

REPÚBLICA DE COLOMBIA



Libertad y Orden

**RAMA JURISDICCIONAL
TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE CUNDINAMARCA
SECCIÓN PRIMERA - SUBSECCIÓN "A"**

Bogotá D.C., catorce (14) de mayo de dos mil veinte (2020).

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

**MAGISTRADO PONENTE:
FELIPE ALIRIO SOLARTE MAYA**

Procede la Sala a resolver el recurso de apelación interpuesto por el apoderado judicial de la parte actora en contra de la sentencia de primera instancia proferida en audiencia de alegaciones y juzgamiento de 11 de julio de 2019 proferida por el Juzgado Primero Administrativo del Circuito de Bogotá, que negó las pretensiones de la demanda de nulidad y restablecimiento del derecho.

SENTIDO DE LA DECISIÓN

La Sala confirmará la sentencia de primera instancia y denegará a las pretensiones de la demanda. Se condenará en costas en esta instancia.

1. ANTECEDENTES

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP – ETB, mediante apoderado judicial, interpuso demanda de nulidad y restablecimiento del derecho en contra de la Superintendencia de Industria y Comercio en adelante SIC bajo las siguientes pretensiones:

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

“1. Que se declare la nulidad de las siguientes resoluciones proferidas por la Superintendencia de Industria y Comercio:

- *Resolución No. **64062** del 29 de septiembre de 2016 por la cual se impuso una sanción administrativa pecuniaria por la suma de SETENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL SETECIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS M/CTE (\$72.392.775), equivalentes a CIENTO CINCO (105) salarios mínimos mensuales legales vigentes.*
- *Resolución No. **32734** del 07 de junio de 2017, por el cual se resuelve recurso de reposición y se concede el de apelación, confirmando la resolución No. **64062** del 29 de septiembre de 2016.*
- *Resolución No. 56234 del 12 de septiembre de 2017, por el cual se resuelve recurso de apelación confirmando la resolución No. **64062** del 29 de septiembre de 2016.*

1. *Que como consecuencia de lo anterior, se restablezca el derecho de mi representada declarando que no hay lugar a la sanción pecuniaria contenida en el artículo primero de la parte resolutive de la Resolución No. 64062 del 29 de septiembre de 2016, que resolvió:*

“ARTÍCULO PRIMERO: Imponer a la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP., identificada con el Nit. 899.999.115-8, una sanción pecuniaria en favor de la Nación por la suma de SETENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL SETECIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS (\$72.392.775), equivalentes a CIENTO CINCO (105) SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES LEGALES VIGENTES, (...)”, ordenando la devolución a ETB S.A. E.S.P., del pago realizado de la mencionada sanción debidamente indexado”.

1. HECHOS

Los hechos fundamento de las anteriores pretensiones son los siguientes:

1. Señaló que la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la SIC decidió iniciar una investigación administrativa mediante formulación de cargos a través de la Resolución No. 76633 de 16 de diciembre de 2014 con motivo de la denuncia presentada por la señora Nidia Vargas León, identificada con cédula de ciudadanía No. 39.650.752.
2. Que la imputación fáctica del pliego de cargos se expresó:

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

“(…) Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP, no proporcionó atención integral a la reclamación presentada, relacionada con los ajustes de facturación, si se tiene en cuenta que a pesar de haber dado respuesta favorable a sus pretensiones mediante decisión empresarial identificada con el radicado CUN 4347-13-0001926606 del 3 de octubre de 2013, no se han realizado los ajustes y a pesar de la reclamación efectuada, razón por la cual solicita que se resuelva el conflicto suscitado con el mencionado proveedor de servicios.”

En dicho documento como imputación jurídica del pliego de cargos se expresó: (...) Teniendo en cuenta los hechos narrados y los documentos aportados, este Despacho, de conformidad con las facultades administrativas (...) inicia investigación administrativa mediante la formulación de cargos por la presunta transgresión de lo previsto en el artículo 3, numerales g y h del numeral 10.1 del artículo 10 y artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, al evidenciar que el proveedor de servicios denunciado no habría atendido de manera integral y definitiva la solicitud del denunciante, conforme a lo anunciado mediante decisión empresarial identificada con el Radicado CUN No. 4347-13-0001926606 del 3 de octubre de 2013, y en consecuencia determinar si es procedente imponer las sanciones establecidas en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009 e impartir la orden administrativa correspondiente”.

3o. Que la ETB presentó descargos el 6 de enero de 2015 frente a la formulación realizada por la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la SIC.

4o. Que mediante Resolución No. 64062 del 29 de septiembre de 2016, la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la SIC impuso sanción pecuniaria a la ETB por valor de SETENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL SETECIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS (\$72.392.775), equivalentes a CIENTO CINCO (105) SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES LEGALES VIGENTES.

5o. En contra de la Resolución No. 64062 del 29 de septiembre de 2016 se interpusieron los recursos de reposición y apelación, los cuales fueron resueltos mediante Resolución No. 32734 del 7 de junio de 2017 y Resolución No. 56234 del 12 de septiembre de 2017, respectivamente, confirmandose la decisión inicial.

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

2. FUNDAMENTOS DE DERECHO Y CONCEPTO DE LA VIOLACIÓN

La parte demandante considera que con la actuación de la demandada se violaron las siguientes disposiciones:

Constitucionales:

- Artículos 2, 29 y 209 de la Constitución Política.

Legales y Reglamentarios:

- Artículos 47 al 52 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Resolución No. 3066 de 2011.
- Artículos 63 al 67 de la Ley 1341 del 2009.

Desarrolló el concepto de violación de la siguiente manera:

2.1. Violación de los principios de legalidad, tipicidad por indebida imputación jurídica y fáctica, y por falta de motivación.

Señaló que la tipicidad como regla derivada del principio de legalidad y del derecho fundamental al debido proceso, debe ser respetada por las autoridades administrativas cuando se les confía la potestad punitiva del estado.

Indicó que el postulado constitucional señalado en el artículo 29 se extiende también a los procedimientos administrativos y que al tratarse de un derecho fundamental, no puede negarse su aplicación directa por parte de la autoridad pública porque el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011, dispone que las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso.

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

Que no puede alegarse que la SIC en ejercicio de la facultad sancionatoria le sea permitido el desconocimiento o inaplicación del principio de tipicidad. Que de acuerdo con lo estipulado en el artículo 29 constitucional, el derecho al debido proceso comprende, entre otros, los principios de legalidad y tipicidad, los cuales son una forma de control a la potestad sancionadora del Estado.

Adujo que en los procesos administrativos sancionatorios se exige que tanto la conducta objeto de investigación, la sanción y los procedimientos que se deben surtir para decidir la actuación administrativa, debe estar expresa y claramente definida en la ley.

Que la garantía al debido proceso sancionatorio también trae inmerso el principio de tipicidad, en el cual se exige que la norma que se va a imputar como infringida consagre con precisión la conducta o el hecho objeto de reproche y la sanción a imponer.

Frente al caso sometido a examen, cuestionó que el principio de tipicidad fue desconocido por parte de la SIC, desde el pliego de cargos al haber omitido señalar en forma concreta, cual fue la transgresión normativa endilgada a la demandante, desconociéndose que el acto administrativo mediante el cual se formuló el pliego de cargos, previo a la decisión sancionatoria, debió garantizarse el derecho de la defensa del investigado, pues indica que es ahí donde la administración debió sentar las bases sobre las cuales inició la investigación o proceso sancionador destinado a establecer la responsabilidad del investigado y así fijar el derrotero de su actuación.

Según la parte actora, la SIC no señaló en forma concreta la transgresión normativa que se le endilgaba, por las siguientes razones fácticas y jurídicas:

1o. Que los argumentos expuestos por parte de la demandada, en cuanto a la motivación jurídica que se tuvo en cuenta para expedir la Resolución sancionatoria

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

No. 64062 del 29 de septiembre de 2016 tuvo una indebida formulación de cargos al no haber indicado en la Resolución No. 76633 de 16 de diciembre de 2015 con claridad la norma infringida.

2o. Que de las normas señaladas como infringidas, se pudo evidenciar que ninguna de ellas contiene la supuesta conducta endilgada, pues en ninguna de estas se hace mención al cumplimiento o incumplimiento de actos administrativos proferidos por los proveedores de los servicios de comunicaciones, como de manera equivocada lo entiende la demandada.

3o. Que las normas traídas como proposición jurídica o imputación jurídica, en el pliego de cargos como en la decisión sancionatoria, no traen una consecuencia jurídica *per se* por su incumplimiento, pues no contienen en sí mismas infracción alguna.

4o. Que la SIC sancionó a la demandada con fundamento en el incumplimiento de unos actos administrativos de carácter particular y concreto, proferido con ocasión de una petición presentada por la señora Nidia Vargas León, usuaria de servicios contratados con la ETB, lo cual señala que no comparte por cuanto cuestiona que la conducta endilgada no se encuentra claramente establecida en las normas presuntamente transgredidas, el cual constituye un actuar de la demanda que vulnera abiertamente el principio de tipicidad y legalidad, al pretenderse sustituir al legislador. Concluye en este punto señalando la indebida tipificación de la conducta reprochada, al pretenderse establecer conductas no establecidas en las normas en las cuales pretendió la demandada edificar la imputación jurídica, fundamentado en el pliego de cargos.

5o. Que tanto la Resolución mediante la cual fue formulado el pliego de cargos como la Resolución sancionatoria contienen una serie de irregularidades, violatorias del principio de tipicidad y por contera de los demás derechos señalados en el presente cargo, lo cual conllevará a la nulidad tanto de la Resolución Sancionatoria

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

No. 64062 de 29 de septiembre de 2016, como las demás resoluciones acusadas que la dejaron en firme.

2.2. Infracción de las normas por inobservancia de los criterios legales para la definición de la sanción y violación directa de la ley.

Señaló que la Ley 1341 de 2009 estableció en el artículo 66 los criterios para definir la sanción, de la cual se evidencia que el legislador exige a la autoridad administrativa valorar los criterios taxativamente señalados en la norma anteriormente transcrita con el fin de determinar la sanción a imponer, con el deber de realizar una apreciación conjunta de todas las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que se enmarcó el comportamiento reprochado.

En suma, indicó que el cumplimiento a esta regla se traduce en el análisis de todos los criterios para determinar no solo la gravedad o lesividad de la conducta, sino también el grado de diligencia utilizado y la llamada dosimetría sancionatoria.

Precisó que el correcto análisis por parte de la autoridad administrativa de las causales de graduación de la sanción, permiten una correcta tipificación, al establecerse a través de esta una adecuada calificación de la conducta.

Que en el caso en estudio, el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009 establece que para poder imponer la sanción al infractor se deben tener en cuenta los siguientes criterios: *i) la gravedad de la falta; ii) el daño producido; iii) la reincidencia en la comisión de los hechos y, iv) la proporcionalidad en la falta y la sanción*, los cuales cuestiona que la SIC no valoró, pues aduce que no se realizó una apreciación conjunta, decidiéndose tener por separado, tan solo dos de estos criterios (la gravedad de la falta y el criterio de reincidencia).

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

Que por ende la decisión de la administración no solo debió tener en cuenta como lo hizo la SIC en el caso de marras de los elementos que agravaban la conducta, sino aquellos que la atenúan, de ahí que reclama la recurrente un pronunciamiento de todos los criterios establecidos por el legislador en la parte motiva de los actos objeto de censura.

Concluye afirmando que la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la SIC desconoció además lo dispuesto en el artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, al no valorar los criterios allí definidos y no explicar la valoración de todos y cada uno ellos, los cuales señala que por mandato legal debió realizar, lo que conllevaría al vicio de nulidad por indebida imputación, así como por falsa motivación.

2.3. Desconocimiento del principio de proporcionalidad de la sanción.

Controvirtió en este cargo el desconocimiento del principio de proporcionalidad de la sanción, pues indica que es la autoridad administrativa quien debe motivar la dosimetría de la sanción, que se debe motivar por qué impuso una multa en el caso sometido a examen por un valor de 105 SMMLV.

Que, si bien sostuvo la autoridad administrativa que la graduación de la sanción le fue atribuida por la ley, y que ésta obedece principalmente a una facultad discrecional, cuestionó que la misma no es absoluta, por lo cual indica la actora que debió la ETB señalar de manera exacta el por qué se llegó a esa cifra y por qué la sanción impuesta fue esa y no otra.

Que lo anterior refleja la falta de análisis de los criterios establecidos en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, arguyendo que por mandato legal debieron analizarse. Que los criterios contenidos en la referida normativa fueron inobservados por la SIC al momento de imponer la sanción a la demandante lo conllevaría a su nulidad.

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

Adujo que la imposición de la sanción por parte de la SIC incurrió en la violación al debido proceso por desconocimiento del principio de proporcionalidad y vulneración del artículo 44 de la Ley 1437 de 2011, al imponerse una sanción sin análisis de los hechos que sirvieron de sustento de la actuación administrativa.

Que la sanción impuesta a la parte actora dependió única y exclusivamente de la voluntad del operador administrativo, que no tuvo en cuenta ningún criterio que permita verificar la objetividad de la sanción, contrario sensu, la subjetividad de la SIC al momento de imponer la sanción.

1.3. CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA

1.3.1. SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO:

En su escrito de contestación, la apoderada de la SIC se pronunció frente los cargos propuestos, de la siguiente manera:

Señaló que la SIC inició investigación administrativa mediante Resolución No. 76633 de 16 de noviembre de 2014, dentro del cual le concedió a la actora un término de 10 días para que rindiera descargos y aportara o solicitara las pruebas que pretendía hacer valer dentro del procedimiento administrativo. Que la demandante respondió al pliego de cargos el día 6 de enero de 2015.

Posteriormente, mediante Resolución No. 64062 del 29 de diciembre de 2016, la SIC procedió a imponer sanción por la vulneración al régimen de protección de usuarios de servicios de telecomunicaciones con la suma de SETENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL SETECIENTOS SETENTA Y CINCO MIL PESOS (\$72.392.775) equivalentes a CIENTO CINCO (105) SMLMV.

Frente a la decisión contenida en la Resolución Sancionatoria, indicó que la parte actora interpuso recurso de reposición y en subsidio apelación el día 27 de octubre de

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

2016, los cuales señala fueron resueltos mediante la Resolución No. 32734 del 12 de septiembre de 2017 y Resolución No. 56234 del 12 de septiembre 2017, mediante las cuales se confirmó la sanción impuesta.

Que las Resoluciones objeto de control del medio de nulidad y restablecimiento del derecho fueron expedidas producto de los hechos que fueron puestos en conocimiento de la SIC. Que al valorar los hechos como el plenario probatorio obrante en la actuación administrativa, encontró el incumplimiento a la atención integral a la favorabilidad que debió ofrecer la ETB como proveedora del servicio de comunicaciones frente a la petición de la señora Nidia Vargas León, al proceder la demandante a realizar el abono del valor a una cuenta distinta a la cual se había solicitado inicialmente por la usuaria.

Cuestionó que la ETB pretendió exonerarse de la sanción impuesta por la SIC, alegando que la línea a la cual se le había abonado el valor de \$34.900 + IVA incluido, ya había sido cancelada y que el ajuste se había aplicado a una línea distinta a la inicialmente planteada en la petición frente a la cual se haría el abono.

Frente a la violación al debido proceso, precisó que todas las resoluciones administrativas proferidas por parte de la SIC se profirieron dentro del expediente con Radicado No. 14-235274, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 de la Constitución Política y en el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011.

Alegó que a la SIC no se le puede endilgar la violación al debido proceso ya que en todo momento dentro de la actuación administrativa, se ciñó a las normas procesales establecidas dentro del marco legal pertinente, es decir, según lo establecido en el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009 y en lo regulado sobre la materia en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo e hizo la debida valoración probatoria, permitiéndole a la ETB el ejercicio a sus derechos de

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

contradicción y defensa, sin desconcerse a la parte actora, sus derechos procesales, tales como, la interposición de los recursos de ley.

Que en aplicación y observancia del derecho al debido proceso, se tiene que el principio de legalidad comprende una forma de control de la potestad sancionatoria que tiene el Estado sobre la función pública, pues señala que bajo ella se evita la imposición de sanciones excesivas y sin fundamento legal.

Que en el caso en concreto se tipificó la conducta de la parte actora desde la consideración No. 4 de la Resolución 76633 de 2014, donde se señaló que el proveedor de servicios denunciado, no habría atendido de manera integral y definitiva, la solicitud de la denunciante, conforme lo anunciado mediante decisión empresarial CUN No. 4347-13-0001926606 del 3 de octubre de 2013.

Arguye que no es cierto que la SIC haya omitido señalar la norma transgredida por la actora al indicar que ésta fue señalada en la Resolución No. 32734 de 2017. Que dicha resolución, frente al caso particular y concreto, señalan como normas infringidas, las contenidas en el artículo 3, numerales g y h del numeral 10.1 del artículo 10 y artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, al evidenciarse que el proveedor de servicios denunciado no había atendido de manera eficiente y definitiva las favorabilidades otorgadas en atención a las solicitudes elevadas por la usuaria.

Que es falso que los actos administrativos carezcan de motivación, pues señala que éstos son claros, reales y suficientes, y que además gozan de legalidad, ya que las sanciones impuestas se encuentran fundamentadas en los supuestos fácticos y jurídicos del caso a la norma preestablecida que permitió que la sanción objeto de reproche se encontrara sujeta al ordenamiento jurídico.

Ahora, frente al cargo por la infracción de las normas por inobservarse los criterios legales para la definición de la sanción y violación directa de la ley, sostuvo que no es

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

cierto el señalamiento de la demandante en el que cuestiona que no se hizo una debida valoración de cada uno de los criterios expuestos en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, pues arguye que lo expuesto por la actora resulta ser contrario al espíritu de la norma, debido a que resultaría ser una talanquera injustificada para la administración pública.

Resaltó que la SIC tuvo en cuenta para la tipificación de la sanción impuesta a la ETB los criterios de “*gravedad de la falta*” y “*reincidencia en la comisión de los hechos*”, pues la conducta de la empresa del servicio de comunicaciones produjo un daño a la usuaria al desconocer el principio de la *buena fe* consagrado en la Resolución CRC 3006 de 2011, motivo por el cual en la Resolución Sancionatoria No. 32734 de 2017 al momento de tasar la multa, se fijaron dichos criterios para determinar el monto de la sanción.

Que la potestad sancionatoria de la SIC se encuentra contenida en la Ley 1341 de 2009 y que en virtud de la misma, la sanción, podrá ser impuesta hasta por un total de DOS MIL (2.000) SMLMV, dependiendo de la gravedad de la conducta y los demás criterios señalados en el artículo 66 *ibídem*.

Que en el caso de marras la SIC impuso a la ETB una sanción de CIENTO CINCO (105) SMLMV, por haberse incurrido en una falta grave, por lo que la graduación de la multa no resultó ser exorbitante, que no genera desproporcionalidad, ni desigualdad, frente a las demás sanciones impuestas por parte de esa Superintendencia.

Finalmente, frente al cargo por desconocimiento del principio de proporcionalidad de la sanción, señaló que de acuerdo con lo expuesto en el cargo anterior, la multa se encuentra firmemente relacionada con la naturaleza y gravedad de la infracción, por lo que señala que se dio cumplimiento con lo estipulado el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009.

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

Que en el caso sometido a examen, las conductas de la demandada revisten gran importancia, pues los derechos de los consumidores están relacionados con un “valor constitucional”, motivo que considera suficiente para que la sanción que se aplicara revistiera una amplia gravedad y, por ende, que la sanción debiera tener una trascendencia importante.

Que con la conducta desplegada por la ETB no sólo se presentó una vulneración al régimen por el no cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009, sino que se presentó un incumplimiento de los derechos de los usuarios del servicio de comunicaciones, de modo tal, que la sanción tendría que ser ejemplar, ya que este tipo de comportamientos no se pueden presentar, en tanto generan un menoscabo en la imagen de la administración pública.

4. DECISIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

Con sentencia de primera instancia dictada en audiencia de alegaciones y juzgamiento de 11 de junio de 2019 proferida por el Juzgado Primero Administrativo del Circuito de Bogotá, se denegaron las pretensiones de la demanda con fundamento en los siguientes argumentos:

El *a quo* frente a los cargos de vulneración al debido proceso por violación de los principios de legalidad, del principio de tipicidad por indebida imputación jurídica y fáctica y falta de motivación, en los que se señala un aparente defecto en la formulación de los cargos del expediente 14-235274, reiteró la posición adoptada en otros medios de control contra sanciones impuestas en el régimen de protección de usuarios de comunicaciones, relacionado con el sistema de tipicidad administrativa su felexibilidad en la subsunción típica sancionatoria y su diferencia con el tipo restrictivo del derecho penal.

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

Indicó que a diferencia del sistema punitivo que persigue las conductas consideradas como delitos en el Código Penal colombiano, la esencia del derecho administrativo esta determinada por una mayor elasticidad al momento de adecuar los comportamientos investigados con las normas descriptivas de infracciones y sanciones, en razón de sus fines y los bienes jurídicos protegidos.

Que no puede pretenderse que con las investigaciones del régimen administrativo sancionatorio, las normas aplicadas contengan de manera específica tanto la conducta que se considere lesiva como la sanción que le corresponde, similar al modelo tradicional de la estructura de la norma, o sea, prescripción o supuesto de hecho, más consecuencia jurídica o sanción.

Que el proceder la SIC se encuentra ligado al respecto por las normas contenidas en el régimen de protección al consumidor de telecomunicaciones y a la facultad discrecional con la que cuenta para ejercer las funciones de vigilancia y control que le fueron concedidas por la ley.

Que el objeto de la actividad sancionatoria de la SIC no se encuentra amarrada a un formalismo puro que no permita el margen de acción del funcionario encargado de velar por los derechos del consumidor.

El fallo recurrido precisa que la motivación del acto sancionatorio se estructura en este caso, cuando se efectuó el estudio pertinente de los supuestos fácticos dados, y su relación con la lesión en los bienes jurídicos protegidos, lo cual, permite la definición de la sanción contra el infractor, así mismo señala que no es necesaria una extensa disertación frente a la manera como se adecúa el tipo contentivo de la sanción a la conducta reprochada, pues llevaría a una obligación excesiva en contravía de los principios de celeridad y eficacia de la función pública.

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

En cuanto a la subsunción típica de la conducta en el derecho administrativo, señala que existe una diferencia crucial en cuanto a la adecuación del tipo que debe realizar el operador jurídico en lo administrativo, de la que está obligada a efectuar una autoridad en materia penal. Que en materia sancionatoria la facultad discrecional le permite a la administración maniobrar en un rango más amplio la adecuación del tipo, sobre la conducta presumiblemente infractora, a diferencia de otros modelos punitivos que exigen que se realice de manera puntual.

Que se encontró en el caso sometido a examen que, dentro de los antecedentes administrativos, la Resolución No. 76633 del 16 de diciembre de 2014, por la cual se formuló pliego de cargos contra la ETB, se le informó desde un principio que la actuación se dirigía a establecer la existencia de una trasgresión al contenido de los artículos 3, 10 literales g y h del numeral 10.1 y 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, relacionadas con la atención integral y definitiva de las peticiones, quejas o recursos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, al principio de calidad y eficiencia en el trato al peticionario, y a las sanciones pertinentes por la limitación de cualquier tipo a las garantías derivadas del derecho de petición en ese régimen normativo.

Señaló que, en el mismo acto de apertura, se indicó como acto sancionatorio el numeral 12 del artículo 64 de la Ley 2341 de 2009, disposición que señala como infracción específica cualquier otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales o regulatorias de telecomunicaciones. Que el numeral indicado hace parte de los denominados tipos en blanco, cuyo contenido no contempla de manera completa una conducta reprochable, por lo que remite a otros tipos complementarios para consumar la adecuación típica de la conducta.

Que desde el inicio de la investigación la SIC hizo uso del numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, donde se considera como infracción específica administrativa

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

cualquier otra forma de incumplimiento a las disposiciones legales o regulatorias en materia de telecomunicaciones (tipo en blanco), y que para complementar dicha norma en blanco, la SIC efectuó una remisión a las obligaciones dirigidas a los operadores dispuestas en el artículo 3, literales g y h del numeral 10.1 del artículo 10 y el artículo 39 de la Resolución CRC No. 3066 de 2011, consistentes en tramitar bajo los principios de eficiencia, oportunidad y calidad las solicitudes de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, brindar bajo las mismas condiciones la atención en sus centros de servicio al cliente y la prohibición de limitar el ejercicio del derecho de presentar peticiones quejas y recursos.

Que por tal razón entiende que la ETB faltó a su deber ante la petición de corrección de la facturación de los servicios contratados y la devolución de valores pagados en exceso, presentada por la señora Nidia Vargas León, pues no se materializó la supuesta favorabilidad que se le concedió en decisión empresarial CUN 4347-13-0001926606 de 3 de octubre de 2013, consistente en abonar un saldo positivo a la cuenta No. 6753402637 de la línea 2-618531.

Que no es cierta la afirmación del accionante, tendiente a asegurar que la actuación administrativa inició y culminó con la expedición de los actos acusados, pues se indicó desde el acto que dio inicio a la investigación las infracciones a las disposiciones de la Ley 1341 de 2009.

Que si bien el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009 no se incluyó en los considerandos de la Resolución No. 64062 del 29 de septiembre de 2016, no puede entonces alegarse que existió una indebida adecuación típica de la conducta por no mencionarse expresamente el tipo en blanco, cuando éste ya había sido descrito en la Resolución No. 76633 de 2014, y se contaba con sustento jurídico para adelantar la actuación administrativa.

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

Que el sustento jurídico de la sanción no dependía necesariamente de la remisión a los tipos en blanco de infracciones de la Ley 1341 de 2009, pues la SIC en toda la actuación, formuló como norma trasgredida el artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2001, disposición que no solo contempla el derecho de los usuarios de presentar peticiones ante los proveedores del servicio de telecomunicaciones, sino que contempla la consecuencia jurídica en su artículo 4: cualquier conducta de los proveedores de los servicios de comunicaciones que limite el ejercicio del derecho aquí consagrado, genera la imposición de las sanciones a que haya lugar por parte de las autoridades de inspección, vigilancia y control.

En consecuencia, señala el *a quo* que existió una correcta adecuación de los hechos de la queja, con las normas que contienen los supuestos de infracción, garantizándose materialmente el derecho al debido proceso de la investigada, quien conoció desde un comienzo tanto las normas aplicadas al caso, como el sustento fáctico de la acusación, contando con elementos suficientes para ejercer su defensa y contradicción.

Que la investigada se encontraba plenamente informada de la conducta que se endilgaba y por lo mismo contaba con los elementos suficientes para ejercer la debida defensa material y contradicción del caso.

Que de conformidad con lo expuesto, encontró el fallador de primera instancia, en el fallo recurrido, que los actos administrativos objeto de control en sede judicial, se encontraban debidamente motivados, respecto de la subsunción típica de la conducta sancionada, pues señala que no solamente se hizo referencia a los deberes y obligaciones de los proveedores de los servicios de comunicaciones, sino también, las consecuencias jurídicas de su incumplimiento.

El *a quo* procedió a analizar conjuntamente los cargos denominados infracción de las normas por inobservancia de los criterios legales para la definición de la sanción y

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

violación directa de la ley y, desconocimiento del principio de proporcionalidad de la sanción, pues señaló que éstos guardaban concordancia entre sí.

Señala que no es cierto que los actos acusados fueran violatorios de los principios de proporcionalidad y dosimetría sancionatoria al ignorarse los principios de legalidad, debido proceso y los derechos de defensa y contradicción, al no haberse realizado una valoración expresa de todos los criterios contenidos en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, pues señala que la SIC si realizó una exposición de la conducta infractora consistente en no resolver completa e integralmente la petición de la señora Nidia Vargas León e impidiéndole el derecho de presentar recurso de reposición en contra de la decisión desfavorable, con lo cual se incurrió en la trasgresión del artículo 3, literales g y h del numeral 10.1 del artículo 10 y el artículo 39 de la Resolución CRC No. 3066 de 2011.

Que se ponderó el criterio de reincidencia, pues la conducta sancionada ya había sido conocida por la SIC en otros expedientes, como el contenido en las Resoluciones 12-60899 y 12-57513.

En cuanto a lo relacionado con el daño producido, señala el a quo que la SIC fue precisa en demostrar y describir la afectación a los derechos del usuario en materia de protección al consumidor de servicios de telecomunicaciones, lo cual resulta evidente al verificarse los hechos que dieron lugar a la queja de 23 de octubre de 2013.

Finalmente, señala que de acuerdo con los parámetros mínimos y máximos dispuestos en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, se encontró sujeta la tasación de la sanción impuesta a la ETB, que no se encontró arbitrariedad en la actuación de la entidad pública, más allá del ejercicio legítimo de su facultad discrecional.

2. SEGUNDA INSTANCIA

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

La parte demandante, dentro del término legal, interpuso y sustentó el recurso de apelación en contra de la sentencia en mención¹ el cual fue concedido con auto de 8 de agosto de 2019.²

1. LA IMPUGNACIÓN

El apoderado de la entidad demandante, en audiencia de alegaciones y juzgamiento celebrada el 11 de junio de 2019 solicitó que se revocara la sentencia proferida por el Juzgado Primero Administrativo del Circuito de Bogotá, el cual fue sustentado, dentro del término legal, de conformidad con lo previsto en el numeral 1º del artículo 247 de la Ley 1437 de 2011, con los siguientes argumentos:

En relación con el cargo de vulneración del debido proceso, por violación de los principios de congruencia, tipicidad y legalidad, al no haberse indicado con claridad la norma infringida, consideró que en la decisión de fondo, Resolución Sancionatoria No. 64062 de 29 de septiembre de 2016, era necesario referir la norma que contempla la infracción, y que al no haberlo hecho existió una falta de adecuación típica de la conducta por no mencionarse expresamente el tipo en blanco, cuando según el propio recurrente esto ya se había descrito en la Resolución No. 76633 de 16 de diciembre de 2014.

Señaló que no comparte la parte demandante el razonar del *a quo* por evidenciar una falta de consonancia entre las disposiciones utilizadas en el pliego de cargos para determinar la existencia de la infracción y aquellas que sirvieron de motivación a la demandada para expedir la Resolución Sancionatoria.

Cuestionó que al haberse desconocido que la falta de consonancia, se rompe con el principio de congruencia, garantía que si bien es propia del derecho penal, no puede

¹ Folio 193 a 198 del cuaderno principal.

² Folio 200 del cuaderno principal.

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

concluirse con ello que su aplicación no puede exigirse en el derecho administrativo sancionatorio, máxime cuando con la misma se estaría protegiendo el derecho de defensa y contradicción de quien es investigado, pues se hubiere asegurado que la decisión contenida en la resolución sancionatoria No. 64062 del 29 de septiembre de 2016, no hubiera contenido normas que *per se*, no contemplan infracción alguna.

Que la Resolución Sancionatoria impuso una sanción pecuniaria sin indicar cual fue la infracción cometida, desconociéndose la aplicación de los tipos en blanco al limitarse a fundamentar la imputación en normas que contemplan una serie de derechos relacionados con la atención integral y definitiva de las peticiones, quejas o recursos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, pero que no contienen *per se* infracción alguna; sino que deben complementarse con las disposiciones contenidas en el numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, norma en blanco que debió remitirse a las que contemplan las conductas reprochadas, para ser pasibles de sanción alguna, lo cual señala que no ocurrió en el caso objeto de estudio, pues con este actuar arguye que se vulneraron los principios de congruencia, contradicción, tipicidad y legalidad, y debido proceso de la parte actora.

Ahora, frente al cargo denominado infracción de las normas por inobservar los criterios legales para la definición de la sanción y violación directa de la ley, señala que de la lectura del artículo 66 de la Ley 1341 de 2009 se evidencia que en el caso sometido a examen, el a quo desconoció que el legislador exige al operador administrativo o autoridad administrativa con facultades sancionatorias, como en el caso que nos ocupa, la SIC, valorar los criterios taxativamente indicados en el artículo 66 *ibídem*, con el fin de determinar la sanción a imponer, es decir, el deber de realizar una apreciación conjunta de todas las circunstancias de tiempo modo y lugar en que se enmarca el comportamiento del administrado.

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

Arguye que el cumplimiento de ésta regla se traduce en todos los criterios para determinar no solo la gravedad o lesividad de la conducta, sino también el grado de diligencia utilizado y la denominada dosimetría sancionatoria.

Indica que el correcto análisis por parte de la autoridad de las causales de graduación de la sanción permite una correcta tipificación al establecerse a través de esta una adecuada calificación de la conducta.

Que en el caso de marras, el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009 establece que para poder imponer la sanción al infractor, se debe tener en cuenta: i) la gravedad de la falta ii) el daño producido iii) la reincidencia en la comisión de los hechos y iv) la proporcionalidad entre la falta y la sanción, criterios que su juicio, considera que no fueron valorados por parte de la SIC, pues señala que no se realizó una apreciación conjunta y se tomaron tan solo dos de esos criterios (la gravedad de la falta y reincidencia en la comisión de los hechos), para la imposición de la sanción, desconociéndose los demás criterios en la disposición legal contenida en el artículo 66 ya mencionado.

Que al revisar los actos administrativos objeto de la presente controversia echa de menos la falta de valoración de cada uno de los criterios que trae el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009 e indicó que, la falta de valoración de los criterios, no son aspectos aislados como lo señala el a quo en el fallo recurrido, sino de parámetros de valoración que debió analizar en su totalidad la SIC al momento de imponer la sanción a la ETB.

Cuestionó también que la entidad demandada no hizo una calificación del criterio de gravedad de la falta, contrario a lo establecido en el artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

Frente al criterio de reincidencia, señaló que en la Resolución No. 64062 de 29 de septiembre de 2016, la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la SIC, desconoció que, para valorar este criterio, debió precisarse cuando se incumplió, limitándose a señalar en la parte motiva de la decisión, la existencia de pronunciamientos de varios casos en los que el investigado fue sancionando por el mismo comportamiento.

2. TRÁMITE EN SEGUNDA INSTANCIA

Con auto de 4 de septiembre de 2019 se admitió el recurso de apelación presentado por la parte actora.³

Con auto de 25 de septiembre de 2019 se declaró innecesaria la audiencia de alegaciones y fallo y se corrió traslado por el término de diez (10) días a las partes para que presentaran sus alegatos de conclusión.⁴

3. ALEGATOS DE CONCLUSIÓN EN SEGUNDA INSTANCIA

De la Superintendencia de Industria y Comercio.

En escrito radicado el 24 de octubre de 2019 (fls. 9 a 10), cuaderno de apelación sentencia de el 11 de junio de 2019, la entidad demandada, solicitó que se confirmara la sentencia del Juzgado Primero Administrativo del Circuito de Bogotá al considerar razonable la imposición de la sanción pecuniaria por la infracción directa al régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones.

De la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP

³ Folio 4 del cuaderno de segunda instancia

⁴ Folio 7 del cuaderno de segunda instancia

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

En silencio.

Del Ministerio Público

En silencio.

2 CONSIDERACIONES DE LA SALA

2.1. COMPETENCIA

Al tenor del artículo 153 de la Ley 1437 de 2011⁵, es el Tribunal el competente para resolver el recurso de alzada propuesto.

Sin embargo, se recuerda que el trámite del recurso de apelación limita el pronunciamiento de la segunda instancia exclusivamente a lo que es materia de impugnación, tal como lo dispone el artículo 328 del Código General del Proceso⁶, por remisión del artículo 306 de la Ley 1437 de 2011⁷. Es así como las razones aducidas por el recurrente en la sustentación de la apelación delimitan la competencia funcional del juez de segunda instancia.

⁵ **Artículo 153. Competencia de los tribunales administrativos en segunda instancia.** Los tribunales administrativos conocerán en segunda instancia de las apelaciones de las sentencias dictadas en primera instancia por los jueces administrativos y de las apelaciones de autos susceptibles de este medio de impugnación, así como de los recursos de queja cuando no se conceda el de apelación o se conceda en un efecto distinto del que corresponda.

⁶ **Artículo 328. Competencia del superior.**

El juez de segunda instancia deberá pronunciarse solamente sobre los argumentos expuestos por el apelante, sin perjuicio de las decisiones que deba adoptar de oficio, en los casos previstos por la ley. Sin embargo, cuando ambas partes hayan apelado toda la sentencia o la que no apeló hubiere adherido al recurso, el superior resolverá sin limitaciones. En la apelación de autos, el superior sólo tendrá competencia para tramitar y decidir el recurso, condenar en costas y ordenar copias. El juez no podrá hacer más desfavorable la situación del apelante único, salvo que en razón de la modificación fuera indispensable reformar puntos íntimamente relacionados con ella. En el trámite de la apelación no se podrán promover incidentes, salvo el de recusación. Las nulidades procesales deberán alegarse durante la audiencia.

⁷ **Artículo 306. Aspectos no regulados.** En los aspectos no contemplados en este Código se seguirá el Código de Procedimiento Civil en lo que sea compatible con la naturaleza de los procesos y actuaciones que correspondan a la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo.

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

2.2. EL PROBLEMA JURÍDICO PLANTEADO

Le corresponde a la Sala resolver los siguientes problemas jurídicos:

1. ¿Incurrió la Superintendencia de Industria y Comercio en violación al derecho al debido proceso en la expedición de los actos administrativos demandados, por atipicidad del comportamiento?
2. ¿Se incurrió en una violación al debido proceso de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA ESP dentro de la actuación administrativa adelantada por la Superintendencia de Industria y Comercio al no valorar los hechos, las normas y las pruebas allegadas al proceso?
3. ¿Los actos administrativos demandados fueron proferidos con violación de las normas en que debían fundarse?

2.3. RESPUESTA AL PROBLEMA JURÍDICO

No. Porque encontró probado la Sala la violación a lo dispuesto en el artículo 3, literales g y h del numeral 10.1 del artículo 10 y artículo 39 de la Resolución CRC No. 3066 de 2011, en concordancia, con lo dispuesto en el numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009 y correspondía la imposición de la sanción. La dosificación de la sanción atendió los criterios de “*gravedad de la falta*” y “*reincidencia en la comisión de los hechos*”, y el monto de la sanción se encuentra dentro del rango establecido en la ley.

2.4. FIJACIÓN DEL LITIGIO

La controversia objeto del presente proceso gira en torno a verificar, lo siguiente:

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

1. ¿En el acto de imputación de cargos la Superintendencia de Industria y Comercio hizo la adecuación típica de la conducta infractora atribuida a la ETB S.A. ESP?
2. ¿Para determinar la sanción a imponer, la Superintendencia de Industria y Comercio aplicó los criterios establecidos en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009?

Para el efecto, la Sala hará unas consideraciones generales sobre la facultad sancionadora de la Superintendencia de industria y Comercio, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 2153 de 1992 y luego estudiará el caso concreto.

2.5. POSICIÓN DE LA SALA

2.5.1. De la Facultad Sancionatoria de la Superintendencia de Industria y Comercio.

El Gobierno Nacional expidió el Decreto 2153 de 1992, por medio del cual le asignó a la Superintendencia de Industria y Comercio, entre otras funciones, la de velar por el cumplimiento de las disposiciones sobre protección de derechos del consumidor y le atribuyó la competencia para proferir sanciones por violación a este régimen.

Al respecto, la citada norma deponía lo siguiente:

"Artículo 2. La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las siguientes funciones:

(...)

4. *Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor a que se refiere este decreto y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso u ordenar las medidas que resulten pertinentes;*
5. *Imponer, previas explicaciones, de acuerdo con el procedimiento aplicable, las sanciones que sean pertinentes por violación de las normas*

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

sobre protección al consumidor, así como por la inobservancia de las instrucciones impartidas por la Superintendencia (...)"

Con el extracto legal citado, es claro, que desde el año 1992 se estableció un régimen de infracciones a los derechos de los consumidores y se determinó cuál era la entidad competente para imponer las sanciones correspondientes, cuando quiera que resultare probada la comisión de alguna de estas infracciones, previo agotamiento del procedimiento aplicable.

A su vez, la Ley 1341 de 2009 *"Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones"*, en el numeral 12 del artículo 64 dispuso como infracción al régimen de tecnologías de la información y comunicaciones: *"Cualquiera otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales o regulatorias en materia de telecomunicaciones"*.

En relación con las sanciones, la norma clasificó los tipos de sanción que la Superintendencia de Industria y Comercio podía imponer a las empresas que no cumplieran con lo dispuesto en la Ley 1341 de 2009.

Las sanciones se establecieron de la siguiente manera:

"Artículo 65. Sanciones. *Modificado por el art. 44, Ley 1753 de 2015. Sin perjuicio de la responsabilidad penal o civil en que pueda incurrir el infractor, la persona natural o jurídica que incurra en cualquiera de las infracciones señaladas en el artículo 64 de la presente ley, será sancionada, además de la orden de cesación inmediata de la conducta que sea contraria a las disposiciones previstas en esta ley, con:*

1. Amonestación.
2. Multa hasta por el equivalente a dos mil (2.000) salarios mínimos legales mensuales.
3. Suspensión de la operación al público hasta por dos (2) meses.
4. Caducidad del contrato o cancelación de la licencia, autorización o

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

permiso.

Artículo 66. Criterios para la definición de las sanciones. Para definir las sanciones aplicables se deberá tener en cuenta:

1. La gravedad de la falta.
2. Daño producido.
3. Reincidencia en la comisión de los hechos
4. La proporcionalidad entre la falta y la sanción.

En todo caso, el acto administrativo que imponga una sanción deberá incluir la valoración de los criterios antes anotados".

De otro lado, la Resolución CRC 3066 de 2011 regula las conductas relacionadas con la afectación a los derechos de los usuarios en materia de protección al consumidor de servicios de telecomunicaciones que la Superintendencia de Industria y Comercio consideró infringidas por la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA ESP y por las que le impuso la sanción que ahora se cuestiona.

2.5.2. Del caso en concreto

1o. ¿En el acto de imputación de cargos la Superintendencia de Industria y Comercio hizo la adecuación típica de la conducta infractora atribuida a la ETB?

Para resolver el cargo señalado se procederá a analizar el principio de tipicidad en materia sancionatoria y los tipos en blanco en nuestro ordenamiento jurídico, así:

Sobre la aplicación de los principios de legalidad y tipicidad en el derecho administrativo sancionatorio, la Corte Constitucional⁸ ha señalado lo siguiente:

"El principio de legalidad exige que dentro del procedimiento administrativo sancionatorio la falta o conducta reprochable se encuentre tipificada en la norma -lex scripta- con anterioridad a los hechos materia de la investigación-lex previa. En materia de derecho sancionatorio el principio de legalidad comprende una doble garantía, a saber: material, que se refiere a la predeterminación normativa de las conductas infractoras y las sanciones; y, formal, relacionada con la exigencia de que estas deben estar

⁸ Sentencia C 412 de 2015.

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

contenidas en una norma con rango de ley, la cual podrá hacer remisión a un reglamento, siempre y cuando en la ley queden determinados los elementos estructurales de la conducta antijurídica. Esto se desprende del contenido dispositivo del inciso 2° del artículo 29 de la Constitución Política que establece el principio de legalidad, al disponer que “nadie podrá ser juzgado sino conforme a las leyes preexistentes al acto que se imputa (...)”, es decir, que no existe pena o sanción si no hay ley que determine la legalidad de dicha actuación, ya sea por acción u omisión.

PRINCIPIO DE TIPICIDAD-Alcance

El principio de tipicidad como desarrollo del de legalidad hace referencia a la obligación que tiene el legislador de definir con claridad y especificidad el acto, hecho u omisión constitutivo de la conducta reprochada por el ordenamiento, de manera que le permita a las personas a quienes van dirigidas las normas conocer con anterioridad a la comisión de la misma las implicaciones que acarrea su transgresión. Conviene precisar que si bien es cierto que en materia sancionatoria la ley puede hacer remisiones a los reglamentos. -con el fin de complementar el tipo allí descrito-. también lo es que la remisión se encuentra limitada al núcleo esencial de lo que se ha estipulado en la ley. De allí que la tipificación para la descripción de la conducta y la sanción, corresponde por mandato constitucional al legislador, mientras que la aplicación de la misma para subsumir el hecho antijurídico al tipo descrito, corresponde a la administración.

De la jurisprudencia transcrita se tiene que para la imposición de una sanción administrativa; la sanción, la falta o conducta reprochable debe estar tipificada en una norma previamente expedida a los hechos que se cuestionan y esta norma debe tener el rango de una ley ya que es función del legislador describir el acto, hecho u omisión que es reprobable, así como la sanción que acarrea.

Si bien se permite que la norma haga referencia a un reglamento, será la ley la que deba describir los elementos de la conducta antijurídica.

Pese a lo anterior, la Sala reconoce que el legislador no está obligado a detallar todos y cada uno de los elementos del tipo, por medio de los cuales se puede ejecutar la infracción reprochada. Los tipos en blanco o los llamados conceptos jurídicos indeterminados, se ajustan al principio de tipicidad y son admisibles constitucionalmente, cuando pueden ser completados y precisados por el intérprete

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

autorizado, logrando éste realizar a satisfacción el respectivo proceso de adecuación típica de la infracción.⁹

Jurisprudencialmente, los tipos en blanco se han definido “como aquel en que el supuesto de hecho se encuentra desarrollado total o parcialmente por una norma de carácter extrapenal” .

Los tipos en blanco permiten hacer una remisión normativa sea tanto a disposiciones con rango de ley o normas de inferior jerarquía. En el primer caso se denominará remisión propia y, en el segundo, remisión impropia.

Sobre la remisión normativa, la Corte Constitucional¹⁰ ha señalado lo siguiente:

“Los tipos penales en blanco responden a una clasificación reconocida por la doctrina y aceptada por la jurisprudencia constitucional colombiana ante la incapacidad práctica de abordar temas especializados y en permanente evolución, siempre que la remisión normativa permita al intérprete determinar inequívocamente el alcance de la conducta penalizada y la sanción correspondiente. Distintas cuestiones surgen respecto de los tipos penales en blanco y el principio de legalidad en materia penal. La primera de ellas es si la normatividad a la cual se acude por remisión debe ser preexistente o precedente al tipo penal en blanco. Al respecto, esta Corporación ha expresado que se protege el principio de legalidad no con la exigencia de preexistencia de la norma de complemento respecto de la disposición penal, sino con la simple existencia de ésta al momento de conformación del tipo integrado. También se ha indagado si se ajusta al principio de legalidad cuando la remisión opera respecto de disposiciones que no tengan la entidad de ley en sentido formal. Frente a este interrogante la Corte ha distinguido entre la remisión que ocurre frente a disposiciones de igual jerarquía y aquella que ocurre frente a normas de inferior jerarquía, denominada remisión propia e impropia, según el caso, para concluir que es posible el reenvío a normas de inferior jerarquía, en la medida que una vez integrado el tipo penal este adquiere unidad normativa pues “ ... la remisión que opera por virtud del tipo penal en blanco constituye simplemente una técnica legislativa de integración del tipo. La norma complementaria se adosa al tipo penal básico para integrar el “tipo penal”, momento a partir del cual éste tiene vigencia y poder vinculante completo. Ambas forman una unidad normativa que tiene plena vigencia”

⁹ Sentencia C-393 de 2006

¹⁰ Sentencia C 442 de 2011

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

Como ejemplo de la remisión impropia, tenemos que una norma también puede ser completada con lo dispuesto en un acto administrativo. Sobre el particular, la Corte Constitucional¹¹ ha señalado:

“Ahora bien, la remisión o reenvío del tipo penal en blanco a normas de rango administrativo tiene sus propias reglas. Estas reglas están diseñadas para conservar las garantías derivadas del principio de legalidad en el marco de una metodología que renuncia a dar aplicación estricta al mismo. Para la Corte, la remisión que opera en la complementación del tipo penal en blanco debe cumplir cuatro requisitos fundamentales. En primer lugar, la remisión debe ser precisa; en segundo lugar, debe ser previa a la configuración de la conducta. La norma de complemento debe ser, en tercer término, de conocimiento público y, finalmente, debe preservar, como cualquier norma del ordenamiento, los principios y valores constitucionales.

La claridad, precisión e identificación de la normativa destino de la remisión permiten al usuario de la regulación penal conocer el alcance exacto del tipo integrado. Al decir la Corte que “esas descripciones penales son constitucionalmente válidas, siempre y cuando el correspondiente reenvío normativo permita al intérprete determinar inequívocamente el alcance de la conducta penalizada y de la sanción correspondiente”¹², lo que la Corporación pretende resaltar es la necesidad de que la remisión goce de tal nivel de claridad, que el intérprete comprenda su alcance sin ambages, anfibologías o equívocos. Ello porque, sólo a partir de la certeza de la remisión se garantiza plenamente el principio constitucional dependiente del debido proceso que impone la prohibición de que alguien sea condenado por motivo no establecido en la ley.” (Subrayas de la Sala).

Para que una remisión de un tipo penal en blanco a normas de rango administrativo cumpla con el principio de legalidad, se requiere: **i)** que la remisión sea precisa; **ii)** debe ser previa a la configuración de la conducta; **iii)** la norma debe ser de conocimiento público y, **iv)** la norma debe preservar los principios y valores constitucionales. Solo cuando se cumpla con lo anterior, la disposición de rango administrativo concretará el alcance de la conducta proscrita.

En el caso sometido a examen, se acusa que la Resolución Sancionatoria impuso una sanción pecuniaria sin indicar cual fue la infracción cometida, desconociéndose con

¹¹ Sentencia C-605 de 2006

¹² Sentencia C-559 de 1999 M.P. Alejandro Martínez Caballero

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

esto la aplicación de los tipos en blanco, al limitarse la SIC en los actos recurridos a fundamentar la imputación en normas que contemplan una serie de derechos relacionados con la atención integral y definitiva de las peticiones, quejas o recursos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, pero que no contienen *per se* infracción alguna. Arguye que la ETB fue sancionada con base en una norma de cuyo contenido no puede deducirse consecuencia jurídica sancionatoria alguna, al no aparecer contemplada la infracción. Que los tipos en blanco deben complementarse con las disposiciones contenidas en el numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, norma que debió remitirse a las que contemplan las conductas reprochadas.

En el caso bajo estudio se tiene que la Superintendencia de Industria y Comercio formuló pliego de cargos a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA ESP mediante Resolución No. 76633 de 16 de diciembre de 2014 en la cual, en sus partes motiva y resolutive se expuso lo siguiente:

“PRIMERO: Que el título VI de la Ley 1341 de 2009, dedicado al Régimen de Protección al Usuario, prevé en su artículo 53 lo siguiente:

“RÉGIMEN JURÍDICO. El Régimen Jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, será el dispuesto en la regulación que en materia de protección al usuario expida la CRC y el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias en lo no previsto en aquella. (...)”

Así mismo, la precitada Ley, en su artículo 64 numeral 12 indica que constituyen infracciones específicas al ordenamiento de tecnologías de la información y las comunicaciones:

“cualquier otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias, contractuales o regulatorias en materia de telecomunicaciones.” (Subraya y negrilla fuera del texto).

Por otra parte, el Decreto 4886 de 2011 establece dentro de las funciones de la Dirección de Protección a usuarios de Servicios de Comunicaciones en el artículo 13, numeral 3 los siguiente:

“3. Tramitar y decidir las investigaciones en contra de proveedores de servicios de telecomunicaciones por presuntas infracciones al régimen de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones y adoptar las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley”.

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

Finalmente, la Comisión de Regulación de Comunicaciones, mediante la Resolución CRC 3066 de 2011 expidió el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones.

SEGUNDO: *Que la Resolución CRC 3066 de 2011, dentro de sus principios orientadores prevé en el artículo tercero:*

“ARTÍCULO 3. PRINCIPIO DE CALIDAD. Los proveedores de servicios de comunicaciones deben prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos en la regulación de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, incluyendo las normas relativas a la calidad en la atención a los usuarios y, en todo caso, atendiendo a los principios de trato igual y no discriminatorio, en condiciones similares, en relación con el acceso, la calidad y el costo de los servicios.” (Subraya y negrilla fuera del texto).

En este sentido, el artículo 10 consagra como derecho de los usuarios de los servicios de comunicaciones:

(...) 10.1. Son derechos del usuario de los servicios de comunicaciones (...)

g. Ser atendido por parte de su proveedor ágilmente y con calidad, cuando así lo requiera, a través de las oficinas físicas de atención, oficinas virtuales (página Web y red social) y la línea gratuita de atención al usuario.

*h. Presentar fácilmente y sin requisitos innecesarios peticiones, quejas o recursos en las oficinas físicas, oficinas virtuales (página Web y red social) y la línea gratuita de atención al usuario y, además, **a recibir atención integral** y respuesta oportuna ante cualquier clase de solicitud que presente al proveedor. (Subraya y negrilla fuera del texto).*

En relación con el artículo anterior, el artículo 39 del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, Resolución CRC 3066 de 2011, consagra dentro de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones lo siguiente:

“ARTÍCULO 39. DERECHO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.

Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos –PQR- ante los proveedores, en forma verbal o escrita, mediante los medios tecnológicos o electrónicos asociados a los mecanismos obligatorios de atención al usuario dispuestos en el presente Capítulo. Por su parte, los proveedores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQRs que les presenten sus usuarios (...)”

TERCERO. *Que este Despacho recibió una denuncia a través de la cual el (la) señor (a) Nidia Vargas León, afirma que el (los) proveedor (es) de*

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

servicios Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA ESP, no proporcionó atención integral a la reclamación presentada relacionada con los ajustes de facturación, si se tiene en cuenta que a pesar de haber dado respuesta favorable a sus pretensiones mediante decisión empresarial identificada con el radicado CUN No. 4347-13-0001926606 de 3 de octubre de 2013, no se han realizado los ajustes y a pesar de la reclamación efectuada, razón por la cual solicita que se resuelva el conflicto suscitado con el mencionado proveedor de servicios.

CUARTO: *Que teniendo en cuenta los hechos narrados y los documentos aportados, este Despacho, de conformidad con las facultades administrativas otorgadas a la Superintendencia de Industria y Comercio por la Ley 1341 de 2009 y el Decreto 4886 de 2011, inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos por la presunta transgresión a lo previsto en el artículo 3, numerales g y h del numeral 10.1 del artículo 10 y 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, al evidenciar que el proveedor de servicios denunciado no habría atendido de manera integral y definitiva la solicitud del denunciante, conforme a lo anunciado mediante decisión empresarial identificada con el radicado CUN No. 4347-13-0001926606 de 3 de octubre de 2013, y en consecuencia determinar si es procedente imponer las sanciones establecidas en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009 e impartir la orden administrativa correspondiente. (Subraya y negrilla fuera del texto).*

QUINTO: *Que la presente actuación administrativa se regirá por el procedimiento especial establecido en el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, y en lo no dispuesto en ella, se aplicará el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.*

SEXTO: *Que teniendo en cuenta la petición reúna los presupuestos establecidos en el párrafo del artículo 38, toda vez que la misma contiene los requisitos previsto en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, e indica cuál es el interés de participar en la actuación administrativa y aporta y/o solicita las pruebas que pretende hacer valer, téngase como tercero interesado el (la) señor (a) Nidia Vargas León.*

SÉPTIMO: *Que para que el proveedor de servicios ejerza su derecho de defensa y contradicción dentro de esta actuación, se concederá un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la comunicación de la presente resolución, la cual se entenderá surtida de acuerdo con los términos previstos en el numeral 2 del artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, para que por intermedio de su representante legal o apoderado legalmente constituido, rinda descargos y aporte o solicite las pruebas que se pretenda hacer valer, de conformidad con lo establecido en el numeral 3 del mencionado artículo.*

En mérito de lo expuesto, el Despacho,

RESUELVE

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

ARTÍCULO PRIMERO: *Iniciar investigación administrativa mediante la presente formulación de cargos contra la sociedad Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA ESP, identificada con el Nit. 899999115-8, a fin de establecer si existe transgresión a lo previsto en el artículo 3, numerales g y h del numeral 10.1 del artículo 10 y 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, de conformidad con lo establecido en la parte motiva de la presente resolución.*

ARTÍCULO SEGUNDO: *Conceder a la investigada un término de diez (10) días hábiles a partir de la comunicación de la presente resolución, para que rinda descargos y aporte o solicite las pruebas que se pretenda hacer valer.*

ARTÍCULO TERCERO: *Comunicar el contenido de esta resolución al doctor SAMUEL KATTAN COHEN en calidad de representante legal de la sociedad denunciada, o quien haga sus veces, y al señor (a) el (la) señor (a) Nidia Vargas León, en calidad de tercero interesado, informándoles que contra el presente acto administrativo de formulación de cargos no procede recurso alguno de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 75 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”*

De la lectura de la Resolución No. 76633 de 16 de diciembre de 2014 “*Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos*” se dijo que la formulación de cargos contra la sociedad Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA ESP, respecto de la violación del artículo 3, literales g y h del numeral 10.1 del artículo 10 y artículo 39 de la Resolución CRC No. 3066 de 2011 obedeció a la denuncia de una usuaria del servicio de comunicaciones quien indicó que la ETB no habría atendido de manera integral y definitiva la solicitud de la usuaria Nidia Vargas León, al no proporcionarle atención integral a la reclamación presentada, relacionada con los ajustes de facturación, de los cuales, a pesar de haberse dado respuesta favorable a las pretensiones mediante decisión empresarial radicada con el CUN No. 4347-13-0001926606 de 3 de octubre de 2013, no se habría realizado los ajustes respectivos, esto es, el reconocimiento a favor de la usuaria del servicio de comunicaciones, la aplicación del saldo favorable por valor de \$34.900 IVA incluido a la cuenta No. 675340237 de la línea 2618531 en el siguiente período de facturación, correspondiente al mes de noviembre de 2013.

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

Ahora, en la Resolución Sancionatoria No. 64062 de 29 de septiembre de 2016, la Superintendencia de Industria y Comercio, impuso sanción administrativa a la ETB, al encontrar probado que la sociedad investigada aplicó extemporáneamente la favorabilidad reconocida a favor de la denunciante Nidia Vargas León en la decisión empresarial identificada con el CUN No. 4347-13-0001926606 de 3 de octubre de 2013, al evidenciar que a pesar de indicarse que aplicaría el ajuste en la próxima factura, es decir, noviembre de 2013, solamente a en atención a la apertura de la investigación administrativa mediante formulación de cargos, procedió a aplicar el ajuste en la factura generada para el periodo del 1 al 10 de noviembre de 2014, incumpliendo así su deber legal de atender de manera integral, definitiva y eficiente la favorabilidad reconocida al denunciante dentro de los parámetros de calidad señalados en el artículo 3, literales g y h del numeral 10.1 del artículo 10 y artículo 39 de la Resolución CRC No. 3066 de 2011, por lo que encontró procedente la imposición de la sanción establecida en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009.

Por su parte, las resoluciones de formulación de cargos, así como la que impuso la sanción administrativa, señalaron en su parte considerativa como normas infringidas las siguientes:

- **Artículo 3 de la Resolución CRC 3066 de 2011** *“Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones”*, consagra el principio de calidad, en materia de prestación de servicios de comunicaciones, lo siguiente:

*“ARTÍCULO 3. PRINCIPIO DE CALIDAD. Los proveedores de servicios de comunicaciones deben prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos en la regulación de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, **incluyendo las normas relativas a la calidad en la atención a los usuarios** y, en todo caso, atendiendo a los principios de trato igual y no discriminatorio, en condiciones similares, en relación con el acceso, la calidad y el costo de los servicios.”* (Subrayas de la Sala).

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

- **Artículo 10, numeral 10.1, literales g y h de la Resolución CRC 3066 de 2011**

“Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones”, dispone:

En este sentido, el artículo 10 consagra como derecho de los usuarios de los servicios de comunicaciones:

(...) 10.1. Son derechos del usuario de los servicios de comunicaciones (...)

g. Ser atendido por parte de su proveedor ágilmente y con calidad, cuando así lo requiera, a través de las oficinas físicas de atención, oficinas virtuales (página Web y red social) y la línea gratuita de atención al usuario.

*h. Presentar fácilmente y sin requisitos innecesarios peticiones, quejas o recursos en las oficinas físicas, oficinas virtuales (página Web y red social) y la línea gratuita de atención al usuario y, además, **a recibir atención integral** y respuesta oportuna ante cualquier clase de solicitud que presente al proveedor. (Subrayas de la Sala).*

- **Artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011** *“Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones”, consagra el derecho de petición, de queja y lo recursos de ley, en materia de prestación de servicios de comunicaciones, lo siguiente:*

“ARTÍCULO 39. DERECHO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.

Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos –PQR- ante los proveedores, en forma verbal o escrita, mediante los medios tecnológicos o electrónicos asociados a los mecanismos obligatorios de atención al usuario dispuestos en el presente Capítulo. Por su parte, los proveedores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQRs que les presenten sus usuarios (...).”

Ahora, de acuerdo con lo previsto en el numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2011, constituye infracción cualquier forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales o regulatorias en materia de telecomunicaciones, así:

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

Artículo 64. Infracciones. *Sin perjuicio de las infracciones y sanciones previstas en otras normas, constituyen infracciones específicas a este ordenamiento las siguientes:*

[...]

12. Cualquiera otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales o regulatorias en materia de telecomunicaciones. (Subrayas de la Sala)

De la lectura de la norma trascrita observa la Sala que se considera como infracción específica administrativa cualquier tipo de incumplimiento a las disposiciones legales o regulatorias en materia de telecomunicaciones (tipo en blanco) sin embargo se debe llenar dicha norma con otra que estructure la subsunción típica de la conducta de forma tal que sin mayores procesos de razonamiento se determine la conducta que vulnera una obligación, deber o derecho contenida en una disposición legal (tipo complementario).

Como una excepción a la regla general de la subsunción típica, el tipo en blanco en materia disciplinaria permite la aplicación de disposiciones normativas como en el caso, sin una descripción completa de la infracción que remite a otras normas para complementar su contenido punitivo.

Así las cosas, el caso sometido a examen se tiene que al verificarse el incumplimiento de que trata el numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, tipo en blanco que se complementó con lo señalado en el artículo 3, literales g y h del numeral 10.1 del artículo 10 y artículo 39 de la Resolución CRC No. 3066 de 2011, Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, la decisión sancionatoria adoptada mediante la Resolución No. 64062 de 29 de septiembre de 2016 “por la cual se impone una sanción administrativa” estuvo ajustada a derecho.

Con base en lo anterior, se tiene que el cargo de indebida adecuación típica de la conducta infractora no tenía vocación de prosperidad.

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

En consecuencia, el cargo no prospera.

2o. ¿Para determinar la sanción a imponer, la Superintendencia de Industria y Comercio aplicó los criterios establecidos en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009?

Considera el apelante que en el acto administrativo sancionatorio no se expusieron las razones de hecho y de derecho que motivaron la imposición de la sanción. Que no se valoraron de manera integral los criterios de la gravedad, el daño causado, la reincidencia o la proporcionalidad entre la falta y la sanción, tal como lo exige el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009.

Que la Superintendencia incumplió con dicha obligación porque no tuvo en cuenta ninguno de los factores objetivos para su graduación, esto es, *la gravedad de la falta, el daño producido, la reincidencia en la comisión de los hechos y la proporcionalidad entre la falta y la sanción.*

De la revisión de los actos administrativos demandados se observa que efectivamente el criterio con base en el cual se resolvió imponer la sanción fueron la “*gravedad de la falta*” y la “*reincidencia en la comisión de los hechos*”, los cuales, estuvieron debidamente fundamentados en la Resolución No. 64062 de 29 de septiembre de 2016, así como en los actos administrativos con los cuales se agotó la vía gubernativa.

En las Resoluciones Nos. 28292 de 2013 y 66113 de 2015, con las cuales se resolvieron los recursos de reposición y apelación, respectivamente, la Superintendencia de Industria y Comercio argumentó que la violación al artículo 3, literales g y h del numeral 10.1 del artículo 10 y artículo 39 de la Resolución CRC No. 3066 de 2011 implicaron la vulneración de los derechos consagrados a favor de los usuarios y/o suscriptores de los servicios de telecomunicaciones, lo cual demostraba la “*gravedad de la falta*”.

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

Comparte esta Sala el argumento expuesto por la Entidad demandada de que la infracción cometida no solo contraviene lo dispuesto en el artículo 3, literales g y h del numeral 10.1 del artículo 10 y artículo 39 de la Resolución CRC No. 3066 de 2011, sino que contraría el deber legal de brindar atención integral, definitiva y eficiente de las peticiones, quejas o recursos, siendo éste un deber fundamental y de especial protección cuando se trata de relaciones establecidas con los consumidores, en el caso sometido a examen, los usuarios de telecomunicaciones.

Así las cosas, no puede decirse que la decisión de imponer una sanción no tenía sustento, puesto que la infracción cometida fue grave ya que no solo existió una violación al régimen de servicios públicos, sino que además, dicha violación conllevó como se dijo a la vulneración de un deber de especial protección, como lo es el deber legal de brindar atención integral, definitiva y eficiente de las peticiones, quejas o recursos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, razón por la cual se justificaba que la Superintendencia de Industria y Comercio adoptara las medidas sancionatorias pertinentes.

Ahora bien, respecto al argumento de si era necesario que la Superintendencia de Industria y Comercio analizara los cuatro (4) criterios del artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, es de señalar que el artículo en mención demanda que al momento de definir las sanciones a imponer, la Entidad deberá tener en cuenta los criterios establecidos en la norma, más no reclama que se deban analizar todos y menos aún que deban configurarse todos éstos para que se justifique la imposición de una sanción.

La norma en cuestión dispone lo siguiente:

- “ARTÍCULO 66. CRITERIOS PARA LA DEFINICIÓN DE LAS SANCIONES.** *Para definir las sanciones aplicables se deberá tener en cuenta:*
1. *La gravedad de la falta.*
 2. *Daño producido.*
 3. *Reincidencia en la comisión de los hechos.*

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

*4. La proporcionalidad entre la falta y la sanción.
En todo caso, el acto administrativo que imponga una sanción deberá
incluir la valoración de los criterios antes anotados.”*

El listado contenido en la norma transcrita señala que son criterios que están llamados a orientar la decisión de imposición de una sanción y que deben ser analizados por la Entidad que adelanta la investigación, en este caso por la SIC, con el fin de que se respeten los principios de legalidad, debido proceso e igualdad de los investigados y que en efecto, la decisión sancionatoria no se base en criterios subjetivos y arbitrarios.

El deber de las Entidades Públicas es que, en la parte motiva de los actos administrativos sancionatorios, se realice una valoración de tales criterios y que con base en ellos se defina la imposición y cuantificación de la sanción.

En el caso sometido a examen se tiene que la Superintendencia de Industria y Comercio impuso una sanción a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA ESP con base en los criterios de la “*gravedad de la falta*” y la “*reincidencia en la comisión de los hechos*”, puesto que la infracción no podía calificarse de otra manera ya que como se dijo, éste implicó la vulneración del deber legal de brindar atención integral, definitiva y eficiente de las peticiones, quejas o recursos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones el cual constituye un deber de especial protección.

Ahora bien, en relación con la proporcionalidad y graduación de la sanción impuesta, la Sala parte de precisar que la Ley 1341 de 2009 reguló expresamente el principio de proporcionalidad y los criterios de graduación de las penas derivadas del incumplimiento de dicho régimen.

En el caso concreto se encuentra probado que los hechos constitutivos de la infracción tuvieron ocurrencia en vigencia de la Ley 1341 de 2009, además es un hecho probado que la Superintendencia de Industria y Comercio, si tuvo en cuenta el principio de proporcionalidad para fijar las multas impuestas.

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

También es un hecho probado que en la Resolución Sancionatoria Resolución No. 64062 de 29 de septiembre de 2016, la Superintendencia de Industria y Comercio tuvo en cuenta para dosificar la sanción los criterios objetivos de proporcionalidad entre la falta y la sanción contemplados en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009.

De manera que, para el caso de las multas, el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009 dispuso lo siguiente:

“Artículo 65. Sanciones. Modificado por el art. 44, Ley 1753 de 2015. Sin perjuicio de la responsabilidad penal o civil en que pueda incurrir el infractor, la persona natural o jurídica que incurra en cualquiera de las infracciones señaladas en el artículo 64 de la presente ley, será sancionada, además de la orden de cesación inmediata de la conducta que sea contraria a las disposiciones previstas en esta ley, con:

1. Amonestación.

2. Multa hasta por el equivalente a dos mil (2.000) salarios mínimos legales mensuales.

3. Suspensión de la operación al público hasta por dos (2) meses.

4. Caducidad del contrato o cancelación de la licencia, autorización o permiso. (Subrayas de la Sala).

De lo transcrito se advierte que la multa imponible a las entidades vigiladas por la Superintendencia de Industria y Comercio, como consecuencia de infracciones a la normativa que las rige, puede ser de hasta DOS MIL (2.000) SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES LEGALES VIGENTES.

Encuentra la Sala que la sanción impuesta a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA ESP por las infracciones contenidas en la Resolución Sancionatoria Resolución No. 64062 de 29 de septiembre de 2016, asciende a la suma de SETENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL SETECIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS (\$72.392.775), equivalentes a CIENTO CINCO (105) SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES LEGALES VIGENTES, monto que se encuentra por debajo del tope fijado en la norma atrás citada.

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

En consecuencia el cargo no prospera.

CONCLUSIÓN:

En consideración de lo expuesto, la Sala confirmará la sentencia de primera instancia y denegará a las pretensiones de la demanda, pues no se desvirtuó la presunción de legalidad de los actos administrativos acusados en sede de nulidad y restablecimiento del derecho.

4. COSTAS PROCESALES ¹³

¹³ Artículo 365. *Condena en costas.*

En los procesos y en las actuaciones posteriores a aquellos en que haya controversia la condena en costas se sujetará a las siguientes reglas:

1. Se condenará en costas a la parte vencida en el proceso, o a quien se le resuelva desfavorablemente el recurso de apelación, casación, queja, súplica, anulación o revisión que haya propuesto. Además, en los casos especiales previstos en este código.

Además se condenará en costas a quien se le resuelva de manera desfavorable un incidente, la formulación de excepciones previas, una solicitud de nulidad o de amparo de pobreza, sin perjuicio de lo dispuesto en relación con la temeridad o mala fe.

2. La condena se hará en sentencia o auto que resuelva la actuación que dio lugar a aquella.

3. En la providencia del superior que confirme en todas sus partes la de primera instancia se condenará al recurrente en las costas de la segunda.

4. Cuando la sentencia de segunda instancia revoque totalmente la del inferior, la parte vencida será condenada a pagar las costas de ambas instancias.

5. En caso de que prospere parcialmente la demanda, el juez podrá abstenerse de condenar en costas o pronunciar condena parcial, expresando los fundamentos de su decisión.

6. Cuando fueren dos (2) o más litigantes que deban pagar las costas, el juez los condenará en proporción a su interés en el proceso; si nada se dispone al respecto, se entenderán distribuidas por partes iguales entre ellos.

7. Si fueren varios los litigantes favorecidos con la condena en costas, a cada uno de ellos se les reconocerán los gastos que hubiere sufragado y se harán por separado las liquidaciones.

8. Solo habrá lugar a costas cuando en el expediente aparezca que se causaron y en la medida de su comprobación.

9. Las estipulaciones de las partes en materia de costas se tendrán por no escritas. Sin embargo podrán renunciarse después de decretadas y en los casos de desistimiento o transacción.

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

En virtud de lo dispuesto en los numerales 1 y 3 del artículo 365 del Código General del Proceso se impondrá condena en costas a la parte vencida en el proceso, las cuales deberán liquidarse por el *a quo* en los términos del artículo 366¹⁴ *ibídem*.

En mérito de lo expuesto, el **Tribunal Administrativo de Cundinamarca, Sección Primera, Subsección “A”**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO.- CONFÍRMASE la sentencia de primera instancia dictada en audiencia de alegaciones y juzgamiento de 11 de julio de 2019 proferida por el Juzgado Primero Administrativo del Circuito de Bogotá, por las razones aducidas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO.- CONDÉNASE en costas a la parte vencida en el proceso.

¹⁴ Artículo 366. *Liquidación.*

Las costas y agencias en derecho serán liquidadas de manera concentrada en el juzgado que haya conocido del proceso en primera o única instancia, inmediatamente quede ejecutoriada la providencia que le ponga fin al proceso o notificado el auto de obediencia a lo dispuesto por el superior, con sujeción a las siguientes reglas:

1. El secretario hará la liquidación y corresponderá al juez aprobarla o rehacerla.
 2. Al momento de liquidar, el secretario tomará en cuenta la totalidad de las condenas que se hayan impuesto en los autos que hayan resuelto los recursos, en los incidentes y trámites que los sustituyan, en las sentencias de ambas instancias y en el recurso extraordinario de casación, según sea el caso.
 3. La liquidación incluirá el valor de los honorarios de auxiliares de la justicia, los demás gastos judiciales hechos por la parte beneficiada con la condena, siempre que aparezcan comprobados, hayan sido útiles y correspondan a actuaciones autorizadas por la ley, y las agencias en derecho que fije el magistrado sustanciador o el juez, aunque se litigue sin apoderado.
- Los honorarios de los peritos contratados directamente por las partes serán incluidos en la liquidación de costas, siempre que aparezcan comprobados y el juez los encuentre razonables. Si su valor excede los parámetros establecidos por el Consejo Superior de la Judicatura y por las entidades especializadas, el juez los regulará.
4. Para la fijación de agencias en derecho deberán aplicarse las tarifas que establezca el Consejo Superior de la Judicatura. Si aquellas establecen solamente un mínimo, o este y un máximo, el juez tendrá en cuenta, además, la naturaleza, calidad y duración de la gestión realizada por el apoderado o la parte que litigó personalmente, la cuantía del proceso y otras circunstancias especiales, sin que pueda exceder el máximo de dichas tarifas.
 5. La liquidación de las expensas y el monto de las agencias en derecho solo podrán controvertirse mediante los recursos de reposición y apelación contra el auto que apruebe la liquidación de costas. La apelación se concederá en el efecto diferido, pero si no existiere actuación pendiente, se concederá en el suspensivo.
 6. Cuando la condena se imponga en la sentencia que resuelva los recursos de casación y revisión o se haga a favor o en contra de un tercero, la liquidación se hará inmediatamente quede ejecutoriada la respectiva providencia o la notificación del auto de obediencia al superior, según el caso.

PROCESO No.: 110013334001201800097-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
DEMANDADO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

TERCERO.- Ejecutoriada esta providencia, **DEVUÉLVASE** el expediente al Juzgado de origen, previas las constancias secretariales de rigor.

NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE

Discutido y aprobado en sesión de la fecha, según acta No.



FELIPE ALIRIO SOLARTE MAYA
Magistrado



CLAUDIA ELIZABETH LOZZI MORENO
Magistrada



LUIS MANUEL LASSO LOZANO
Magistrado