

REPÚBLICA DE COLOMBIA



**TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE CUNDINAMARCA
SECCIÓN PRIMERA
SUB SECCIÓN B**

Bogotá D.C., once (11) de junio de dos mil veinte (2020).

Magistrado Ponente: OSCAR ARMANDO DIMATÉ CÁRDENAS
Expediente: No. 11001-33-34-005-2017-00219-01
Actor: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A.
E.S.P
Demandado: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y
COMERCIO
Referencia: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL
DERECHO – APELACIÓN SENTENCIA

Decide la Sala el recurso de apelación interpuesto Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP contra la sentencia del 24 de enero de 2019, proferida por el Juzgado Quinto Administrativo del Circuito Judicial de Bogotá D.C. (fls. 138 a 144 vtos. cdno. no. 1), mediante la cual se dispuso lo siguiente:

"RESUELVE

PRIMERO.- *Se niegan las pretensiones de la demanda.*

SEGUNDO: NO IMPONER CONDENA EN COSTAS, *en esta instancia.*

TERCERO.- *De existir remanentes en la suma aportada para gastos ordinarios del proceso, una vez en firme esta providencia, por Secretaría, procédase a su liquidación y entrega a la parte interesada.*

CUARTO.- *Cumplido lo anterior, y en firme esta providencia, por Secretaría, archívese definitivamente el expediente.*

QUINTO: *Esta decisión se notifica en estrados, de conformidad al artículo 202 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - C.P.A.C.A.*

SEXTO: ADVIÉRTASE *que contra la presente providencia procede el recurso de apelación, el cual podrá ser interpuesto y sustentando de conformidad a lo previsto en el numeral 1º del artículo 247 del C.P.A.C.A. (fls. 143 vlto y 144 vlto cdno. no. 1 – Mayúsculas y negrillas sostenidas del texto original).*

I. ANTECEDENTES.

1. La demanda.

Mediante escrito radicado el 23 de octubre de 2017 en la Oficina de Administración y Apoyo Judicial para los Juzgados Administrativos del Circuito de Bogotá, la sociedad Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, actuando por intermedio de apoderado judicial, interpuso demanda en ejercicio del medio de control de nulidad y restablecimiento del derecho (fls. 1 a 21 cdno. no. 1), con las siguientes súplicas:

"I. PRETENSIONES.

1. *Que se declare la nulidad de los actos administrativos contenidos en las Resoluciones N° 15461 del 31 de marzo de 2016, 2949 del 31 de enero de 2017 y 14885 del 30 de marzo de 2017. expedidos por la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante SIC).*

2. *Que como consecuencia de la anterior declaración o de una similar se restablezca el derecho de la sociedad demandante, ordenándose el reembolso a favor de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP del valor debidamente indexado, de la sanción pagada y demás valores que haya tenido que cancelar a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio con ocasión de la expedición de los actos que se demandan. (fl. 1 cdno. no. 1 – Mayúsculas y negrillas sostenidas del texto original).*

2. Hechos.

Como fundamento fáctico, la parte demandante expuso, en síntesis, lo siguiente:

1) Indica que, la Superintendencia de Industria y Comercio realizó una visita de inspección al Centro de Atención de Usuarios ubicado en la calle 36 con carrera 18 en la ciudad de Bucaramanga - Santander, 17 de abril de 2013¹, con el fin de verificar el cumplimiento de lo establecido en la Resolución 3066 de 2011.

2) Comunica que, como consecuencia de lo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio dio apertura formal a la investigación administrativa y formuló pliego de cargos en contra de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P, en atención a que consideró vulnerado,

¹ Resolución No. 15461 del 31 de marzo de 2016 "Por la cual se impone una sanción Administrativa" (fl. 39 cdno. no. 1).

el literal j) del numeral 8° del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

3) Informa que, Colombia Móvil S.A E.S.P, rindió descargos manifestando que no trasgredió la norma imputada por la Superintendencia de Industria y Comercio.

4) Participa que, mediante la Resolución No. 15461 de 2016, la Superintendencia de Industria y Comercio sancionó a Colombia Telecomunicaciones S.A ESP, por el incumplimiento del artículo 11 numeral 8, literal j) de la Resolución CRC 3066 de 2011.

5) Indica que, el 29 de abril de 2016, presentó en tiempo recurso de reposición y en subsidio apelación en contra de la Resolución No. 15461 de 2016. Recurso en el que advirtió que la Superintendencia de Industria y Comercio no valoró el material probatorio aportado, el cual daba cuenta de la inexistencia de infracción normativa teniendo en cuenta que de la visita de inspección realizada, los hallazgos registrados no evidencian infracción alguna.

6) Señala que, mediante la Resolución No. 2949 de 2017, la Superintendencia de Industria y Comercio resolvió el recurso de reposición y conformó la sanción impuesta

7) Anota que, mediante la Resolución No. 14885 de 2017 la Superintendencia de Industria y Comercio desató el recurso de apelación resolviendo confirmar la decisión apelada.

3. Normas violadas y concepto de la violación.

El concepto de violación esgrimido por la sociedad demandante tuvo como fundamento, en síntesis, los siguientes cargos:

3.1 "De la falsa motivación de los actos administrativos demandados".

Aduce que, mediante la Resolución No. 15461 de 2016, la Superintendencia de Industria y Comercio decidió imponer sanción

pecuniaria a Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P, argumentando que existió transgresión a lo consagrado en el artículo 11 numeral 8 literal j) de la Resolución CRC 3066 de 2011. Dicha decisión fue confirmada por el mismo ente a través de los actos administrativos que resolvieron los recursos de reposición y apelación.

Anota que, en palabras de la Superintendencia de Industria y Comercio, dicha sanción encuentra sustento en el hecho que el día 17 de abril de 2013, esa entidad, realizó visita de inspección a un centro de atención de usuarios ubicado en la ciudad de Bucaramanga. De la visita en mención, se realizó un acta en la cual se registraron los hallazgos evidenciados.

Indica que, oportunamente en la investigación administrativa, la sociedad demandante allegó la defensa respectiva y las pruebas mediante las cuales las imputaciones se desvirtuaban, teniendo en cuenta que en la actuación administrativa se presentaron falencias que fueron omitidas por la entidad demandada, y que vician los actos administrativos de nulidad.

Precisa que el acta que se elevó como visita presenta falencias incluso desde la misma visita, pues esta se adelantó cuando la Coordinadora ya no se encontraba presente.

Alega que, la falsa motivación de los actos administrativos se evidencia en el hecho que la Superintendencia de Industria y Comercio imputó responsabilidad por la presunta transgresión del artículo 11 numeral 8 literal j) de la Resolución No. 3066 de 2011, relacionado con el deber de información que reposa en cabeza del prestador del servicio.

Explica que, de la norma se desprende que existe un deber para los proveedores de los servicios de comunicaciones, según el cual, debe informar a los usuarios de forma clara y precisa, la dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la Superintendencia de Industria y Comercio; sin embargo, estas disposiciones no establecen la forma a través de la cual deba cumplirse con esta finalidad, puesto que la norma

es precisa en indicar que la información debe mantenerse disponible, más no a la vista.

Precisó que la entidad demandada ha realizado una interpretación errónea de la norma en comento y la ha aplicado de manera inadecuada, pretendiendo endilgar responsabilidad a Colombia Móvil S.A E.S.P de una presunta infracción que resulta inexistente, puesto que en ningún apartado de esta se establece que la información correspondiente a la dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la Superintendencia de Industria y Comercio, deba estar expuesta en una cartelera dentro de las instalaciones de los centros de atención.

Advierte que, la interpretación que efectuaba la entidad demandada no es acorde con lo dispuesto en la Resolución No. 3066 de 2011, pues la norma objeto de investigación dispone específicamente el deber de información que tiene el proveedor de servicios de comunicaciones a través de los medios de información dispuestos para los usuarios (oficinas físicas de atención al usuario, las oficinas virtuales de atención al usuario y las líneas gratuitas de atención al usuario).

Destaca que, esta información está contenida también en las oficinas virtuales de atención al usuario, es decir, en la página web de la compañía a través de la cual los representantes en los centros de experiencia de Colombia Móvil S.A E.S.P, pueden ingresar para imprimirla con el fin de suministrarla a los usuarios que requieran su consulta inmediata.

Manifiesta que el día de la visita de inspección la información se encontraba exhibida en el Centro de Atención de Usuarios y a la vista del público, tal como se demostró con el registro fotográfico allegado al expediente administrativo.

Advierte que la obligación contenida en el artículo 11 numeral 8° literal j), al momento de la visita, se encontraba efectivamente cumplida y

ejecutada con la publicación del listado de los trámites sobre los cuales los usuarios pueden solicitar ampliación de información.

Recalca que la cartelera al momento de la inspección se encontraba en un lugar visible dentro del centro de atención al usuario en Bucaramanga.

Insiste en que esta información sí se encontraba en físico en el centro de atención al usuario, prueba de lo anterior es el registro fotográfico, el cual permite concluir que en la carpeta física, a través de la cual puede visualizarse que en la información contenida en el dossier, sí existía un apartado exclusivo que describía de manera precisa los datos actualizados correspondientes a la dirección, correo electrónico y página web de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Indica que, partiendo del principio de la buena fe, se tiene que las imágenes aportadas resultan ser conducentes para acreditar que sí existía documento impreso que contenía toda la información de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Menciona que, aun cuando la Superintendencia de Industria y Comercio aduce que el acta de inspección fue firmada a satisfacción por el coordinador del centro de experiencia, la coordinadora del centro de experiencia no se encontraba presente en la ciudad, hecho que vulnera el derecho de defensa de Colombia Móvil S.A E.S.P, puesto que pese a que no se encontraba presente la persona idónea para dar razón del Centro de Atención de Usuarios, la entidad demandada omitió esta circunstancia y adelantó la visita con un funcionario que no era el encargado.

Manifiesta que, de la información que se encuentra consignada en el acta y que fue diligenciada por los funcionarios que adelantaron la visita, la Superintendencia de Industria y Comercio señaló con precisión que los requisitos del artículo 11 se encontraron satisfechos en relación con los hallazgos encontrados, por lo que no se evidencia que la infracción quedase registrada como tal.

Advierte que, puede verificarse que los funcionarios de la Superintendencia de Industria y Comercio que adelantaron la visita, constataron sin lugar a duda que la información respecto del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, sí estaba disponible en un lugar visible del Centro de Atención, luego esto significa que no existió por parte Colombia Móvil S.A E.S.P, vulneración alguna a las normas en mención y en consecuencia los actos administrativos demandados se encuentran viciados de nulidad por encontrarse que carecen de sustento fáctico y jurídico.

No es jurídicamente viable que la imputación de un presunto incumplimiento se sustente en afirmaciones que no cuentan con sustento fáctico y probatorio, pues en el acta de visita no se establece trasgresión alguna.

En el caso en concreto, la motivación de los actos administrativos no se puede mantener incólume, puesto que las razones que sustentan los actos administrativos son inexistentes al evidenciarse que el material probatorio no da cuenta del incumplimiento imputado a Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P.

Reitera que el acta de visita informa que el día 17 de abril de 2013, en el Centro de atención a usuarios de la ciudad de Bucaramanga, no se evidenció vulneración alguna imputable a Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, puesto que todos los ítems evaluados evidencian un cabal cumplimiento.

Agrega que, del material probatorio que existe en el presente caso, por si solo da cuenta de la inexistencia de incumplimiento de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, en lo atinente al deber de suministrar información a los usuarios, en los términos del artículo 11 numeral 8 literal j) de la resolución 3066 de 2011, toda vez que el acta de inspección no indica falta o transgresión.

Recalca que, de esta manera, se demuestra que lo expresado por la Superintendencia de Industria y Comercio en los actos administrativos demandados no corresponde a la verdad de los hechos sucedidos y verificados en la visita del día 17 de abril de 2013, razón por la cual, la legalidad de los mismos se desvirtúa.

Manifiesta que para el caso concreto, la Superintendencia de Industria y Comercio decidió sancionar pecuniariamente a Colombia Telecomunicaciones S.A., teniendo en cuenta como motivos determinantes unos hechos que no se encontraron debidamente probados en el curso de la investigación administrativa.

Advierte que en los actos demandados, se evidencia una clara divergencia entre la realidad fáctica, y los hechos y disposiciones jurídicas con base en los cuales la Superintendencia de Industria y Comercio sancionó a la aquí demandante.

Participa que la Superintendencia de Industria y Comercio profirió tres actos administrativos viciados por la carencia del elemento causal que es la base y motivo de los mismos actos, teniendo en cuenta que la motivación de dichas resoluciones debió ser la lógica conformación de los fundamentos de hecho y de derecho como aquellos elementos que determinaron la decisión que la administración adoptó, los cuales no justificó y fundamento en debida forma.

3.2 "Nulidad de los actos administrativos por infracción de normas en las que debieron fundarse".

Alega la sociedad actora que no se encuentra en el régimen de telecomunicaciones ninguna norma que diga que deba existir el mencionado documento impreso publicado en las oficinas de atención al usuario de los operadores de telecomunicaciones; el artículo 11 de la Resolución 3066 de 2011, señala que los operadores deben ofrecer información clara, transparente, necesaria, veraz, anterior, simultánea, oportuna, suficiente, comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, y que no induzca a error, pero no menciona que cuando se trate de

oficinas de atención, la obligación se cumpla mediante documentos impresos publicados en la oficina.

Reitera que al no existir en la disposición normativa una obligación que la Superintendencia de Industria y Comercio reputa como incumplida, no puede entonces endilgarse responsabilidad a la sociedad demandante por supuestos que no contempla la norma, por tanto, se considera que la entidad demandada sancionó con infracción de las normas en que fundó su decisión.

Señala que es claro que los actos administrativos demandados se encuentran viciados de nulidad por cuando se configura **interpretación errónea**, puesto que el precepto aplicado para sancionar a la sociedad demandante fue entendido equivocadamente por la Superintendencia de Industria y Comercio al imponer un deber que la norma no consagra, otorgándole un sentido que no le corresponde, puesto que como ya se manifestó, en ningún parte de la norma se indica que la información debería estar impresa.

Advierte que la Superintendencia de Industria y Comercio incurrió en infracción de las normas, puesto que, de un lado, aplicó una directriz que no hace parte del Régimen de Telecomunicaciones, y de otro lado, le otorgó un sentido diferente al que establece la norma en cuanto al deber de información.

3.3 "Irregularidades en el procedimiento administrativo"

Manifiesta que la sustentación jurídica en la cual se apoyó la Superintendencia de Industria y Comercio y sobre la cual fundamentó su decisión sancionatoria, no se encuentra especificada y determinada en los términos que ordena la norma, teniendo en cuenta que de acuerdo al régimen sancionatorio existente, la entidad demandada debió sustentar su decisión mediante un procedimiento en el cual se especificara y estableciera la relación entre las normas infringidas con los hechos probados, y demostrar expresamente que dio aplicación a los criterios

para definir la sanción dispuestos en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009.

Explica que la finalidad de estas normas no es otra que permitir que la determinación de la sanción concreta dependa de la aplicación de criterios claramente predefinidos y objetivos, y no de la discrecionalidad del funcionario de turno, con lo cual se materializa de forma real y efectiva el principio fundamental del debido proceso y se garantiza seguridad jurídica para los administrados.

Señala que el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009 resulta específico y aplicable al caso en concreto por tratarse de una Ley especial que contiene un régimen sancionatorio en cuanto a la actividad de telecomunicaciones, de la cual es sujeto de derecho de la sociedad demandante y en la cual de manera clara se expresa que el ente sancionador deberá que tener en cuenta a la hora de imponer una sanción, cuatro criterios de índole esencial.

Anota que el precepto referido también es claro al afirmar que la valoración de estos criterios debe incluirse expresamente en el acto sancionatorio y debe ser el fundamento de la graduación de la sanción, por lo que no puede en este sentido alegar la entidad demandada que se debe suponer que todos sus actos conllevan un análisis de tales criterios, cuando es claro que sólo se pronunció respecto de 2 de tales criterios y no puede presumirse tal análisis cuando es claro que cada caso es diferente el uno del otro y no se puede generalizar.

Indica que en los actos administrativos demandados se evidencia la ligereza con la que la Superintendencia de Industria y Comercio impuso la sanción y la omisión en cuanto a la valoración de los criterios referidos, teniendo en cuenta que escasamente hace alusión a la gravedad de la falta y omite la valoración de los demás criterios expuestos en la norma transcrita.

Aduce que tal como se evidencia, el análisis de razonabilidad de la sanción y la valoración de los criterios de daño producido, proporcionalidad y reincidencia en cuanto a los hechos que específicamente fundamentan la sanción no se llevaron a cabo. De esta forma, en el acto administrativo sancionatorio se omitió dar plena aplicación a un precepto legal fundamental y por tanto no se encuentra motivado en debida forma.

Añade que la entidad demandada tenía el deber de especificar y determinar de manera clara e indudable los criterios aducidos, más aún cuando la determinación de los mismos es garantía del derecho de defensa de la sociedad demandante.

Menciona que en el acto administrativo mediante el cual se impuso la sanción no indicó y explicó a cabalidad como se analizaron los siguientes criterios sancionatorios dentro del caso en particular: i) La gravedad de la falta, ii) El Daño producido, iii) Reincidencia en la comisión de los hechos y iv) La proporcionalidad entre la falta y la sanción.

Participa que dichos criterios son esenciales dentro del derecho administrativo sancionador en materia de telecomunicaciones y que no fueron valorados por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, pues de lo contrario la decisión adoptada hubiera sido diferente.

La ausencia del elemento causal, hace que la nulidad de los actos en mención sea evidente, máxime cuando la misma Administración reconoce no haber hecho referencia a los criterios sancionatorios mínimos requeridos en el caso en particular.

Argumenta que la conducta de la Superintendencia de Industria y Comercio resulta lesiva a los derechos de la sociedad demandante dado que la falta de determinación de manera clara de los criterios con base en los cuales se impuso la sanción genera una fuerte inseguridad jurídica. La Superintendencia de Industria y Comercio no puede manifestar (como lo ha hecho) que Colombia Telecomunicaciones debe

suponer e imaginar que desarrolló los criterios señalados y que hizo un juicio razonable de proporcionalidad y razonabilidad, toda vez que estos debieron ser expresamente expuestos en el acto sancionatorio.

Recalca que la falta de motivación alegada necesariamente guarda relación con los principios de legalidad y tipicidad a los cuales está sometida la administración.

La conducta desplegada por la Superintendencia de Industria y Comercio es atentatoria de los principios ya señalados, toda vez que, impuso una sanción con base en supuestos no determinados de manera clara, con lo cual, además, vulneró el derecho de defensa de la sociedad demandante, ya que impuso una sanción sin valorarla a la luz de los criterios sancionatorios establecidos y sin ser conocidos por parte de la investigada.

Reitera que la entidad demandada al imponer una sanción omitiendo los criterios que legalmente han sido establecidos para la graduación de la misma, vulnera abiertamente el principio de legalidad, dado que desconoció una norma aplicable al caso y por tanto, la determinación de la sanción devino de la arbitrariedad de dicha entidad pública.

Precisa que la conducta procesal de la Superintendencia de Industria y Comercio advierte con facilidad las faltas en la motivación de los actos acusados, viciándolos de nulidad.

La ausencia de tipificación de la presunta conducta infractora hace nulos los actos administrativos demandados puesto que fueron proferidos en clara transgresión de los derechos de Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P.

Adicionalmente, la ilegalidad de los actos administrativos dentro del presente asunto se encuentra claramente reflejada en el sentido que los hechos que motivaron a la administración a sancionar son inexistentes toda vez que Colombia Telecomunicaciones S.A. sí cumplió con la favorabilidad otorgada a la usuaria.

Indica que las afirmaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio por virtud de las cuales sancionó, cuando afirmó dentro de los actos administrativos demandados, que Colombia Móvil S.A E.S.P no acreditó mediante pruebas idóneas, conducentes y útiles la favorabilidad concedida, son alejadas de toda verdad y vician de nulidad los actos por falsa motivación, teniendo en cuenta que Colombia Telecomunicaciones sí cumplió la favorabilidad concedida, y adicionalmente sí demostró con los medios probatorios idóneos, conducentes y útiles todos los ajustes que efectuó y la cancelación del servicio.

La Superintendencia de Industria y Comercio profirió tres actos administrativos susceptibles de nulidad porque la falsa motivación se concreta cuando la situación de hecho sirve de fundamento al acto administrativo se revela inexistente, o cuando existiendo unos hechos estos, has sido calificados erradamente desde el punto de vista jurídico, generándose en la primera hipótesis, el error de hecho y en la segunda, el error de derecho, como modalidades diferentes de la falsa motivación.

3.4 "El vicio de nulidad por indebido ejercicio de la potestad sancionadora de la administración"

Explicó que la potestad sancionadora de la administración hace alusión a los preceptos que informan la actividad de las autoridades al momento de sancionar a los particulares. De este modo, partiendo del principio de competencia, se tiene que cuando se despliega dicha atribución deben seguirse unos postulados que no hacen otra cosa que salvaguardar los intereses de los particulares y sobre todo la seguridad jurídica. Estos preceptos son: El principio de legalidad, el principio de tipicidad y el principio de proporcionalidad.

Anota que respecto al principio de legalidad la Corte Constitucional ha precisado que la potestad decisoria responde a un *"instrumento de autoprotección, en cuanto contribuye a preservar el orden jurídico institucional"*¹⁰. Dicho mecanismo, en atención a lo previsto en los artículos 4, 121 y 123 de la Constitución Política, deberá ser ejercido en atención a lo previsto por el ordenamiento jurídico, pues tanto el origen

como el ejercicio de esa facultad punitiva, deben estarse a lo que prescriba la ley, entendida esta en su sentido material. De este modo, la potestad decisoria de la administración viene a ser una de las manifestaciones de las autoridades, donde para su realización siempre deberán observarse los preceptos que rodean al principio de legalidad.

Advierte que se plantea la violación al principio de legalidad de la competencia y la potestad sancionatoria de la administración, en la medida que el despacho desconoció sus funciones conferidas, la tipicidad y proporcionalidad con que debió imponer las sanciones que se demandan.

Señala que una expresión de la legalidad de las actuaciones administrativas circunscritas al ámbito de la potestad decisoria es el principio de tipicidad, dicho precepto exige que tanto las infracciones como sus consecuencias jurídicas estén previamente descritas por las normas jurídicas aplicadas.

Manifiesta que, con el fin de obedecer el requerimiento de tipicidad para efectos de imponer una decisión u orden administrativa, deben cumplirse unos presupuestos lógicos que permitan la configuración del silogismo sancionatorio.

Indica que como presupuesto de la potestad sancionadora es requisito indispensable la comprobación de los hechos bajo el calificativo de infractores; en el presente caso, no se evidencia cómo es que la entidad demandada determinó que la conducta que le imputó a Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P es catalogada dentro del ordenamiento jurídico como infractora y más aún en atención al régimen de protección de usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Recalca que, para imponer una decisión sancionatoria, es requisito indispensable que los hechos materia de investigación se ajusten a unos supuestos consagrados en la norma jurídica aplicable, sin que haya lugar a interpretaciones subjetivas, para posteriormente buscar en el mismo ordenamiento jurídico la orden o consecuencia administrativa

que corresponde a ese comportamiento. Es decir, se debe contar con una tipificación tanto de la infracción como de la decisión correspondiente, previa la comprobación de la ocurrencia del hecho que se ha denominado como infractor.

En el presente caso, las omisiones de la Superintendencia de Industria y Comercio en cuanto a la aplicación del artículo 66 de la Ley 1341 de 2009 y su falta de competencia en materia de telecomunicaciones, advierten también la vulneración del principio de tipicidad, dado que no se realizó un examen juicioso que evidenciara de forma razonable, la adecuación de la conducta a lo dispuesto en la norma.

Este caso deja en evidencia la falta de correspondencia entre la actuación de la Superintendencia de Industria y Comercio y los fines que el ordenamiento jurídico le ha fijado para el ejercicio de sus funciones, partiendo de lo dispuesto los artículos 2º y 6º de la Constitución Política.

4. Contestación de la demanda.

La Superintendencia de Industria y Comercio, por intermedio de apoderada judicial, contestó la demanda (fls. 115 a 128 cdno. no. 1), solicitando que se denieguen las pretensiones y condenas solicitadas por la parte actora, con fundamento, en síntesis, bajo los siguientes planteamientos:

Señaló que, la motivación de un acto administrativo resulta de la relación entre el contenido de la decisión adoptada con las normas que facultan a la autoridad para obrar y con los hechos a los cuales se aplicaron, es decir, cuando en el mismo se exponga claramente cuál fue el fundamento jurídico y/o fáctico que dio origen a la decisión que tomó la administración, lo cual en el presente caso se cumplió a cabalidad.

Explicó que la conducta se resume de la siguiente manera: *"Ante los hallazgos encontrados en la visita de Inspección realizada, por la Superintendencia de Industria y Comercio, al centro de atención al usuario de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, ubicado en la Calle*

36 con carrera 18 de la ciudad de Bucaramanga (Santander), el día 17 de abril de 2013, no se encontraba disponible la información relacionada con la dirección, teléfono, correo y página web de esta Superintendencia, de conformidad con la normativa vigente. Asimismo, en la citada diligencia, no se halló la información disponible sobre la posibilidad que tienen los usuarios del envío de un mensaje corto de texto SMS al Código 85432 con la palabra "QUEJA" con el fin de que el proveedor los contacte a más tardar al siguiente día calendario para que el usuario pueda presentar una queja o reclamo, obligación que recae sobre la demandante, configurándose la infracción prevista en el literal j) del numeral 11.8 y numeral 11.11 del artículo 11 de la Resolución 3066 de 2011., que alude a la conducta en que incurrió el proveedor de servicios.

Precisó que uno de los propósitos del Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones es el fortalecimiento del principio de información, el cual indica que los proveedores de servicios de comunicaciones deberán suministrar a sus usuarios toda la información asociada a las condiciones de prestación de los servicios.

El literal j) del numeral 11.8 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011 hace referencia al deber que le asiste al proveedor de mantener disponible de manera permanente y actualizada la información al alcance del usuario, respecto de la dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la Superintendencia de Industria y Comercio.

En virtud del numeral 3° del artículo 13 del Decreto 4886 de 2011, dentro de las funciones de la Dirección de Protección a los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones se encuentra la de tramitar y decidir las investigaciones en contra de los proveedores de servicios de comunicaciones por presuntas infracciones al Régimen de Protección a los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones. En este sentido, el deber de informar que le asiste al proveedor en virtud del literal j) del numeral 11.8 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, tiene como finalidad dar a conocer a los usuarios que cuando consideren que

sus derechos están siendo vulnerados pueden acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio, en procura de que sus derechos como usuarios sean protegidos.

Respecto al numeral 11.11 del artículo 11 de la Resolución 3066 de 2011, señala que esta norma hace referencia a que los proveedores de servicios de comunicaciones deberán informar a los usuarios sobre la posibilidad que éstos tienen de enviar un mensaje corto de texto SMS al código 85432 con la palabra "QUEJA", con el fin de que el proveedor contacte a los usuarios a más tardar el día siguiente para atender la queja o reclamo que estos puedan presentar.

La finalidad de esta norma consiste en otorgarles a los usuarios un mecanismo para ponerse en contacto con su proveedor de comunicaciones, para interponer una queja o un reclamo, cuando éstos consideren que sus derechos se están vulnerando. Por tanto, el numeral 11.11 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, establece una carga al proveedor de servicios de comunicaciones, quien debe contactarse con el usuario que a través de un mensaje de texto ha mostrado su intención de presentar una queja o reclamo relacionada con el servicio de comunicaciones.

Si el proveedor no le informa a los usuarios que tienen la posibilidad de enviar un mensaje corto de texto SMS, al código 85432 con la palabra "QUEJA" con el fin de que el proveedor los contacte a más tardar el día siguiente para atender la queja o reclamo que los usuarios puedan tener, estaría imponiéndole una carga adicional a los usuarios de suerte que podrá afirmarse que existiría un abuso de la posición dominante que ostenta el proveedor como predisponente en el contrato de adhesión celebrado con los adherentes (usuarios) toda vez que le desconocería a los usuarios derechos que la misma ley le ha conferido.

Indica que el acta relacionada fue firmada a satisfacción por el Coordinador del Centro de Experiencia señor César Eduardo Ramírez identificado con C.C. No. 1.100.950.231., sin objeción o comentario alguno, lo que indefectiblemente indica que quien atendió la visita se

encontraba conforme con los términos en que la información había sido allí consignada.

Advierte que no resulta procedente el cargo de la demandante por falta de motivación del acto sancionatorio, y tampoco es procedente la afirmación de la demandante que la Superintendencia de Industria y Comercio con la expedición de la resolución sancionatoria haya hecho una interpretación errónea de la normas, por cuanto las normas tenidas en cuenta por la entidad demandada, que dieron origen a la sanción a Colombia Telecomunicaciones S.A ESP, están directamente relacionadas con los hechos fundamento del acto administrativo y establece las consecuencias jurídicas de los mismos.

Los actos administrativos cuestionados están debidamente motivados en la medida en que se discriminaron con claridad los hechos que sirvieron como fundamento y fueron calificados jurídicamente de una manera adecuada, por lo cual no hay lugar a su nulidad, las disposiciones que se consideraron vulneradas cuales están contenidas en el literal j) del numeral 11.8 y numeral 11.11 del artículo 11 de la Resolución 3066 de 2011.

Respecto del cargo de nulidad de los actos administrativos por infracción a las normas en las que debieron fundarse, indica que de conformidad con lo expuesto en las consideraciones concernientes a la interpretación de esta norma, se advierte que la obligación que le asistía al proveedor, en el momento de la visita de inspección, se circunscribía a suministrar la información de que trata esta norma de la siguiente manera: i) en la cartelera del centro de atención al usuario debía incluir, en el listado de información disponible a los usuarios, que se encontraba disponible para consulta la información prevista en el literal j) del numeral 11.8 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, de manera tal que los usuarios interesados en la misma pudiesen consultarla en el documento físico impreso o mediante la consulta a alguno de los asesores que se encontraban en el centro de atención al usuario del proveedor; y, ii)

dicha información debía constar en un documento físico impreso que debe existir en las oficinas físicas de atención al usuario del proveedor.

Anota que en relación con el listado que debía hallarse en la cartelera del centro de atención al usuario ubicado en la Calle 36 con carrera 18 de la ciudad de Bucaramanga (Santander), el proveedor sí cumplió con su obligación de informar que trata el literal j) del numeral 11.8 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

Argumenta que, respecto al documento físico impreso que debía encontrarse en el centro de atención al usuario donde se realizó la visita de inspección para la consulta permanente del usuario, se evidencia que, si bien existía un folio en relación con los datos de contacto de la Superintendencia de industria y Comercio, la información allí suministrada es incompleta, puesto que, no da cuenta del correo electrónico y la página web de la entidad.

Añade que, en los documentos allegados por el proveedor investigado en su escrito de descargos, pone de presente un registro fotográfico en el cual señala que todos los datos de contacto de la Superintendencia de Industria y Comercio se encuentran publicados de manera correcta por su parte. No obstante, este documento no corresponde a aquel sobre el cual los funcionarios comisionados verificaron el cumplimiento de la obligación; y, adicionalmente, este documento no acredita el cumplimiento de la obligación de información por parte del proveedor en el momento de la visita de inspección realizada en el centro de atención ubicado en la Calle 36 con carrera 18 Esquina de la ciudad de Bucaramanga (Santander). Luego, la fotografía de "Autoridad", no fue tenida en cuenta por la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones para desvirtuar el cargo en mención.

Frente a esta prueba, en la que la sociedad investigada pretende acreditar que informó lo relacionado con el literal j) del numeral 11.8 del artículo 11 del RPU, la Dirección de Investigaciones de Protección de

Usuarios de Servicios de Comunicaciones encontró que, de la revisión del acta de la visita de inspección al centro de atención al usuario ubicado en la Calle 36 con carrera 18 Esquina de la ciudad de Bucaramanga (Santander), de fecha 17 de abril de 2013, no se puede acreditar que existieran 2 documentos impresos con la información del literal j) del numeral 11.8 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, en especial cuando, en folio 2 a 9 del plenario, los funcionarios de la Superintendencia de Industria y Comercio que realizaron la mencionada visita, consignaron lo siguiente: "[e]n cuanto al literal j, no se encuentra de manera correcta la información del ente de control y vigilancia.

De las pruebas obrantes en el expediente, se logra establecer que, en el único documento físico impreso existente en el centro de atención al usuario visitado, el documento en el que se informaba la obligación contenida en el literal j) del numeral 11.8 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, no cumplía con la normatividad vigente, al omitir suministrar la cuenta del correo electrónico y la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Puntualizó que se le imputó al proveedor en la Resolución No. 14534 de 2014 el numeral 11.11 del artículo 11 la Resolución CRC 3066 de 2011, porque este presuntamente no estaría suministrando la información relacionada con el Código 85432 para el envío de la palabra "QUEJA" como mecanismo de atención obligatoria. Dicha imputación se efectuó con base en los hallazgos encontrados en la visita de inspección realizada el día 17 de abril de 2013 al centro de atención al usuario ubicado en la Calle 36 con carrera 18 de la ciudad de Bucaramanga (Santander), y en las pruebas obrantes en el expediente, especialmente en el registro fotográfico, en el cual se observa que, el documento físico impreso para consulta por parte de los usuarios carecía de esta información. Pese a lo anterior, se debe advertir que la entidad demandada efectuó una inadecuada imputación jurídica de la norma en comento, debido a que se observa que el numeral 11.11 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011 fue adicionado por el artículo 2 de

Resolución CRC 4295 del 14 de agosto de 2013; debiendo haber sido imputado el numeral 11.9 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, vigente para la fecha en que se realizó la visita de inspección.

La norma imputada entró en vigencia aproximadamente cuatro (4) meses después de la fecha en que la Dirección de Protección al consumidor de comunicaciones realizó la visita de inspección al CAP del proveedor investigado en la ciudad de Bucaramanga (Santander). En este sentido, el cumplimiento de lo previsto en este numeral por parte del proveedor resulta imposible de ejecutar toda vez que, para el 17 de abril de 2013, fecha en la se dio la visita de inspección, esta norma no existía dentro del ordenamiento jurídico. Lo anterior, se relaciona con el principio de irretroactividad de los actos administrativos.

Por consiguiente, la Superintendencia de Industria y Comercio desestimó el cargo propuesto, debido a que la norma por la cual se le imputó el mismo no estaba vigente al momento de realizar la visita de inspección, en tal sentido la obligación que impone el numeral 11.11 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011 únicamente es exigible a partir del 14 de agosto de 2013.

Frente al cargo de las irregularidades en el procedimiento administrativo e inexistencia de nulidad por el indebido ejercicio de la potestad sancionatoria de la administración, advierte que el incumplimiento a los deberes señalados en las disposiciones de protección al usuario de comunicaciones tipificadas en el literal j) del numeral 11.8 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, dentro de las cuales se encuentran las endilgadas a la empresa demandante, dan lugar a la imposición de los medios correctivos establecidos por la ley, los cuales se dosifican tomando en consideración los parámetros establecidos en el artículo 65 y 66 de la Ley 1341 de 2009.

Precisa que la graduación de la sanción que la Superintendencia de Industria y Comercio, realiza en virtud de la facultad sancionatoria legalmente a ella atribuida, obedece principalmente a una facultad

discrecional⁵ que no es absoluta, esto es, no depende de la aplicación de criterios subjetivos. En efecto, el monto de la sanción que se aplica en cada caso particular se encuentra gobernado por criterios definidos legalmente, y entre los cuales se encuentra el de gravedad de la falta y que en materia de servicios de comunicaciones se encuentran consagrados en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009.

La norma que particularmente autoriza la aplicación de la sanción en materia de servicios de comunicaciones, para el caso concreto es el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, el cual estableció unos rangos máximos en atención a la naturaleza de la infracción, los que sirven de parámetro a la autoridad sancionadora para la determinación de la correspondiente sanción, permitiendo la imposición de multas por una cantidad que oscila entre uno (1) y dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

En ejercicio de la facultad discrecional de la que se encuentra legalmente investida la Superintendencia de Industria y Comercio es que realiza el ejercicio de la dosimetría de la sanción, sin perder de vista los extremos máximos y mínimos previstos en la norma, al igual que los criterios de dosimetría.

Sobre la gravedad de la falta no hay duda porque con las acciones del proveedor sancionado se observa que se transgredió el deber de información ya que en el centro de atención al usuario de la ciudad de Bucaramanga (Santander) se encontró que la información suministrada el documento impreso que informa lo previsto en el literal j) del numeral 11.8 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, era incompleta; situación que pone de presente el desconocimiento de los derechos de los usuarios para que si consideran que sus derechos están siendo vulnerados pudieran acudir ante esta Dirección en procura de que sus derechos como usuarios sean protegidos.

En el presente asunto, se encuentra evidenciado el incumplimiento de lo establecido en el literal j) del numeral 11.8 del artículo 11 de la

Resolución CRC 3066 de 2011 por la sociedad investigada, situación que hace procedente la imposición de la sanción administrativa correspondiente en atención a lo dispuesto por los artículos 65 y 66 de la Ley 1341 de 2009.

Participa que, los motivos en que se funda el acto sanción son serios, ciertos, claros, puntuales, suficientes, y se encuentran debidamente soportados con el acervo probatorio referido por el operador del servicio dentro del mismo se encuentran las razones de hecho y de derecho que infundieron la expedición del mismo preservando el principio de legalidad y, desde luego, no fue arbitrario ni abusivo por la entidad demandada, no existiendo violación al debido proceso de la demandante.

Es claro que las decisiones adoptadas por la Superintendencia de Industria y Comercio, se encuentran encuadradas en los márgenes legales, y sujetas a los criterios establecidos por la ley; por lo demás, está claro que la sanción fue a su vez proporcional teniendo en cuenta la relevancia de los derechos que se encuentran en juego por la vulneración de las obligaciones propias del régimen de protección al consumidor de telecomunicaciones, de tal manera que no se observa criterio alguno que admita declarar la nulidad de los actos administrativos expedidos por la Superintendencia de Industria y Comercio.

5. La sentencia de primera instancia.

El Juzgado Quinto Administrativo del Circuito de Bogotá D.C. mediante auto del 15 de agosto de 2018 (fl. 134 cdno. no. 1), fijó fecha para audiencia inicial de que trata el artículo 180 de la Ley 1437 de 2011, la que se llevó a cabo el 24 de enero de 2019 (fls. 138 a 144 *ibidem*), diligencia en la cual, teniendo en cuenta que no era necesario practicar otras pruebas y que se trataba de un asunto de puro derecho, se prescindió de la audiencia de pruebas, por lo que, se le corrió traslado a las partes para que presentaran sus alegatos de conclusión, seguidamente, procedió a emitir la sentencia apelada denegó las

pretensiones de la demanda, con el sentido y alcance de las determinaciones ya trascritas en la parte inicial de esta providencia.

Los fundamentos de la decisión del juez de primera instancia fueron, en síntesis, los siguientes:

1) Falsa motivación.

El *a quo* indica que en el presente asunto, la autoridad demandada en ejercicio de sus funciones como ente de vigilancia y control, el día 17 de abril de 2013, efectuó una visita en las instalaciones de la oficina de atención al usuario ubicada en la calle 36 con carrera 18 de la ciudad de Bucaramanga- Santander, con el objeto de verificar el cumplimiento de lo previsto en la Resolución CRC 3066 de 2011 y de las instrucciones impartidas por la SIC sobre la materia.

El juez de primera instancia al revisar el contenido de los antecedentes administrativos de los actos cuestionados, aportados en medio magnético CD, en particular el informe de inspección de 17 de abril de 2013, obrante a folios 8 a 9 de la carpeta denominada DOC 14-37872, advierte lo siguiente:

i) Que el funcionario que atendió la visita fue el señor César Eduardo Ramírez Montoya, quien adujo ser el Coordinador Encargado del Centro de Servicios de la demandante.

ii) Se dejó constancia que en la información expuesta al público, existían datos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y que la información de la Superintendencia de Industria y Comercio se encontraba incompleta, motivo por el cual, se dispuso actualizar la información de la SIC y retirar la de la SSPD.

iii) Se dejó constancia de la inexistencia de la información al usuario de la ruta a través de mensaje de texto para presentar quejas y reclamos.

Advierte que en el acta de inspección visible a folios 10 a 17 de la carpeta anteriormente citada, se consignó lo siguiente:

- Se dejó constancia de que quien atendía la visita era el encargado de la coordinación, como quiera que la coordinadora del centro de atención al usuario se encontraba fuera de la ciudad.
- Se dejó constancia, en cuanto al cumplimiento del literal j) del numeral 11.8 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, que la información relacionada con el ente de control y vigilancia no era la correcta y que además, aparecían datos de la SSPD.

El *a quo* señala que la demandante, junto con el escrito de descargos, visible a folios 61 y ss de la carpeta de antecedentes administrativos, adujo que con la prueba No. 1 y No.2, aportadas, y que correspondían a la cartelera "*movistar pone a su disposición información de interés*" y a otra fotografía de una de las publicaciones efectuadas en las instalaciones del centro de atención al usuario, en ellas se consignó la información relacionada con la Resolución CRC 3066 y la dirección de correo electrónico, el teléfono y la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio.

De las pruebas allegadas al expediente el juez de primera instancia concluyó lo siguiente:

Contrario de lo manifestado por la parte actora, si bien la visita efectuada por la Superintendencia de Industria y Comercio a las instalaciones del centro de atención al usuario ubicado en la ciudad de Bucaramanga - Santander, no se hizo presente la coordinadora, no es menos cierto que, tanto en el acta como en el informe de inspección anteriormente referidos, se dejó constancia que el responsable del mismo, lo era el coordinador encargado designado por la entidad, habida cuenta de que la titular de dicho cargo, se encontraba fuera de la ciudad para el día de la realización de la visita.

Al revisar el contenido del acta de inspección y del acta de visita elaboradas por la Superintendencia de Industria y Comercio, la información consignada en cada una de ellas, coincide en cuanto a lo reportado por los funcionarios que la atendieron, en especial en lo relacionada con las falencias halladas en cuanto a la información a que se refiere el literal j) del numeral 11.8 del artículo 11 de la citada resolución, como quiera que se dejó constancia de que la información relacionada con la Superintendencia de Industria y Comercio se encontraba errada e incompleta; por manera que, al contrario de lo manifestado por la demandante, no existe violación al principio de congruencia entre las mismas.

En cuanto a la valoración dada a las pruebas aportadas por la demandante junto con el escrito de descargos, el *a quo* advirtió que le asiste razón a la parte demandada, toda vez que, al efectuar una comparación entre las aportadas el día de la visita y las que obran con el escrito de descargos, se encontró que el documento relacionado como prueba No.2, no obra dentro de los recaudados en la visita aludida, por lo que mal podría tenerse como prueba del cumplimiento de la obligación echada de menos el día de la inspección, la aportada con el escrito de descargos.

En el acta de visita realizada por la Superintendencia de Industria y Comercio, el empleado del centro de atención al usuario encargado, quien suscribió el acta no efectuó reparo alguno relacionado con los hallazgos y falencias encontrados por los funcionarios del ente de control; así como tampoco respecto de las pruebas que allí se recaudaron, estando facultado para hacerlo.

2) Infracción a las normas en que debería fundarse (por interpretación errónea).

La infracción a las normas en que debería fundarse un acto administrativo por interpretación errónea se configura en aquellos eventos en los que el acto identifica la norma superior que gobierna la

materia de la que se ocupa, la aplica en cuanto es pertinente, pero le atribuye un sentido diferente al que le corresponde.

En el presente asunto, la parte demandante adujo que la demandada interpretó de manera errónea el contenido dispuesto en el literal j) del numeral 1.8 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, en la medida en que consideró que en ninguno de sus apartes establece la obligación de que la información a la que alude la citada disposición tenga que estar impresa de manera física en los documentos al público que obren en los centros de atención al usuario.

De la normatividad anteriormente citada se establece que el deber de información que les asiste a las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones, se traduce en que ésta, además de ser clara, veraz, completa, eficiente, gratuita, suficiente, comprobable y oportuna, cumpla con el requisito de publicidad a través de los canales de servicio con que cuente la empresa, con el fin de garantizar que los usuarios tengan pleno conocimiento de los derechos y obligaciones con que cuentan en desarrollo de la relación contractual.

En cuanto al tipo de información que se debe suministrar al usuario, se encuentra la relacionada claramente en el literal j), esto es, que se señale la dirección, el teléfono, correo electrónico y la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Para el efecto, tal y como lo establece la norma en cita, la empresa de comunicaciones deberá poner a disposición del usuario toda la información pertinente a través de su página web y en un lugar visible de la oficina o dependencia de atención, para que, en el caso de que el usuario la requiera, le sea suministrada por uno de los agentes de servicio encargados de dicha función en la respectiva oficina.

De este modo se tiene que al contrario de lo manifestado por la parte actora, la norma sí precisa que la información al usuario se ponga de presente en un lugar visible de la oficina o dependencia de atención; lo

que implica que deba ser impresa en físico, pues no de otra manera se garantizaría el derecho que tiene el usuario de que en caso de requerirla, la solicite a uno de los agentes del servicio presentes en el punto de atención y le sea entregada de manera inmediata.

Y si bien es cierto, la norma en su tenor literal no establece que la información deba estar impresa, no es menos cierto que, al precisar que ésta "*debe estar disponible en un lugar visible en cada una de las oficinas de atención al usuario*", implica que la misma pueda ser apreciada de manera física y directa por el usuario en carteleras o en los volantes de publicidad que elabore la empresa, lo que en todo caso no puede efectuarse de otra manera que no sea impresa.

3) De la infracción a las normas en que debía fundarse por falta de aplicación.

a. Violación al principio de tipicidad.

El *a quo* indicó que, en cuanto al principio de tipicidad se refiere, ha de tenerse en cuenta que es una garantía propia del debido proceso que desde el mismo momento en que se profiere el acto administrativo de formulación de los cargos, la administración tiene la obligación de establecer con precisión los hechos que la originan, las personas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes para garantizar el derecho de defensa y contradicción del investigado.

El derecho administrativo sancionatorio, al ser una manifestación del *iuspuniendi* del Estado, debe señalar con claridad y precisión la conducta sancionable, la sanción a imponer, así como la instancia o funcionario que ostenta la facultad sancionatoria.

El juez de primera instancia pone de presente que, la Corte Constitucional², en reciente pronunciamiento sobre el ejercicio de poder sancionador de las autoridades administrativas precisó que "*son elementos esenciales del tipo sancionatorio administrativo: (i) la*

² Sala Plena de la Corte Constitucional, Expediente D-11662, Sentencia C-219 del 19 de abril de 2017, M. P. Dr. Iván Humberto Escrucería Mayólo.

descripción específica y precisa de la conducta o del comportamiento que da lugar a la aplicación de la sanción, bien porque la misma esté determinada en el mismo cuerpo normativo o sea determinable a partir de la aplicación de otras normas jurídicas; (ii) la determinación por la ley de la sanción, incluyendo el término o la cuantía de la misma, (iii) que exista correlación entre la conducta y la sanción; (iv) la autoridad competente para aplicarla; y (v) el procedimiento que debe seguirse para su imposición".

En el caso concreto, en la Resolución No. 14534 de 28 de febrero de 2014 (folios 1 a 7 de la carpeta 14-37872 de la carpeta de antecedentes administrativos), por medio de la cual se dio inicio a la investigación administrativa, se señaló claramente lo siguiente:

Imputación Fáctica No. 1: Presunto no suministro y disponibilidad de la información asociada al deber de información que le asiste al usuario, particularmente en lo que tiene que ver con la dirección, teléfono, correo y pagina web de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Respecto de la imputación Jurídica No. 1, advierte que la sociedad Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP., con la conducta antes descrita, presuntamente estaría trasgrediendo lo establecido en el literal j) del numeral 11.8 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual señala:

Frente a la evidencia de la imputación No. 2, la evidencia material que sustenta la referida imputación fáctica y jurídica, se encuentra constituida por el informe de visita de inspección visto a folios 1 a 36, particularmente de la prueba recaudada vista a folio 36.

En la Resolución No. 15461 de 31 de marzo de 2016, mediante la cual se impuso la sanción a la aquí demandante, la Superintendencia de Industria y Comercio¹⁰ consideró que el proveedor con su conducta había transgredido lo establecido en el literal j) del numeral 11.8., del

artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, no cumplía con la normatividad vigente, al omitir suministrar la cuenta del correo electrónico y la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Con fundamento en el contenido de la norma objeto de infracción, el juez de primera instancia consideró que le corresponde a los prestadores de servicios de comunicaciones, durante toda la ejecución del contrato, *"suministrar al usuario información clara, transparente, necesaria, veraz, anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente y comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, que no induzca error para que los usuarios tomen decisiones informadas, respecto del servicio ofrecido o prestado.*

El juez de primera instancia concluyó que no le asiste razón a la demandante en cuanto a este cargo, pues se puede advertir de los actos demandados que en ellos se delimitó claramente el comportamiento prohibido para la empresa proveedora del servicio de comunicaciones, esto es, suministrar la información al usuario de manera completa en cuanto al correo electrónico y la página web de la autoridad encargada de la vigilancia y control del servicio de comunicaciones, lo que constituye una infracción al régimen de protección al consumidor, que da lugar a la imposición de las sanciones contempladas en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, aspectos que fueron puestos en conocimiento de la sociedad demandante desde la formulación de cargos, es decir desde el acto de apertura de investigación administrativa.

Conforme con lo dispuesto en el artículo 64 ibídem, constituye infracción al régimen de protección de los usuarios y consumidores, entre otras, las siguientes:

"9. Incumplir los parámetros de calidad y eficiencia que expida la CRC.

(...)

12. Cualquiera otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales o regulatorias en materia de telecomunicaciones."

Los cargos planteados en el acto que inicia la investigación guardan congruencia con las normas que se encontraron vulneradas al momento de imponer la sanción, de modo que no se evidencia vulneración al principio de tipicidad, razones por las cuales este cargo no prospera.

Dosimetría de la sanción.

Al respecto precisó que el incumplimiento a los deberes señalados en las disposiciones antes citadas, dan lugar a la imposición de los medios correctivos establecidos en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, los cuales se dosifican tomando en consideración los parámetros que la citada Ley establece en su artículo 66.

Las faltas aludidas, deben sancionarse tomando en consideración la idoneidad del mecanismo (amonestación, multa, suspensión o caducidad del contrato o cancelación de la licencia de autorización, o permiso) para restringir derechos de la implicada que tengan un nivel de importancia igual o similar al del bien jurídico lesionado, de tal modo que el costo de la falta tenga la suficiencia requerida para lograr que los sancionados se persuadan de dar cumplimiento a las normas de protección al usuario.

Es razonable sostener que en los eventos en los que las infracciones son de menor entidad o solamente se pone en peligro el bien jurídico protegido, se debe recurrir a la amonestación; por su parte, cuando se afecten bienes jurídicos de carácter general o se desconocen derechos de un número significativo de usuarios, resultan procedentes medidas que tengan efectos de la misma magnitud, tales como la suspensión o cancelación de la licencia, autorización o permiso, mientras que cuando los intereses lesionados sean de carácter particular y, además, lleven inmerso un interés económico, lo procedente es la multa.

De la lectura de los actos administrativos cuestionados se establece que, como primera medida la Superintendencia de Industria y Comercio, en

la Resolución No. 15461 de 31 de marzo de 2016, tomó en consideración para la determinación de la sanción el criterio señalado en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, el cual estableció unos rangos máximos en atención a la naturaleza de la infracción, esto es, por una cantidad que oscila entre uno (1) y dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, aplicando para el presente asunto, el equivalente a 40 SMLMV. Lo anterior, en consideración a la gravedad de la falta cometida pues consideró que con ella desconoció los derechos de los usuarios *"para que si considera que sus derechos están siendo vulnerados pudieran acudir ante esta Dirección en procura de que sus derechos como usuarios sean protegidos"*.

Adicionalmente, en el acto mediante el cual se resolvió el recurso de apelación, dijo que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 44 de la Ley 1437 de 2011, había tomado en consideración los parámetros que condicionaban el ejercicio de las facultades discrecionales por parte de la administración, los que se concretaban a los fines de la norma que lo autorizaban y a la proporcionalidad con los hechos que le servían de causa, lo que dio lugar a que consideraran que el monto de la sanción debía ser equivalente a 40 SMLMV.

Teniendo en cuenta que, en el presente asunto, quedó plenamente demostrado que la demandante se abstuvo de cumplir con la obligación de suministrar la información al usuario relacionada con los datos de identificación del ente de control y vigilancia, en particular, su página web y dirección de correo electrónico de atención, en un sitio visible de las instalaciones del centro de servicios; afectando con ello además, el derecho que tienen los usuarios de poner en conocimiento de dicha autoridad la posible existencia de irregularidades en la prestación del servicio de telefonía móvil, para el Despacho no queda duda que dichos actos fueron debidamente calificados como graves.

Adicionalmente el hecho de que, de acuerdo con el material probatorio recaudado el día en que se llevó a cabo la visita por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, se encontró información

completa y detallada de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, pero incompleta la de la Superintendencia de Industria y Comercio, induciendo con ello en error a los usuarios del servicio frente a la entidad encargada de vigilar y controlar las actuaciones de la empresa de comunicaciones, generando con ello un suministro incompleto de la información, con lo que sin lugar a dudas resultaba violatorio del literal j) del numeral 1.8 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

Además, ha de tenerse en cuenta que la demandante no acreditó que, dentro del trámite administrativo, hubiese aceptado la comisión de la infracción que se le endilgó, por el contrario, se evidenció una oposición reiterada a los argumentos planteados por la entidad investigadora.

En este orden de ideas, el *a quo* concluyó que no encuentra ningún elemento que le permita concluir que no existe una relación de adecuación entre medios y fines, esto es, entre la falta en la que incurrió la sociedad demandante, la multa cuestionada y los objetivos perseguidos con ésta, por manera que no resulta de recibo el argumento según el cual para la imposición de la sanción cuestionada no se consultó el principio de proporcionalidad ni los criterios de gradualidad señalados en la ley.

6. El recurso de apelación.

La sociedad Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP presentó recurso de apelación contra la decisión de primera instancia (fls. 149 a 154 cdno. no. 1), impugnación que fue concedida por el *a quo* mediante auto del 5 de marzo de 2019 (fl. 156 *ibidem*).

La parte actora, esto es, la sociedad Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, presenta recurso de apelación contra la sentencia de primera instancia a fin de que esta sea modificada en el sentido de que se acceda a las pretensiones de la demanda, sustentándolo, en síntesis, en los siguientes términos:

1) **No existe evidencia clara y contundente acerca del incumplimiento normativo por parte de Colombia Telecomunicaciones.**

Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P se encuentra en desacuerdo con el fallo de primera instancia porque considera que la sanción impuesta con base en los hechos ya relatados no encuentra razones suficientes de hecho y de derecho que la justifiquen.

Lo anterior teniendo en cuenta que con la demanda se aportaron fotografías que dan cuenta de la inexistencia de infracción normativa por parte de Colombia Telecomunicaciones puesto que el *a quo* manifestó que en la cartelera que se encontraba exhibida al momento de la visita, no se advertía que en la misma se encontraran los datos como correo electrónico y página web de la SIC, sin embargo, al revisar las fotografías aportadas, se evidencia que esa información si estaba incorporada en la cartelera.

Si bien es cierto que, en la misma cartelera se encontraba información relativa a otras Entidades, es más cierto aún que la información relativa a los datos de la Superintendencia de Industria y Comercio estaba consignada completamente y esta información no estaba errada tal como lo indicó el *a quo*.

De lo anterior, puede concluirse entonces que Colombia Telecomunicaciones al momento de la visita estaba cumpliendo a cabalidad con los requisitos establecidos en el numeral 8º del artículo 11 de la Resolución No. 3066 de 2011, el cual establece que los proveedores de servicios de telecomunicaciones deben mantener disponible información en relación con los siguientes aspectos: Dirección, teléfono, correo electrónico y página Web de la Superintendencia de Industria y Comercio. Esto porque en efecto estaba exhibida una cartelera con la información indicada en la norma.

Adicionalmente, es preciso señalar que posteriormente a la visita, la Superintendencia de Industria y Comercio elaboró un informe que indicó que la información exhibida era inexacta.

El informe que elaboró la Superintendencia Industria y Comercio y en el cual señala el presunto incumplimiento de mi poderdante, no fue puesto en conocimiento de su representada, con el ánimo que éste hubiera podido ser objetado por parte de Colombia Telecomunicaciones previo a que la entidad demandada impusiera una sanción. Esto sin lugar a duda constituye una vulneración al debido proceso y derecho de defensa.

Existe una contradicción en el acta de visita y el informe realizado por la Superintendencia de Industria y Comercio, toda vez que de una parte, en el informe la entidad demandada señaló que la Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P no tenía información disponible relativa los datos de contacto, sin embargo, al mirar el acta realizada al momento de la visita, en la verificación del literal j) del número 8 del artículo 11, la casilla está diligenciada como sí cumple.

De esta manera la infracción del artículo 11 número 8 del literal j) de la Resolución 3066 de es inexistente por demostrarse que los funcionarios que practicaron la visita de inspección encontraron cumplida la obligación consignada en la norma tal y como quedó registrado en el acta de visita documento que es prueba idónea.

Lo manifestado por la Superintendencia de Industria y Comercio en el informe realizado con posterioridad a la visita carece de todo sustento toda vez que los hallazgos de la visita dan cuenta del cumplimiento de la obligación por parte Colombia Telecomunicaciones.

Se evidencia que el *a quo* omitió hacer una revisión minuciosa del acta de visita y fundó su decisión en las manifestaciones que al respecto hiciera la Superintendencia de Industria y Comercio sin tener en cuenta el material probatorio existente dentro del expediente. Asimismo, al encontrar que existía una contradicción entre el acta de visita y el informe elaborado, dicha duda debió ser resuelta a favor de la sociedad demandante.

Llama la atención en cuanto a que la información consignada en el informe elaborado con posterioridad a la visita no fue puesto en

conocimiento de Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P. sino hasta que se impuso la sanción, no antes y dicha información fue tomada como sustento para sancionar y para la decisión que denegó las pretensiones de la demanda.

2) La Superintendencia de Industria y Comercio no se encuentra excusada del deber contenido en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009.

Advierte que, la Superintendencia de Industria y Comercio no dio plena aplicación al artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, en atención a que al momento de establecer la dosimetría sancionatoria, inicialmente hace referencia a que la facultad sancionatoria que le asiste es una facultad discrecional, y posteriormente procede a determinar la sanción teniendo en cuenta únicamente el criterio de gravedad de la falta, sin hacer alusión a los criterios de , reincidencia en la comisión de los hechos, daño producido y proporcionalidad entre la falta y la sanción.

En la sentencia de primera instancia, se advierte que el *a quo* manifestó que puede colegirse que la Superintendencia de Industria y Comercio realizó un análisis de tales criterios, sin que ello pueda quedar plasmado expresamente en el acto administrativo, sin embargo, Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP se aparta de esa postura, toda vez que, por principio a una defensa legítima, no basta con que la citada entidad tenga en consideración tales criterios si esto no está plenamente plasmado en el acto administrativo que impone una sanción.

Las afirmaciones realizadas por la Superintendencia de Industria y Comercio al mencionar que dichos criterios fueron tenidos en cuenta y que no se hace necesario plasmarlos en el acto sancionatorio no es razón suficiente para que el *a quo* haya tomado en cuenta tales argumentos, puesto que el particular en este caso, Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P, debe tener absoluta claridad acerca de los criterios que se utilizaron en su contra para sancionar, hecho que no se encuentra demostrado en el caso concreto, pues para Colombia

Telecomunicaciones nunca estuvo clara tal valoración que la hiciera merecedora de una sanción.

El inciso final del artículo 66 establece que el acto administrativo mediante el cual se impone una sanción debe incluir la valoración de todos los criterios anotados. Por tanto, es claro que, por disposición legal, estos criterios son de obligatoria aplicación y valoración por parte de la entidad para tasar adecuadamente la sanción a imponer en materia de telecomunicaciones. Valoración que debe estar clara y expresamente indicada en la decisión administrativa, elementos que deben ser conocidos por el administrado sancionado, en este caso Colombia Telecomunicaciones.

En el caso particular, la Superintendencia de Industria y Comercio omitió analizar en su plenitud los criterios indicados en el artículo en comento, obligación que le corresponde asumir por manifestación de la misma norma.

La omisión en la que incurrió la Superintendencia de Industria y Comercio vulnera abiertamente el principio del debido proceso, la estabilidad jurídica, el derecho a la igualdad y en especial, el principio de legalidad que debe regir toda actuación administrativa.

Es claro que la Superintendencia de Industria y Comercio no tiene justificación para exonerarse del deber que le impone el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009.

Puso de presente un pronunciamiento de la Corte Constitucional sentencia T-982 de 2004 en la cual se precisó que se ha definido el debido proceso como una manifestación del principio de legalidad, con el cual se busca limitar el poder estatal.

Advierte que, es evidente que la resolución mediante la cual se imponga una sanción de índole administrativo debe contener una valoración integral de los criterios estipulados en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009. El desconocimiento de este precepto nos coloca ante una

eminente nulidad al presentarse una infracción al principio de tipicidad por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio y la ausencia de motivación en el acto que se impugna.

En atención a lo anterior, solicita se revoque la sentencia apelada y en su lugar se acceda a las pretensiones de la demanda.

7. Actuación surtida en segunda instancia.

Por auto del 27 de agosto de 2019 (fls. 4 y 5 cdno. ppal.), se admitió el recurso de apelación interpuesto contra la sentencia de primera instancia, y posteriormente, el 10 de diciembre de 2019 (fl. 9 *ibidem*), se ordenó correr traslado a las partes para alegar de conclusión por el término de 10 días, oportunidad en la que el Ministerio Público podría emitir su respectivo concepto.

Dentro de dicho lapso, tanto la sociedad demandante como la entidad demandada presentaron alegatos de conclusión (fls. 11 a 16 y 17 a 26 cdno. ppal.), donde, en síntesis, reiteraron los argumentos expuesto en los escritos contentivos de la demanda, de contestación de la misma y del recurso de apelación.

8. Concepto del Ministerio Público.

El Agente del Ministerio Público Delegado ante esta Corporación, no rindió concepto.

II. CONSIDERACIONES

Cumplidos los trámites propios del proceso, sin que exista causal alguna de nulidad que invalide lo actuado, procede la Sala a resolver el asunto sometido a consideración con el siguiente derrotero: 1) competencia del *ad quem*; 2) objeto de la controversia; 3) análisis del recurso de apelación; y 4) condena en costas.

1. Competencia del *ad quem*.

Sobre el punto, cabe advertir que, dentro del asunto de la referencia únicamente interpuso recurso de apelación la parte actora, esto es,

Colombia Móvil S.A E.S.P., con el fin de que se revoque la sentencia impugnada, y en su lugar se acceda a las súplicas de la demanda.

De acuerdo con lo anterior, se tiene que se trata de una situación de apelante único, donde, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 328 del Código General del Proceso, norma aplicable por remisión expresa del artículo 306 del CPACA, la competencia del juez en segunda instancia se reduce al análisis de los puntos objeto del recurso de alzada.

En efecto, el artículo 328 del Código General del Proceso, preceptúa:

"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. (...)". (Negrillas fuera de texto).

En ese contexto, es claro que el *ad quem*, cuando se trata de apelante único, solo puede revisar la actuación en cuanto tiene que ver con los motivos de la impugnación, valga decir, no puede el juez de segunda instancia entrar a analizar la providencia en la parte que no fue objeto del recurso.

2. Objeto de la controversia.

La empresa Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP pretende la declaración de nulidad de los actos administrativos contenidos las Resoluciones Nos. **15461** de 31 de marzo de 2016, **2949** de 31 de enero de 2017 y **14885** de 30 de marzo de 2017, expedidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, con falsa motivación, por cuanto la entidad demandada no valoró en debida forma las pruebas existentes en la actuación administrativa y con vulneración a los principios de dosimetría de la sanción.

Como consecuencia de lo anterior, solicitó que se declare la nulidad de los actos administrativos señalados, y se le ordene a la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC la devolución y/o reintegro a Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, debidamente

indexada, las sumas pagadas como sanción con ocasión de la expedición de los actos demandados.

El juez de primera instancia denegó las pretensiones de la demanda, en los términos ya indicados en el acápite de la sentencia impugnada.

El recurso de apelación interpuesto por la demandante se contrae a solicitar que se revoque la sentencia de primera instancia, y en su lugar se acceda a las súplicas de la demanda, en los términos ya indicados en el acápite del recurso de apelación.

3. Análisis de la apelación.

En los términos en que ha sido propuesta la controversia, la Sala confirmará la sentencia apelada, por las razones que se consignan a continuación:

En primer lugar, es importante advertir que, como ya se dijo en el acápite 2 de estas consideraciones, dado que solamente interpuso recurso de apelación la parte actora, esto es, la sociedad Colombia Telecomunicaciones S.A ESP, se trata de una situación de apelante único, donde, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 328 del Código General del Proceso, norma aplicable por remisión expresa del artículo 306 del CPACA, dado que, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo no regula ese aspecto procesal, la competencia del juez en segunda instancia se circunscribe exclusivamente al análisis de los puntos objeto del recurso de alzada, vale decir, no puede el juez de segunda instancia entrar a analizar la providencia en la parte que no fue objeto del recurso, razón por la cual, la competencia funcional de esta Corporación se encuentra restringida legalmente.

Ahora bien, en cuanto se refiere a los planteamientos esgrimidos por la sociedad recurrente, tenemos lo siguiente:

1) Insiste la sociedad demandante en que, con la demanda se aportaron fotografías que dan cuenta de la inexistencia de infracción normativa por

parte de Colombia Telecomunicaciones S.A ESP, puesto que el *a quo* manifestó que en la cartelera que se encontraba exhibida al momento de la visita, no se advertía que en la misma se encontrarán los datos como correo electrónico y página web de la Superintendencia de Industria y Comercio, sin embargo, al revisar las fotografías aportadas, se evidencia que esa información si estaba incorporada en la cartelera.

Colombia Telecomunicaciones al momento de la visita estaba cumpliendo a cabalidad con los requisitos establecidos en el numeral 8° del artículo 11 de la Resolución No. 3066 de 2011, el cual establece que los proveedores de servicios de telecomunicaciones deben mantener disponible información en relación con los siguientes aspectos: Dirección, teléfono, correo electrónico y página Web de la Superintendencia de Industria y Comercio. Esto porque en efecto estaba exhibida una cartelera con la información indicada en la norma.

Señala que existe una contradicción en el acta de visita y en el informe realizado por la Superintendencia de Industria y Comercio, por cuanto en una parte del informe la entidad demandada señaló que la sociedad demandante no tenía información disponible relativa a los datos de contacto de la entidad, sin embargo, en el acta realizada al momento de la visita en la verificación del literal j) numeral 8 del artículo 11 de la Resolución No. 3066 de 2011, la casilla está diligenciada como sí cumple.

Frente a este punto de apelación la Sala observa que la sanción impuesta a Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio obedeció al incumplimiento de lo establecido en el literal j) del numeral 11.8 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones referente al deber de mantener permanentemente publicada en la página electrónica del proveedor el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, disposición que establece lo siguiente:

"ARTÍCULO 11. DEBER DE INFORMACIÓN. Los proveedores de servicios de comunicaciones, desde el momento en que ofrecen la prestación de sus servicios, durante la celebración de los contratos y en todo momento durante la ejecución de los mismos, deben suministrar al usuario información clara, transparente, necesaria, veraz, anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente y comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, que no induzca error para que los usuarios tomen decisiones informadas, respecto del servicio ofrecido o prestado.

(...)

11.8 Mantener disponible la información en relación con los siguientes aspectos:

j. Dirección, teléfono, correo electrónico y pagina Web de la Superintendencia de Industria y Comercio. (Resalta la Sala).

Como lo preceptúa la norma transcrita existe la obligación de los proveedores de los servicios de telecomunicaciones de mantener disponible para los usuarios información clara, transparente, necesaria, veraz, anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente y comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita referente a Dirección, teléfono, correo electrónico y pagina Web de la Superintendencia de Industria y Comercio, para cuyo efecto debe estar permanentemente publicada y actualizada en la página electrónica del proveedor.

De las pruebas allegadas al expediente, la Sala observa lo siguiente:

i) El **17 de abril de 2013**, la Superintendencia de Industria y Comercio, efectuó una visita en las instalaciones de la oficina de atención al usuario de Colombia Telecomunicaciones S.A ESP ubicada en la calle 36 con carrera 18 de la ciudad de Bucaramanga-Santander con el fin de verificar el cumplimiento de lo previsto la Resolución CRC 3066 de 2011, así como de las instrucciones que haya impartido la citada entidad sobre la materia (fls. 8 y 9 de los antecedentes administrativos allegados en CD anexo Carpeta PDF 14-37872).

En el informe de inspección de **17 de abril de 2013**, se dejó constancia de que el funcionario que atendió la misma es el señor César Eduardo Ramírez Montoya.

En los resultados de la visita se evidenció, lo siguiente:

"(...)

3. Resultados.

3.1. En relación con lo consagrado en el numeral 1.1.1.1 del literal b de la Circular 14 proferida por la entidad, se encuentra lo que tiene que ver con el literal j) la información de la SIC se encuentra desactualizada y aparece la información de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

3.2. El código único para el envío de la palabra queja se encuentra desactualizado, se ordena la actualización de ese dato y la consulta de la Resolución CRC 3997 de 2012.

3.3. Se solicita copia de la información dada a los usuarios de los servicios prepago con el ánimo de verificar el cumplimiento de la Resolución CRC 4040 de 2012, tal información se encuentra en los anexos.

ii) En los folios 10 a 17 obra el acta de visita de inspección (CD anexo Carpeta PDF 14-37872), se dejó constancia de lo siguiente:

"(...)

**En cuanto al literal j), no se encuentra de manera correcta la información del ente de control y vigilancia, toda vez que aparecen datos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la información de la Superintendencia de Industria y Comercio se encuentra errónea, se adjunta imagen.*

A folios 61 y siguientes de los antecedentes administrativos, obra el escrito de descargos presentado por la sociedad demandante, con el cual se allegaron como pruebas los siguientes documentos:

A folio 69 del CD anexo antecedentes administrativos C-1437872, se observa la cartelera denominada: "*Movistar pone a disposición información de interés, porque nuestros usuarios son lo más importante*", y se advierte que la misma no es legible.

En el folio 70 del CD anexo antecedentes administrativos C-1437872, obra prueba fotográfica de una de las publicaciones efectuadas en las instalaciones del centro de atención al usuario, en las que se consignó la información relacionada con la Resolución CRC 3066 y la dirección de correo electrónico, el teléfono y la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Analizadas las pruebas y los actos administrativos demandados, advierte la Sala que respecto de la indebida valoración de la prueba fotográfica que, la Superintendencia de Industria y Comercio, en la Resolución No. 15461 de 31 de marzo de 2016 "*Por la cual se impone una sanción administrativa*", señaló respecto del documento físico impreso que debía encontrarse en el centro de atención al usuario donde se realizó la visita de inspección para la consulta permanente del usuario, que se evidencia que si bien existía un folio en relación con los datos de contacto la citada Superintendencia, la información allí suministrada es incompleta, puesto que no da cuenta del correo electrónico y la página web de la misma, lo cual se logra observar en los registros fotográficos tomados en el momento de la visita de inspección (fl 43 cdno. no. 1).

Revisados los antecedentes administrativos en el CD carpeta Colombia telecomunicaciones-DSCN387 obra fotografía, que fue anexada al acta de visita por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, documento en el cual se observa que se titula: "**Protección al usuario**", en la cual la información relacionada es de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y respecto de la Superintendencia de Industria y Comercio aparecen relacionadas la dirección física en Bogotá y las líneas de atención al usuario, más no de la página web, ni del correo electrónico de la entidad.

Es del caso señalar que, de las pruebas aportadas por la sociedad demandante con el escrito de descargos la entidad demandada indicó que al efectuar la comparación de las pruebas recaudadas el día de la visita y las allegadas, se encontró que la prueba obrante en el folio 70 del CD anexo antecedentes administrativos C-1437872, que corresponde al registro fotográfico de una de las publicaciones efectuadas en las instalaciones del centro de atención al usuario, en las que se consignó la información relacionada con la Resolución CRC 3066 y la dirección de correo electrónico, el teléfono y la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio, no fue recaudada dentro de la visita efectuada.

En ese sentido, para la Sala el registro fotográfico aportado por la sociedad demandante con el escrito de descargos, no podía tenerse como prueba del cumplimiento de la obligación reportada el día de la visita, por cuanto dicha prueba no fue aportada en el momento de encontrarse los hallazgos por parte del ente de control y más aun porque no se puede establecer las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que fue tomada y que determinaría su valor probatorio³.

Ahora bien, el apelante señala que existen inconsistencias entre el acta de visita y el informe de visita realizado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Frente a este argumento, la Sala advierte que en el acta de visita del **17 de abril de 2013**, se consignó: "*3.1. En relación con lo consagrado en el numeral 1.1.1.1 del literal b de la Circular 14 proferida por la entidad, se encuentra lo que tiene que ver con el literal j) la información de la SIC se encuentra desactualizada y aparece la información de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.*

Por su parte, en el informe de visita se observa que efectivamente se consignó j) Dirección, teléfono, correo electrónico y la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio en la casilla S-X, no obstante lo anterior, en el mismo documento se hizo la siguiente anotación: **En cuanto al literal j), no se encuentra de manera correcta la información del ente de control y vigilancia, toda vez que aparecen datos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la información de la Superintendencia de Industria y Comercio se encuentra errónea, se adjunta imagen.*

En ese orden, se tiene que, si bien es cierto en la casilla del acta de visita se consignó que sí cumplía, también lo es que en la anotación que se consignó en dicho documento se dejó claro que en cuanto al literal j) no se encuentra de manera correcta la información del ente del control y vigilancia, porque aparecen datos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la información de la Superintendencia de Industria y Comercio es errónea.

³ Consejo de Estado-Sección Tercera C.P: Danilo Rojas Betancourth, radicación No. 25000232600020000340-01 (28832),

Advierte el apelante que el informe que elaboró la Superintendencia Industria y Comercio y en el cual señala el presunto incumplimiento de la demandante, no fue puesto en su conocimiento, circunstancia que sin lugar a duda constituye una vulneración al debido proceso y derecho de defensa.

Al respecto, y del análisis del acta de visita y el informe de acta de visita, en las mismas se consignó el incumplimiento de lo dispuesto en el literal j) del numeral 11.8 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, en el acta de visita el responsable de la misma fue el señor César Eduardo Ramírez Montoya, en su calidad de Coordinador encargado, quien no tuvo objeciones frente a lo consignado en el acta antes mencionada (fl. 8 y 9 CD anexo antecedentes administrativos PDF 14-37872).

En ese sentido, se observa que Colombia Telecomunicaciones S.A ESP sí estaba enterada de los hallazgos encontrados en el acta de visita del **17 de abril de 2013**, puesto que el coordinador encargado de la citada entidad, fue quien recibió la misma y no presentó objeción alguna respecto de los supuestos incumplimientos allí consignados, razón por la cual no es de recibo el argumento expuesto por el apelante respecto de que el informe elaborado por la entidad demandada no fue puesto en conocimiento.

En ese orden, para la Sala no se evidencia una vulneración del derecho de defensa y el debido proceso, por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, por cuanto fue con base en los hallazgos reportados en el acta de visita del **17 de abril de 2013**, que se inició la investigación administrativa, mediante la Resolución No. 14553 de 28 de febrero de 2014 en la cual la sociedad investigada ejerció sus derechos de defensa, con la presentación de descargos y de los respectivos recursos.

De conformidad con lo anterior, para la Sala contrario a lo manifestado por el apelante, Colombia Telecomunicaciones S.A ESP al momento de la visita no estaba cumpliendo a cabalidad con la obligación establecida

en literal j) numeral 11.8 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, que establece que los proveedores de servicios de telecomunicaciones deben mantener disponible información en relación con los siguientes aspectos: Dirección, teléfono, correo electrónico y página Web de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Lo anterior lleva a concluir que está demostrado en el expediente administrativo el incumplimiento del régimen de protección de los derechos de los usuarios y/o suscriptores de los servicios de telecomunicaciones, razón por la cual los argumentos de que no existe evidencia clara y contundente acerca del incumplimiento normativo por parte de la sociedad demandante y de vulneración del debido proceso y el derecho de defensa, no están llamado a prosperar.

2) El apelante señala que la Superintendencia de Industria y Comercio no dio plena aplicación al artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, en atención a que al momento de establecer la dosimetría sancionatoria, inicialmente hace referencia a que la facultad sancionatoria que le asiste es una facultad discrecional, y posteriormente procede a determinar la sanción teniendo en cuenta únicamente el criterio de gravedad de la falta, sin hacer alusión a los criterios de , reincidencia en la comisión de los hechos , daño producido y proporcionalidad entre la falta y la sanción.

Es del caso precisar que el hecho que motivó la sanción es la visita de inspección realizada el **17 de abril de 2013**, al centro de atención al usuario de la sociedad Colombia Telecomunicaciones S.A ESP ubicado en la calle 36 con carrera 18 de la ciudad de Bucaramanga-Santander, razón por la cual la norma vigente al momento de imponer la sanción es la Ley 1341 de 2009.

Al respecto, el artículo 66 la Ley 1341 de 2009 establece como criterios para la dosificación de la sanción los siguientes:

"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."

En la Resolución No. 15461 de 31 de marzo de 2016 "*Por la cual se impone una sanción*", la Superintendencia de Industria y Comercio frente a la dosimetría de la sanción anotó que la graduación de la sanción que la citada entidad realiza es en virtud de la facultad sancionatoria atribuida que obedece principalmente a una facultad discrecional , que no es absoluta que depende de la aplicación de criterios subjetivos y que el monto de la sanción se aplica en cada caso particular y se encuentra gobernado por criterios definidos legalmente y entre los cuales se encuentra el de la gravedad de la falta y que en materia de comunicaciones se encuentran consagrados en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009.

Respecto de la gravedad de la falta la entidad demandada concluyó que no hay duda sobre este aspecto porque con las acciones del proveedor investigado se observa que se trasgredió el deber de información ya que en el centro de atención al usuario de la ciudad de Bucaramanga-Santander se encontró que el documento impreso que informa lo previsto en el literal j) del numeral 11.8 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, la información suministrada era incompleta, situación que pone de presente el desconocimiento de los derechos de los usuarios para que se consideraran que sus derechos están siendo vulnerados pudieran acudir ante la Superintendencia Industria y Comercio en procura de que sus derechos como usuarios sean protegidos.

Que evaluada la conducta objeto de reproche la gravedad de la misma es de tal entidad que implica un desconocimiento al derecho otorgado al usuario en virtud de la favorabilidad concedida dentro de la relación

contractual, inobservado el principio que rige la buena fe del Régimen de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones.

En ese sentido el proveedor al resolver de manera favorable una solicitud de usuario y omitir dar cumplimiento dentro de un término razonable y diligente, desconoce el derecho que radicó en cabeza del mismo dentro de la relación contractual situación que hace imperante la intervención de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Asimismo, en el acto administrativo contenido en la 14885 de 30 de marzo de 2017 "*Por la cual se resuelve un recurso de apelación*", la Superintendencia de Industria y Comercio advirtió que la sanción se fundamentó no solo en razones fácticas sino en fundamentos legales.

Explicó que existiendo la posibilidad de imponer multas hasta por un monto de dos mil salarios (2000), el monto de la multa impuesta se encuentra dentro de los rangos establecidos, sin que supere el máximo permitido por la ley y en consonancia con lo dispuesto en el numeral primero del artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, en el cual se estableció como criterio la gravedad de la falta que se desprende del desconocimiento de los usuarios para que si consideran que sus derechos están siendo vulnerados pudieran acudir al ente de control para que le sean protegidos.

La entidad demandada aclaró que la imposición de la sanción obedeció a la naturaleza de la infracción y la gravedad de la falta de conformidad con lo previsto en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009.

De conformidad con lo anterior, observa la Sala que la decisión de primera instancia aplicó el criterio de proporcionalidad entre la falta y la sanción al adecuarse los hechos materia de investigación con el marco normativo objeto de trasgresión, es decir, son claras las razones tanto de hecho como de derecho que sirvieron para tasar la sanción impuesta dentro de los límites previstos en la ley.

De esta forma, el legislador debe establecer criterios de dosimetría que

le sirvan a la administración en su labor de juzgador, pero a su vez delimitando su función al determinar si la conducta encuadra en una infracción y de ser así adecuarla en la categoría de la infracción correspondiente, lo cual implica que califique los incumplimientos de las obligaciones exigibles con los parámetros establecidos, justificando la decisión que adopta, considerando objetivamente las circunstancias que dieron lugar a la misma y valorando las pruebas pertinentes del caso, siendo este marco infraccional y jurídico de carácter objetivo el que le impide al funcionario pasar a la arbitrariedad de consideraciones subjetivas al momento de realizar el análisis de los criterios establecidos y adecuar la conducta a la sanción correspondiente.

Y de allí se deriva la segunda circunstancia relevante, consistente en la labor propia de la entidad que está en la posición de juzgador, frente a la cual ha señalado el Consejo de Estado:

"El principio de proporcionalidad, como principio general del derecho, ha sido catalogado jurisprudencialmente como una regla general, en razón a que se establece en el ordenamiento jurídico como un elemento extrasistemático que el juez deberá materializar al momento del fallo y, así mismo, por encontrarse positivizado en el ordenamiento jurídico colombiano -artículo 36 Código Contencioso Administrativo-. La doctrina ha resaltado la importancia del principio de proporcionalidad en el ejercicio de cada una de las actuaciones administrativas, destacando dos aspectos primordiales: el primero, al establecerlo como principio de acción y, la segunda, al determinar la existencia de un control de proporcionalidad. En este horizonte, se itera, el principio de proporcionalidad cumple dos funciones: i) en primer lugar, sirve de criterio de acción, esto es, como sustento de las actuaciones de los distintos órganos del Estado, el cual se realiza con su observancia y aplicación a cada caso concreto. ii) En segundo lugar, es un criterio de control, pues debe adoptarlo el juez para efectos de evaluar la proporcionalidad de la respectiva actuación administrativa. Es así como el principio de proporcionalidad exige un juicio ex-ante y otro ex-post, en relación con la decisión administrativa, más aún, cuando se trata del ejercicio de una potestad de naturaleza sancionatoria..." "...Por tanto, el juez -e incluso la autoridad administrativa- debe analizar, en cada caso, si la actuación se ejerció adecuando los hechos que la determinaron a los fines que se propuso. Por tanto, se debe examinar si se realizó una calificación jurídica apropiada de la situación fáctica que sustentó la expedición de la decisión y, posteriormente, concluir si fue proporcional a las necesidades y a los hechos. Lo anterior se resume en un juicio de adecuación entre los hechos, el medio o decisión adoptada y las finalidades de la actuación, la cual busca, en todo caso, alcanzar el interés de orden general"

(...)

En tal sentido, al interior de una potestad reglada este principio también puede aplicar, sólo que su espacio de concreción es más restringido que al interior de una potestad discrecional, por razones que resultan apenas obvias. Tratándose, precisamente, de las potestades regladas, la proporcionalidad ya viene calculada, solidamente -incluso muy

fuertemente-, por el legislador, quien asume la tarea, en forma directa, de precisar el sentido de una decisión administrativa. Estos planteamientos sirven de soporte para justificar que, incluso, al interior de una potestad sancionadora existen espacios adecuados para la aplicación del principio de la proporcionalidad, pese a su carácter fuertemente reglado...⁴ (Subrayado y Negrilla fuera de texto)

Así pues, el legislador en nuestro país estableció como uno de los criterios para sancionar en materia de telecomunicaciones el relacionado con la proporcionalidad sin especificar los parámetros a tener en cuenta para su análisis, de manera que deja a criterio de la Administración su definición para cada caso.

Claramente, en ese análisis y al proceder a realizar la ponderación correspondiente, queda descartada por completo cualquier posibilidad de arbitrariedad o sobredimensionamiento de la infracción, debiendo corresponder la sanción con la calificación que se realice de la conducta infractora, aspecto sobre el cual también se ha pronunciado la Corte Constitucional en sentencia C – 721 de 2015, así:

"Si bien la Corte ha admitido que el control de constitucionalidad en materia disciplinaria resulta de una intensidad menor que en materia penal, al determinar la gravedad de las faltas y la magnitud de las sanciones, el legislador debe orientarse por criterios de proporcionalidad y razonabilidad. En ese orden de ideas, la jurisprudencia ha exigido que la sanción sea razonable y proporcional "a efectos de evitar la arbitrariedad y limitar a su máxima expresión la discrecionalidad de que pueda hacer uso la autoridad administrativa al momento de su imposición".

En cuanto al principio de proporcionalidad en materia sancionatoria administrativa, éste exige que tanto la falta descrita como la sanción correspondiente a la misma resulten adecuadas a los fines de la norma^[142], los cuales como ya se expresó están constituidos por: (i) el cumplimiento de los deberes del cargo y (ii) el aseguramiento de los fines del Estado y de los principios de la función pública como la igualdad, la moralidad, la eficacia, la economía, la celeridad, la imparcialidad y la publicidad:

"Por lo anterior, la imposición de una sanción proporcional a los hechos que la motivaron y se concluye que el derecho disciplinario, como modalidad del derecho administrativo sancionador, pretende regular la actuación de los servidores públicos con miras a asegurar los principios de

⁴ Consejo de Estado, Sección Tercera, Sala de lo Contencioso Administrativo. Sentencia de noviembre trece (13) de dos mil ocho (2008), C. P. Enrique Gil Botero.

igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad que rigen la función pública, y que, para tal cometido, describe mediante ley una serie de conductas que estima contrarias a ese cometido, sancionándolas proporcionalmente a la afectación de tales intereses que ellas producen”.

En el caso objeto de estudio, este criterio fue analizado por la entidad al tener en cuenta, como bien se indicó la naturaleza de la conducta, su gravedad y el daño producido, aunado a la importancia de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones que en este caso se encontraron vulnerados por el incumplimiento de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P, y en virtud de eso, se le impuso la sanción de multa consistente en cuarenta (40) salarios mínimos mensuales legales vigentes, que corresponde a la suma de veintisiete millones quinientos sesenta y ocho mil doscientos pesos M/cte (\$27.578.200.00), que es un equivalente al 2% de la sanción máxima de 2000 salarios mínimos legales mensuales vigentes establecida en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009.

En suma, la Sala considera que la multa impuesta no desconoció los criterios fijados en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, ni carece de fundamentación en el análisis de los criterios para dosificar la sanción impuesta, por cuanto fue atribuida una sanción correspondiente a la conducta infractora investigada, pues se comprobó que el proveedor de servicios vulneró lo dispuesto en literal j) del numeral 11.8 del artículo 11 de la Resolución No. CRC 3066 de 2011.

De esta forma, la Sala concluye que las Resoluciones Nos. **15461** del 31 de marzo de 2016, mediante la cual se impuso una sanción administrativa por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, la Resolución No. **2949** de 31 de enero de 2017 que resuelve confirmando el recurso de reposición y la **14885** de 30 de marzo de 2017, por la cual se resuelve un recurso de apelación y se confirman las decisiones impugnadas, fueron expedidas al tener la evidencia clara y contundente del incumplimiento normativo por parte de Colombia Telecomunicaciones y con observancia de los principios de dosimetría se la sanción, y por lo tanto se confirmará la sentencia del 24 de enero de

2019, proferida por el Juez Quinto Administrativo de Oralidad del Circuito de Bogotá.

4. Condena en costas.

El artículo 188 de la **Ley 1437 de 2011**, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", prescribe:

"ARTÍCULO 188. CONDENA EN COSTAS. Salvo en los procesos en que se ventile un interés público, la sentencia dispondrá sobre la condena en costas, cuya liquidación y ejecución se regirán por las normas del Código de Procedimiento Civil."

De conformidad con la norma transcrita, tenemos que, salvo en los procesos en que se ventile un interés público, debe el juez imponer condenas en costas cuya liquidación y ejecución se regirán por las normas del Código de Procedimiento Civil.

Así, es del caso precisar que, el Código General del Proceso⁵, regula la condena en costas y su liquidación, en los siguientes términos:

"CAPÍTULO III.

CONDENA, LIQUIDACIÓN Y COBRO.

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.

(...)

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:

⁵ Norma aplicable al presente asunto de conformidad con las remisiones expresas establecidas en los artículos 188 y 306 de la Ley 1437 de 2011.

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.

(...)." (Se destaca).

Conforme a las normas transcritas, tenemos que **se condena en costas a la parte vencida en el proceso o a quien se le resuelva desfavorablemente un recurso**, entre otros, **de apelación**, queja o suplica, condena que se debe imponer en la sentencia o auto que resuelva la actuación que da lugar a ella, y que dentro de su liquidación debe incluirse agencias en derecho conforme a las tarifas establecidas por el Consejo Superior de la Judicatura.

Ahora bien, cabe advertir que, una cosa es la condena en costas en sí misma, y otra la liquidación de las mismas; así, por disposición legal, **se condena en costas a la parte vencida en el proceso o a quien se le resuelva desfavorablemente un recurso**, en tanto que, la liquidación de las mismas queda supeditada a la comprobación de su causación, correspondiéndole la liquidación al secretario del despacho y al juez su aprobación.

Así las cosas, como quiera que no son atendibles los fundamentos del recurso de apelación presentado por la demandante, y por ende se impone confirmar la sentencia del 24 de enero de 2019, proferida por el Juzgado Quinto Administrativo del Oralidad del Circuito Judicial de Bogotá, en cuanto denegó las pretensiones de la demanda, la Sala condenará en costas en esta instancia procesal a Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P, lo cual se hará de manera concentrada por aquel, conforme lo señalado en el artículo 366⁶ del Código General del Proceso, aplicable por remisión expresa del artículo 188 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

⁶ **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: (...)." (Destaca la Sala).**

Por lo expuesto, el **TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE CUNDINAMARCA, SECCIÓN PRIMERA, SUB SECCIÓN B**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

FALLA:

Primero. Confírmese la sentencia del 24 de enero de 2019, proferida por el Juzgado Quinto Administrativo de Oralidad del Circuito de Bogotá D.C., por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

Segundo. Condénase en costas en la instancia a Colombia Telecomunicaciones S.A ESP las que serán **liquidadas** por el *a quo*, conforme lo señalado en el artículo 366 del Código General del Proceso

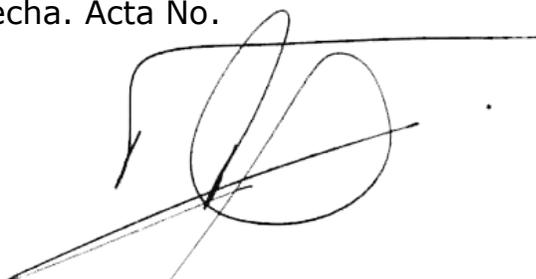
Tercero. Ejecutoriada esta providencia, por Secretaría **devuélvase** el expediente al juzgado de origen.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Discutido y aprobado en sesión de Sala de la fecha. Acta No.



OSCAR ARMANDO DIMATÉ CÁRDENAS
Magistrado



FREDY IBARRA MARTÍNEZ
Magistrado



MOISÉS RODRÍGO MAZABEL PINZÓN
Magistrado