleza onerosa, de carácter particular, que además estará sujeto al proceso de venta y verificación de la compañía, pues este se encuentra sometido a las reglas naturales del comercio, en donde la accionada como oferente, debe asegurar la rentabilidad del negocio para garantizar el equilibrio de la relación que permita continuar con la operación, por lo cual la acción de tutela no es el mecanismo idóneo para dirimir cualquier controversia que verse sobre asuntos de dicha índole.

Finaliza indicando que la Compañía no ha emprendido conducta alguna de la que se pueda predicar la supuesta vulneración objeto de la acción constitucional. De acuerdo con lo argumentos indicados, solicita se desestimen las pretensiones de la presente acción de tutela como quiera que las mismas no están llamadas a prosperar porque no es posible declarar la violación de los derechos fundamentales invocados, cuando los mismos no están siendo conculcados por UNE.

### **2.2.3. Respuesta del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones**

LUIS GUILLERMO FLECHAS SALCEDO, actuando como Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Procesos judiciales y Extrajudiciales de la Oficina Asesora de la vinculada, señala que su representada no es la autoridad facultada para ejercer la inspección, vigilancia y control respecto de las relaciones contractuales que suscriban los operadores en el territorio nacional, acorde con lo preceptuado en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, toda vez que esta sólo le atribuyen por ley diseñar, formular, adoptar y promover las políticas, planes y programas y proyectos del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones, con el fin de contribuir al desarrollo económico, social y político de la Nación, y elevar el bienestar de los Colombianos.

Por último, indica que no se evidencia ninguna violación a los derechos invocados por el accionante, por parte de MIN TIC, por lo que solicitó se ordene la desvinculación del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, además de advertir que es la Superintendencia de Industria y Comercio la llamada a atender la queja del usuario del servicio en primera instancia, a petición de éste.

### **2.2.4. Respuesta de la Subdirección para la Industria de las Comunicaciones**

Pese a haberse notificado de la presente acción de tutela no hizo pronunciamiento alguno.

### **2.3. De la sentencia de primera instancia**

La funcionaria de primer grado profirió sentencia el 29 de septiembre de 2020, declaró improcedente por falta de requisitos para la procedencia de la tutela, esto es, no existe subordinación del accionante frente a los accionados, el accionante cuenta con otro mecanismo de defensa en cuanto a las diferencias contractuales que se desprendan de la ejecución del contrato.

La decisión anterior fue adoptada por la funcionaria de primer grado, luego de avocar el análisis de la Constitución Política y de la procedencia de la acción de tutela contra particulares.

Al hacer el análisis del caso concreto, señala que no existe subordinación o estado de infección indefensión, toda vez que entre las partes existe un tipo de contrato que genera obligaciones y derechos recíprocos, y cualquier diferencia en cuanto a la ejecución del contrato de prestación del servicio, el accionante cuenta con la vía para ejercer sus derechos contractuales como lo es la jurisdicción ordinaria.

Señala que el derecho como fue planteado vía tutela se sale del contexto constitucional, en razón a que lo pretendido, busca solución a diferencias que se presentan en una relación contractual, y que las desavenencias que resulten de dichas obligaciones escapan a la protección de la tutela y máxime que para ello existen otros mecanismos de defensa judicial para estos asuntos particulares que es la justicia ordinaria

Finalmente, frente a la solicitud de amparo a la igualdad, dándose el efecto INTER PARES frente a casos similares, advierte el despacho que los sujetos de protección constitucional en la sentencia T-030 de 2020 de la Honorable Corte Constitucional, son menores de edad de una escuela rural, que en nada se asemeja a los aquí accionantes, quienes son estudiantes universitarios y un profesional del derecho en etapa productiva; además de habitar en la Zona Urbana del Municipio de Barbosa, por lo que concluye que no hay lugar a dar un tratamiento igual a sujetos en condiciones abismalmente diferentes

### **2.4. De la impugnación**

Los accionantes Laura Arias Cifuentes, Manuela Arias Cifuentes, Carolina Arias Cifuentes y Luis Enrique Arias Londoño, una vez notificados de la sentencia de tutela y dentro del término legal, formulan impugnación, concretando su inconformidad en el hecho de que la Juez Constitucional no advirtió que efectivamente si se encuentran en un “estado de indefensión” en el presente caso, pues la empresa accionada es un emporio con gran músculo económico como lo es el grupo empresarial UNE-TIGO, con lo cual se evidencia una posición dominante en la relación de prestador del servicio y el usuario de ese medio tecnológico llamado “internet” y que en esa medida, es procedente el amparo constitucional de sus derechos como lo solicitaron.

Señalan que en el contenido del fallo que les negó la protección, es evidente la carencia de un análisis serio y comprensivo de los argumentos de hecho y de derecho constitucional ofrecieron respecto de sus derechos fundamentales vulnerados como son los de EDUCACIÓN Y EL TRABAJO, pues el acceso al servicio de internet en forma regular, fluida y sin interrupciones conforme lo contrataron, es indispensable para poder satisfacer la necesidades de comunicación virtual de los miembros del

hogar y con relevancia constitucional, por tratarse de los derechos humanos a educarse y trabajar.

Afirman que cuando se acudió al efecto INTER PARES, de la sentencia proferida por la H. Corte Constitucional (T-030-20), el juzgado deterioró el alcance y significado de aquél al caso en concreto, ya que no es la condición de que allí se hubiera ocupado de asuntos en que estaban involucrados derechos de los niños, niñas o adolescentes, pues como se desprende de la solicitud de amparo, el juez constitucional está abocado a avanzar en el sustrato material de la sentencia que es lo que en definitiva se impone sobre cualquier otra consideración y es que el solo elemento subjetivo, no puede por sí mismo, desproteger a otros sujetos, como sucede en el caso presente.

Indican que desafortunada resultó la decisión de primera instancia, tras aducir que se desvirtuaba la subsidiariedad de este medio de amparo constitucional, cuando no se tomó la molestia de analizar precisamente el asunto medular indicado en la solicitud respecto de la estructuración del perjuicio irremediable, el cual se explicó con detenimiento en el escrito de tutela.

Advierten que en caso de que la empresa accionada hubiera hecho alusión a un hecho o daño consumado, nada impide al juez constitucional pronunciarse definitivamente, resultando categórico en señalarse de su parte no se ha perdido interés en la solicitud de amparo.

Finalmente, reiteran en que a la señora Laura Arias Cifuentes le fue iniciado procedimiento disciplinario por parte de su empleador por no haber correspondido con la comunicación vía internet a uno de los proveedores de la empresa en la República Popular China, tal como había quedado indicado en la relación fáctica del escrito genitor, poniendo en vilo su derecho al trabajo.

## **2.5. Del trámite en la segunda instancia**

Recibida la impugnación y admitida la misma el 18 de noviembre de 2020, el despacho consideró necesario decretar de oficio informe de la accionada UNE-EPM Telecomunicaciones S. A. TIGO y Municipio de Barbosa, mediante auto del 03 de diciembre de 2020, para lo cual se les concedió el término perentorio de un día.

### **2.5.1. Respuesta a requerimiento UNE-EPM Telecomunicaciones S. A. TIGO.**

Dentro del término otorgado UNE-EPM Telecomunicaciones S. A. TIGO allegó vía correo electrónico institucional, respuesta al requerimiento informando:

- Que en la visita técnica realizada a las dependencias de los accionantes se halló acometida interna en mal estado, se procedió a corregirla.
- Que, a la fecha, tras las gestiones realizadas en el mes de septiembre, donde se organizaron conexiones se confirmó el correcto funcionamiento de los servicios de televisión y banda ancha operativos y con las megas contratadas.
- Que en virtud del requerimiento al que se da contestación, se procedió a realizar visita técnica el día 4 de diciembre del 2020, de la cual se reporta: que la señora Laura no permite el ingreso e informa que el servicio está funcionando correctamente.
- Que la última falla reportada fue la del 21 de septiembre, no existen más fallas reportadas con posterioridad a dicha fecha ni quejas por servicio.
- Que consultado el portal de la SIC, se evidenció que no hay quejas interpuestas por LAURA ARIAS en contra de la Compañía.
- Que tras visita técnica realizada el 4 de diciembre del 2020, se evidenció la prestación de servicios fijos de telecomunicaciones por el operador DIGITAL GROUP S.A.S., bajo tecnología GPON.

### **2.5.2. Respuesta a requerimiento Municipio de Barbosa**

A pesar de haber sido notificado en debida forma el Municipio de Barbosa no dio respuesta al requerimiento.

### **2.6. El Problema Jurídico**

Atendiendo a las pretensiones contenidas en el escrito tutelar, a las afirmaciones defensivas de la empresa accionada, a las pruebas allegadas, y al fallo de primera instancia proferido por la Juez Segundo Promiscuo Municipal de Barbosa, debemos establecer primeramente la procedibilidad de la acción, en punto al requisito de la subsidiariedad y la existencia de un peligro que se ocasione un perjuicio irremediable a los accionantes, que haga necesaria la intervención del juez de tutela ante la presunta afectación de derechos fundamentales del actor.

Si ese primer examen es positivo a los intereses de los accionantes, entonces corresponderá a este despacho determinar si la actuación de la accionada UNE-EPM Telecomunicaciones S. A. TIGO, al presentar fallas en el servicio del internet contratado, es violatoria de los derechos fundamentales al trabajo, al estudio y al libre desarrollo de la personalidad.

## **CONSIDERACIONES**

### **3.1. De la competencia**

Sea lo primero determinar, que acorde a lo establecido por el artículo 32 del Decreto 2591 de 1991, por la naturaleza del asunto objeto de la acción y el lugar de ocurrencia de los hechos fundamento de la misma, es competente este estrado judicial para conocer y decidir respecto a la acción de tutela atrás referenciada **por vía de impugnación**, contra la decisión judicial proferida por el Juzgado Segundo Promiscuo Municipal de Barbosa, Antioquia.

### **3.2. Análisis jurídico y Constitucional**

#### **3.2.1 Generalidades de la acción de tutela**

La acción de tutela constituye uno de los más importantes mecanismos de garantía de los derechos constitucionales fundamentales al alcance de toda persona para la defensa de los derechos de carácter fundamental, siempre que hayan sido violentados o amenazados por una autoridad pública y por los particulares, en los eventos expresamente autorizados en el art. 86 de la C.N., y se orienta, en esencia, a la garantía y protección de estos derechos mediante la aplicación directa de la Constitución, a través de un procedimiento expedito y sumario.

La tutela tiene como dos de sus caracteres distintivos esenciales los de la subsidiariedad y la inmediatez; el primero por cuanto tan solo resulta procedente instaurar la acción cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que se promueva como mecanismo transitorio, para evitar un “perjuicio irremediable”, que sea inminente, grave y de tal magnitud que requiera de medidas urgentes e impostergables; el segundo puesto que no se trata de un proceso sino de un remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad, concreta y actual del derecho sujeto a violación o amenaza.

Respecto al tema de la subsidiariedad la Corte Constitucional en sentencia T-342 del 14 de mayo de 2012, Magistrado Ponente Dr. JORGE IGNACIO PRETELT CHALJUB, se indicó:

### **“2.1.1. Cumplimiento de los requisitos de inmediatez y subsidiariedad para la procedencia de la acción de tutela.**

La acción de tutela es un mecanismo de protección de derechos fundamentales cuyas características y condiciones son definidas por la misma Carta Política. Dentro de estos requisitos se encuentran la subsidiariedad y la inmediatez.

De acuerdo a la jurisprudencia de esta Corporación<sup>1</sup>, la tutela tiene un carácter subsidiario porque existe la necesidad de que en cada caso concreto se acredite que el afectado no cuenta con otro mecanismo de protección de sus derechos o que, en razón a la inminencia de un perjuicio irremediable, *“(...) dicho instrumento pierde su idoneidad para garantizar la eficacia de los postulados constitucionales, caso en el cual la Carta prevé la procedencia excepcional y transitoria.”*<sup>2</sup>  
(...)

#### **2.1.1.1. Del requisito de subsidiariedad**

El principio de subsidiariedad está consagrado en el inciso 4º del artículo 86 de la Constitución, que establece que *“Esta acción 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 este orden de ideas, existiendo otros mecanismos de defensa judicial que resulten más eficaces para la protección reclamada, se debe recurrir a ellos antes de pretender el amparo por vía de tutela, razón por la cual esta acción no puede desplazar los mecanismos específicos de defensa previstos en la correspondiente regulación común.<sup>3</sup>

Por tanto, cuando una persona acude a la administración de justicia en aras de buscar la protección de sus derechos, no puede desconocer las etapas procesales contempladas en el ordenamiento jurídico para el caso específico.<sup>4</sup> Lo anterior por cuanto la tutela no es un mecanismo alternativo que reemplace los procesos judiciales o adopte decisiones paralelas a la del funcionario que está conociendo de un determinado asunto radicado bajo su responsabilidad.

En consecuencia, ha entendido esta Corporación que *“(...) de perderse de vista el carácter subsidiario de la tutela, el juez constitucional, en este ámbito, no circunscribiría su obrar a la protección de los derechos fundamentales, sino que se convertiría en una instancia de decisión de conflictos legales. Nótese cómo de desconocerse 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.”*<sup>5</sup>

### **3.2.2 Requisitos para que se configure un perjuicio irremediable.**

Ha dicho la Corte Constitucional, en sentencia T-953 de 2013, con ponencia del Magistrado Luis Ernesto Vargas Silva, que:

<sup>1</sup> Ver las sentencias T-449/98, M.P. Alfredo Beltrán Sierra y T-300/04, M.P. Eduardo Montealegre Lynett.

<sup>2</sup> Sentencia T-313 de 2005. M.P. Jaime Córdoba Triviño.

<sup>3</sup> Sentencia T-680 de 2010. M.P. Nilson Pinilla Pinilla.

<sup>4</sup> En Sentencia T-313 de 2005, M.P. Jaime Córdoba Triviño se estableció: *“En efecto, la Constitución y la ley estipulan un dispositivo complejo de competencias y procesos judiciales que tienen como objetivo común garantizar el ejercicio pleno de los derechos constitucionales, en consonancia con el cumplimiento de los demás fines del Estado previstos en el artículo 2 Superior. Por tanto, una comprensión ampliada de la acción de tutela, que desconozca el requisito de subsidiariedad, vacía el contenido de las mencionadas competencias y, en consecuencia, es contraria a las disposiciones de la Carta Política que regulan los instrumentos de protección de los derechos dispuestos al interior de cada una de las jurisdicciones.”*

<sup>5</sup> Sentencia T-406 de 2005. M.P. Jaime Córdoba Triviño

*“el perjuicio ha de ser inminente: "que amenaza o está por suceder prontamente". Con lo anterior se diferencia de la expectativa ante un posible daño o menoscabo, porque hay evidencias fácticas de su presencia real en un corto lapso, que justifica las medidas prudentes y oportunas para evitar algo probable y no una mera conjetura hipotética (...)*

*Las medidas que se requieren para conjurar el perjuicio irremediable han de ser urgentes, es decir, como calidad de urgir, en el sentido de que hay que instar o precisar una cosa a su pronta ejecución o remedio tal como lo define el Diccionario de la Real Academia. Es apenas una adecuación entre la inminencia y la respectiva actuación: si la primera hace relación a la prontitud del evento que está por realizarse, la segunda alude a su respuesta proporcionada en la prontitud (...)*

*No basta cualquier perjuicio, se requiere que éste sea grave, lo que equivale a la gran intensidad del daño o menoscabo material o moral en el haber jurídico de la persona. La gravedad obliga a basarse en la importancia que el orden jurídico concede a determinados bienes bajo su protección, de manera que la amenaza a uno de ellos es motivo de actuación oportuna y diligente por parte de las autoridades públicas. Luego no se trata de cualquier tipo de irreparabilidad, sino sólo de aquella que recae sobre un bien de gran significación para la persona, objetivamente. Y se anota la objetividad, por cuanto la gravedad debe ser determinada o determinable, so pena de caer en la indefinición jurídica, a todas luces inconvenientes.*

*La urgencia y la gravedad determinan que la acción de tutela sea impostergable, ya que tiene que ser adecuada para restablecer el orden social justo en toda su integridad. Si hay postergabilidad de la acción, esta corre el riesgo de ser ineficaz por inoportuna. Se requiere una acción en el momento de la inminencia, no cuando ya haya desenlace con efectos antijurídicos. Se trata del sentido de precisión y exactitud de la medida, fundamento próximo de la eficacia de la actuación de las autoridades públicas en la conservación y restablecimiento de los derechos y garantías básicos para el equilibrio social.*

De acuerdo con lo anterior, se deduce que hay ocasiones en que de continuar las circunstancias de hecho en que se encuentra una persona, es inminente e inevitable la destrucción grave de un bien jurídicamente protegido, de manera que urge la protección inmediata e impostergable por parte del Estado ya en forma directa o como mecanismo transitorio.

### **3.3. De los derechos fundamentales presuntamente vulnerados.**

**Del derecho fundamental a la educación.** El derecho a la educación en Colombia tiene su fundamento en el artículo 67 de la Constitución Política; allí, en la norma suprema del orden jurídico colombiano; se le da la importancia característica de este derecho, pues se erige pilar fundamental en la consecución de un Estado Social de Derecho.

**Derecho al trabajo:** Según el Pacto Internacional de Derechos económicos, sociales y culturales, el derecho a trabajar “Comprende el derecho de toda persona a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante el trabajo libremente escogido y aceptado”.

El trabajo como manifestación de las capacidades creativas de hombres y mujeres que se consideran útiles y capaces de contribuir al bienestar social y a la convivencia, requiere un esfuerzo de valoración y humanización, en virtud del reconocimiento económico y social, de la garantía y aplicación de los derechos plenos, pues la persona trabaja no solo para satisfacer necesidades propias de la supervivencia, sino también para satisfacción de necesidades de la comunidad, pues además del desarrollo y la realización personal que prodiga, el trabajo facilita a la persona el cumplimiento de su vocación profesional y es un insustituible medio de servicio a la sociedad.

La jurisprudencia constitucional ha considerado que la naturaleza jurídica del trabajo cuenta con una triple dimensión. En palabras de la Corporación la “lectura del

preámbulo y del artículo 1º superior muestra que el trabajo es valor fundante del Estado Social de Derecho, porque es concebido como una directriz que debe orientar tanto las políticas públicas de pleno empleo como las medidas legislativas para impulsar las condiciones dignas y justas en el ejercicio de la profesión u oficio. En segundo lugar, el trabajo es un principio rector del ordenamiento jurídico que informa la estructura Social de nuestro Estado y que, al mismo tiempo, limita la libertad de configuración normativa del legislador porque impone un conjunto de reglas mínimas laborales que deben ser respetadas por la ley en todas las circunstancias (artículo 53 superior). Y, en tercer lugar, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 25 de la Carta, el trabajo es un derecho y un deber social que goza, de una parte, de un núcleo de protección subjetiva e inmediata que le otorga carácter de fundamental y, de otra, de contenidos de desarrollo progresivo como derecho económico y social.”

### **3. EL CASO CONCRETO**

De entrada valga anotar, que para que proceda la ACCION DE TUTELA como medio privilegiado, especial y extraordinario de protección frente a actos administrativos de contenido particular, 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.

Frente a ello entonces habrá de analizarse el último presupuesto de procedibilidad de la acción constitucional de tutela, el de la subsidiariedad, como mecanismo extraordinario, ágil y por ende con un alcance de la actividad probatoria muy limitada pero además respetuosa de las competencias propias de las jurisdicciones establecidas para atender, en el escenario propio, los debates que se le presenten.

Veamos:

En el presente caso, la acción de tutela incoada por Laura Arias Cifuentes, Manuela Arias Cifuentes, Carolina Arias Cifuentes y Luis Enrique Arias Londoño, se orienta a que se conceda el amparo a la IGUALDAD, dándose el efecto INTER PARES frente a casos similares, como el resuelto por la H. Corte Constitucional en su sentencia T-030 de 2020, en vista que consideran vulnerados sus derechos a la educación y al trabajo por las diferentes inconsistencias en la prestación del servicio de internet.

Según el marco fáctico que se presenta en esta acción, derivado no solo de los dichos de los accionantes y de la accionada sino de los mismo elementos materiales probatorios arribados al expediente tanto en sede de primera instancia como en esta, se tiene que los accionantes constituyen una familia residente en el área urbana del municipio de Barbosa y que para continuar desenvolviéndose en la vida, en cada rol que han asumido sus miembros, la de padre trabajador e hijas estudiantes universitarias y una de ellas también trabajadora, han tenido que acudir al servicio de internet como recurso necesario e indispensable para afrontar el aislamiento y con ello el teletrabajo y la educación virtual. Para ello, contrataron el suministro de este servicio con la empresa **UNE-EPM Telecomunicaciones S. A. TIGO**, mediante un contrato comercial en el que dicha empresa se compromete a suministrar 60 megas de internet en la residencia de los actores, de forma permanente, con calidad y eficiencia, y los adquirentes del servicio a pagar una suma determinada por cada mes de duración del contrato y es, bajo este escenario comercial, que los accionantes acusan a su contratada de suministrar un servicio, deficiente, sin calidad ni eficiencia, pues a menudo se les presenta interrupción en el suministro del servicio, lo que les ha aparejado serias dificultades de tipo laboral y académico en el cumplimiento de sus obligaciones.

Entiende el despacho la preocupación de los accionantes, y reconoce su afectación en las aristas de la educación y al trabajo que pudieron sufrir por las fallas presentadas en el servicio de internet, y es que ante la problemática actual y notoria que vive no solo el país sino el mundo, por el advenimiento de una epidemia causada por el virus denominado por los laboratorios SARS-COV, y conocido por los medios de comunicación como CORONAVIRUS- COVID -19, que ha llevado a que cientos de países del mundo, entre ellos Colombia, tomen medidas tan drásticas como decretar el aislamiento social para la protección de la vida y la salud de sus ciudadanos, el servicio internet se convirtió en uno de los medios tecnológicos más importantes para desarrollar actividades tan cotidianas como trabajar o estudiar, y por ello, incluso puede llegar a reconocerse como un derecho fundamental por conexidad con estos específicos derechos.

No obstante, por ahora,<sup>6</sup> no están dadas esas condiciones, pues tal y como lo reconoce el propio accionante padre de familia, lo que la jurisprudencia actual del máximo Tribunal Constitucional tiene sentado, es que en todo caso, el servicio de Internet en nuestro país, es “un medio o espacio” donde deben garantizarse otros derechos humanos y como tal no constituye el derecho mismo. Aunque existen manifestaciones mundiales determinadas al reconocimiento de la vital importancia de Internet, como la Declaración de Independencia del Ciberespacio (1996), la Carta de Derechos en Internet de la Asociación para el Progreso de las Comunicaciones (2006), la Carta sobre Innovación, Creatividad y Acceso al Conocimiento (2009) y la Declaración de Privacidad de Madrid (2009) y observaciones como la Oede, con el “Comunicado sobre los Principios para las Políticas de Internet” (2011), y el Consejo de Europa, con “Guía de los Derechos Humanos para los usuarios de internet” (2014), entre otros, la manifestación mundial que determina trabajar en pro de ese objetivo, esto es, lograr constituir el servicio de Internet como un derecho intrínseco a la persona, como servicio público, es esta pandemia en la que estamos inmersos, pues todos estamos dependiendo de esa forma de comunicación virtual ya que la personal está confinada, pero para ello se requiere de unas políticas públicas, de un trabajo sistémico estatal e incluso con participación de la iniciativa privada, que puedan dar lugar a tender y extender la infraestructura tecnológica que para ello se requiere y que por ahora no la hay, como por ejemplo lo es la implementación de la Red 5G, que según ha anunciado el Gobierno nacional a través de diferentes medios de comunicación, está en proceso de adquisición y que le permitirá al país acceder a una mejor conectividad virtual.

Ahora bien, en el modelo de Estado Constitucional en el que nos encontramos, si bien el poder judicial está dado para la garantía de los derechos, también lo es que la judicatura no puede abstraerse de las realidades de vida en que se administra justicia y, en esa medida, lo que entiende esta juzgadora es que esa ha sido la razón de la cautela del máximo Tribunal Constitucional en no reconocer aún como derecho fundamental este servicio sino como medio para la efectividad de otros y de allí que sea razonable estar a la espera de las implementaciones tecnológicas requeridas y las que según se ha dicho, ya están en gestión, como para poder trasladarle al Estado la responsabilidad por la prestación del servicio de Internet, así se trate de intermediarios particulares, tal y como actualmente ocurre con los **servicios públicos** de salud, energía eléctrica, agua y gas domiciliario.

En ese orden de ideas, al modo de ver de esta servidora judicial, violaría entonces el derecho constitucional al debido proceso de la parte accionada en este asuntos, **UNE-EPM Telecomunicaciones S. A. TIGO**, si simplemente se le sorprendiere en una acción de este tipo obligándola a prestar un servicio, que según dijo y no desvirtuó el accionante, no está en capacidad de garantizar al 100% debido a una falla masiva que ha detectado en el sector donde residen los accionantes y que en esa medida, se observa, se constituye en problemática propia de una relación comercial regida por la

---

<sup>6</sup> “Lo cierto es que ya lo han hecho diversas legislaciones y la propia normativa internacional, en la que el acceso a internet ha dejado de ser visto como un servicio para tomar un rol diferente y cercano a una reivindicación de tipo esencial. Así lo hizo, por ejemplo, el Consejo de Derechos humanos en el 2016, durante el 32º periodo de sesiones, y cuando se construyó la Carta de Derechos Humanos y Principios para Internet (2010) por parte de la Coalición IRP, donde se declara que: Toda persona tiene igual derecho a acceder y utilizar Internet de forma segura y libre”.  
[www.ambitojuridico.com/noticias/análisis/tic/en-tiempos-de-pandemia](http://www.ambitojuridico.com/noticias/análisis/tic/en-tiempos-de-pandemia)

oferta, la demanda y el régimen de contratos comerciales que puede ser demandado por los contratantes por el denunciado incumplimiento a más del consecuente cobro de perjuicios si demuestran su causación. Es en ese contexto, que las dificultades que se presenten en la prestación del servicio de Internet, que por ahora no es de carácter público, y atendiendo el marco comercial en que dichas relaciones se presentan, considera esta juzgadora al igual que lo hizo la juez a-quo, la acción de tutela no es la llamada a ser el mecanismo idóneo para resolver este tipo de conflictos.

Ahora bien, ha establecido la Corte Constitucional por ejemplo sentencia de Tutela T 117/2018, que es excepcionalmente procedente la acción de tutela cuando el solicitante se halle en estado de indefensión frente al particular y que tal situación hace *“... referencia al supuesto en el que, debido a las circunstancias fácticas concurrentes, una persona se encuentra impotente o sometida en relación con otra y, por tanto, se halla en la imposibilidad de defender sus derechos.* Para este caso, de los elementos probatorios arribados al expediente, se tiene que los actores, no se encuentran en estado de indefensión ni de minusvalía que le impidan reclamar la protección a sus derechos mediante los mecanismos judiciales o administrativos establecidos para ello, como sería el de acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio, la cual cuenta con mecanismos idóneos e instancias específicas para atender este tipo de conflictos, como lo son la Dirección de protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones, quien a través de queja o demanda, podría dar solución a la controversia presentada entre las aquí partes, mecanismo que no ha sido agotado por los accionantes, pues como bien se afirmó en la respuesta el requerimiento, ante la SIC no se evidencia queja alguna. También están habilitados para acudir en demanda ante la Jurisdicción civil solicitando el cumplimiento del contrato o su resolución, con el eventual pago de perjuicios; además que al existir libre competencia, está en libertad el grupo familiar accionante de contratar los servicios con otro operador.

Puestas así las cosas, y en la medida de este debate especial, expedito y particular como es la de tutela, si lo que lo que pretenden los accionantes es que se compruebe la mala calidad de la prestación del servicio por parte de la empresa por ellos contratada, requerirán entonces de pericias técnicas especializadas, lo que determina obviamente no solo que dicho debate se adelante ante el juez instituido para ello como es el civil, sino que dicho escenario brinde las garantías reales para una dinámica probatoria en que ambas partes participen activamente y ese escenario a no dudarlo, no está dado en el de la acción de tutela.

Por otra parte, frente a la solicitud de dar aplicación al derecho a la igualdad inter pares frente a la sentencia proferida por la H. Corte Constitucional (T-030-20), encuentra este despacho que la misma no es procedente en cuanto si bien se trata del derecho a la educación en virtud del acceso al internet, no puede prodigarse igualdad pues en el caso discutido por la Corte Constitucional, se trata de niños menores de edad, de una zona rural, donde el internet era el brindado por la Institución Educativa Normal Superior Cede CER La Leona de manera gratuita a sus estudiantes, institución de carácter público, e internet que era indispensable para desarrollar el método de pedagogía implementado para ello, además de ser el **único acceso al internet** con el que cuenta toda la zona, cosa igual que no ocurre en el caso que aquí nos ocupa, pues como ya se dijo, los accionantes viven en zona urbana del Municipio de Barbosa, con acceso a diferentes oferentes del acceso a internet y donde media un contrato de naturaleza civil.

Sumado a lo anterior, la citada jurisprudencia expresamente indicó *“3.17. La Sala aclara que la decisión se tomó con respecto a las condiciones concretas y específicas del asunto objeto de pronunciamiento en la presente providencia. De manera que, no es una suerte de regulación a ser empleada para otros casos que no tengan las mismas y precisas condiciones fácticas.”* Lo que deja claro que la misma no es aplicable al caso que hoy nos ocupa, pues como ya se dijo no se trata de casos similares.

En este orden de ideas, a pesar de la difícil situación que ponen de presente los accionantes, razón tuvo la juez ad-quo en abstenerse de analizar en profundidad el punto central del debate propuesto por los actores, en la medida en que, no se satisface el principio de subsidiariedad como requisito de procedibilidad de este tipo de acción constitucional, pues en todo caso es el juez del comercio el llamado a dirimir este conflicto con plenas garantías probatorias.

Finalmente, frente al perjuicio irremediable se tiene que la señora Laura Arias Cifuentes y el señor Luis Enrique Arias Londoño, son personas jóvenes, dotadas de empleo remunerado, como lo afirman en el escrito tutela, por lo que no se aprecia, que el hecho de se presentaran fallas en el servicio de internet, y consecuentemente el procedimiento disciplinario por parte del empleador a la señora Laura Arias Cifuentes, constituya una afectación de tal entidad que ponga en riesgo su supervivencia del núcleo familiar y ni siquiera de la estabilidad laboral, pues como ha quedado establecido del especial y difícil contexto fáctico que vivimos actualmente, no solo la familia actora, sino de todos los colombianos y el mundo, “nadie está obligado a lo imposible” explicación que está debiendo ser atendida en todos los ámbitos de la vida.

De esta manera, habrá de confirmarse la sentencia impugnada en virtud del no cumplimiento del principio- requisito de la subsidiariedad de la acción de tutela, declarándose improcedente el amparo constitucional deprecado por el actor, por contar con otros medios de defensa, judicial y/o administrativos y no estar acreditado el perjuicio irremediable.

En mérito de lo expuesto y sin que sean necesarias consideraciones adicionales, el **JUZGADO CIVIL CON CONOCIMIENTO EN PROCESOS LABORALES DEL CIRCUITO DE GIRARDOTA**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley;

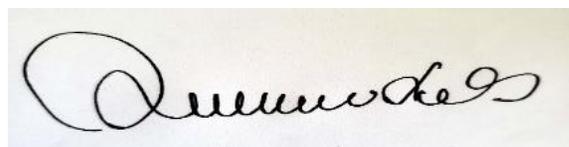
### **FALLA**

**PRIMERO: CONFIRMAR** la decisión proferida por el Juzgado Primero Promiscuo Municipal de Barbosa – Antioquia, el 29 de septiembre de 2020, dentro de la acción de tutela instaurada por **LAURA ARIAS CIFUENTES, MANUELA ARIAS CIFUENTES, CAROLINA ARIAS CIFUENTES Y LUIS ENRIQUE ARIAS LONDOÑO** contra **UNE-EPM TELECOMUNICACIONES S. A. TIGO**, por las razones expuestas en la parte considerativa de esta sentencia

**SEGUNDO:** Comuníquese esta decisión a la Juez de conocimiento y las partes por el medio más expedito conforme al artículo 32 del Decreto 2591 de 1991.

**TERCERO: REMITIR** el presente expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión (artículo 32 del Decreto 2591 de 1991).

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**DIANA MILENA SABOGAL OSPINA  
JUEZA**

Firma escaneada conforme el art. 11 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 del Ministerio de Justicia y del Derecho

