

REPÚBLICA DE COLOMBIA



Libertad y Orden

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

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

PROCESO No.: 110013334004201700219-01
ACCIÓN: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ ETB
S.A. ESP
DEMANDADO: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO: SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

**MAGISTRADO PONENTE:
FELIPE ALIRIO SOLARTE MAYA**

Procede la Sala a resolver el recurso de apelación interpuesto por la parte demandante en contra de la sentencia de primera instancia proferida en audiencia inicial del 5 de abril de 2019 por el Juez Cuarto Administrativo de Oralidad de Bogotá, mediante la cual se negaron las pretensiones de la demanda.

SENTIDO DE LA DECISIÓN

La Sala confirmará la sentencia de primera instancia proferida por el Juez Cuarto Administrativo de Oralidad de Bogotá. Se condenará en costas en esta instancia.

1. ANTECEDENTES

La EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ETB ESP, mediante apoderada especial, interpuso demanda de nulidad y restablecimiento del derecho en contra de la SUPERINTENDENCIA INDUSTRIA Y COMERCIO con el fin de que se accediera a las siguientes pretensiones:

“Que se declare la nulidad de las siguientes Resoluciones:

- La Resolución No. 19749 del 2220 de 20 de abril de 2016 por la cual la Superintendencia de Industria y Comercio, impuso sanción pecuniaria a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A ESP., por la suma de NOVENTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS SETENTA MIL NOVECIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS (\$99.970.975) equivalente a (145) salarios mínimos mensuales legales vigentes.
- La Resolución 7207 del 24 de febrero de 2017, por la cual resolvió el Recurso de Reposición y concede el de apelación confirmando íntegramente la Resolución 19749 del 20 de abril de 2016 contentiva de la sanción pecuniaria.
- La Resolución 18425 del 18 de abril de 2017, por la cual Resolvió el Recurso de Apelación confirmo la resolución sanción 7207 del 24 de febrero de 2017 en los términos que fue modificada por la suma de NOVENTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS SETENTA MIL NOVECIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS (\$99.970.975) equivalente a (145) salarios mínimos mensuales legales vigentes.
- Que como consecuencia de las anteriores declaraciones de nulidad a título de RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO el juez ordene a la Superintendencia de Industria y Comercio, reintegrar a ETB S.A ESP., la suma de NOVENTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS SETENTA MIL NOVECIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS (\$99.970.975) equivalente a (145) salarios mínimos mensuales legales vigentes.
- A título de restablecimiento del derecho, se ordene devolver a ETB S.A. ESP., el pago efectuado por la suma de (\$99.970.975) debidamente indexado a la fecha de hacer efectiva la devolución de lo pagado.
- Que el juez ordene el cumplimiento de la sentencia dentro del término establecido en el artículo 192 del CPACA.
- La condena respectiva sea actualizada, aplicando los ajustes de valor (indexación) desde la fecha en que ETB S.A. ESP., pagó a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, hasta la fecha de ejecutoria de la sentencia que le ponga fin al proceso.

1.1. HECHOS

1° La apoderada especial de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ETB ESP señala que mediante Resolución No. 20292 del 31 de marzo de 2014 la Superintendencia de Industria y Comercio decidió abrir investigación administrativa en virtud de la denuncia presentada por el señor William Rodrigo Ruiz Burgos con el fin de verificar el presunto incumplimiento de lo dispuesto en los numerales 5 y 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.

2° Luego de haberse surtido toda la investigación administrativa y de que la empresa ejerciera su derecho de defensa mediante los descargos, la Superintendencia de Industria y Comercio emite Resolución No. 19749 del 20 de abril de 2016 en la cual impone sanción administrativa por valor de \$60.213.250.

3° La empresa de telecomunicaciones presentó recurso de reposición y en subsidio apelación con la finalidad de revocar la decisión inicial, y mediante resoluciones No.7207 del 24 de febrero de 2017 y 18425 del 18 de abril de 2017 la Superintendencia de Industria y Comercio resolvió modificar el numeral primero de la Resolución No. 19749 de 20 de abril de 2016 en lo relacionado con el valor de la sanción determinando el valor de \$ 99.970.975.

1.2. FUNDAMENTOS DE DERECHO Y CONCEPTO DE LA VIOLACIÓN

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

- Artículos 29, 83 y 209 de la Constitución Política de 1991.
- Artículo 10, 18 y 44 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Desarrolló el concepto de violación de la siguiente manera:

1. Violación al debido proceso- Por la indebida formulación del pliego de cargos- Infracción de las normas en que debía fundarse el Acto-desconocimiento del artículo 18 del CPACA y violación al derecho de defensa.

Señala que la Superintendencia de industria y Comercio inició la investigación administrativa con la finalidad de determinar si existió vulneración a los numerales 5 y 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, el artículo 3, los literales g y h del numeral 10.1 del artículo 10 y el artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011 lo cual hace que la imputación no sea clara, concreta ni precisa ya que la entidad carece de competencia puesto que la misma recae únicamente en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como lo establece el artículo 63 de la Ley 1341 de 2009. En consecuencia, considera que la entidad de control se encuentra incurso en un grave vicio.

Respecto a la infracción de las normas en que debía fundarse el Acto Administrativo demandado señala que dentro del procedimiento administrativo sancionatorio el usuario allegó un documento de desistimiento de la petición que la Superintendencia de Industria y Comercio no tuvo en cuenta vulnerando así el artículo 18 de la Ley 1755 de 2015. Que si bien es cierto la investigación administrativa puede continuar de oficio, la

misma debe tener una motivación suficiente la cual no existió en el caso que ocupa la atención por cuanto frente al documento de desistimiento la demandada no hizo pronunciamiento alguno.

2. Violación del principio de tipicidad- legalidad y de defensa por indebida formulación de cargos al no haber indicado con claridad la norma infringida y por indebida imputación fáctica.

Considera que en el pliego de cargos se debió concretar los hechos transgresores de la normatividad indicando las disposiciones presuntamente infringidas vulnerando las reglas que se desprenden del principio de tipicidad junto con lo señalado en los artículos 47 y 49 de la Ley 1437 de 2011.

Indica que la demandada desde el inicio del proceso administrativo sancionatorio no cumplió a cabalidad con la exigencia de la *Lex Certa* en lo relacionado con la tipificación en la medida que no tiene competencia para la aplicación de las normas previstas en los numerales 5 y 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009. Adicionalmente y luego de citar y analizar la norma anteriormente mencionada concluye que la conducta por la cual fue sancionada la entidad no existe ya que no se observa obligación alguna para los operadores de servicios de comunicaciones y en consecuencia se vulneraron los principios de legalidad, tipicidad y debido proceso.

Respecto a la indebida imputación fáctica señala que de lo pretendido por el usuario acerca de la desactivación de los servicios suplementarios de su línea telefónica la misma fue materializada el 19 de diciembre de 2012 con antelación a la apertura de

investigación administrativa documentos aportados en la presentación de los recursos, y en consecuencia considera que hubo incongruencia entre el pliego de cargos y la Resolución sancionatoria.

3. Desconocimiento de la aplicación del precedente. Artículo 10 del CPACA y la confianza legítima consagrado en el artículo 83 de la Constitución Política.

Pone de presente que al no archivar la investigación administrativa con base en el desistimiento presentado por el usuario, la Superintendencia de Industria y Comercio está desconociendo el artículo 10 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo junto con el principio de la buena fe y la confianza legítima teniendo en cuenta que en casos similares se ordenaba el archivo de la investigación.

4. Indebida tipificación por inobservar los criterios legales para la definición de la sanción, violación del principio de legalidad- desconocimiento del principio de proporcionalidad y vulneración del artículo 44 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Pone de presente que el artículo 66 de la Ley 1341 de 2011 señala los criterios que se deben tener en cuenta al momento de imponer la sanción administrativa los cuales la Superintendencia no valoró.

Aunado a lo anterior considera que la demandada desconoció el principio de proporcionalidad al no motivar la dosimetría sancionatoria al no señalar de manera exacta porque se determinó la cifra de 145 salarios mínimos legales mensuales

PROCESO No.:	110013334004201700219-01
ACCIÓN:	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE:	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A ETB ESP
DEMANDADO:	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO:	SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

vigentes ya que si bien se cuenta con discrecionalidad para este ítem con mayor razón se debe motivar dicha suma.

A continuación, cita jurisprudencia relacionada y solicita declarar la nulidad de las resoluciones demandadas.

1.3. CONTESTACION DE LA DEMANDA

La **Superintendencia de Industria y Comercio** contestó la demanda de la referencia en los siguientes términos:

Pone de presente respecto a la vulneración del derecho al debido proceso en las Resoluciones demandadas no se incurrió en ninguna irregularidad ya que fueron expedidas por la autoridad competente y con la finalidad de proteger y restablecer los derechos de los consumidores.

Indica que la petición del señor William Ruiz no fue resuelta a tiempo por parte del proveedor, y adicionalmente señala que en el acervo probatorio únicamente se allegó el desistimiento de la petición lo cual no es conducente para corroborar que se hubiese cumplido con los ajustes solicitados por el usuario.

Expone que si bien es cierto que dentro de la actuación administrativa se presentó el desistimiento por parte del quejoso la investigación que se surtió tuvo como objeto la salvaguarda de lo previsto en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones cuya protección constituye un fin de

interés general y es por ello que se atendió a dicha razón para continuar con la investigación de manera oficiosa.

Que con base en la presunción de legalidad de los Actos Administrativos se le impone a los administrados que acuden a la jurisdicción contencioso administrativo la carga de probar que el acto se encuentra inmerso en alguna de las causales de ilegalidad consagradas en el inciso segundo del artículo 137 de la Ley 1437 de 2011. Como consecuencia de lo anterior señala que en ningún aparte del artículo 18 *ibídem* se indica que la administración debe expresar los motivos de porque decide continuar oficiosamente la investigación administrativa y es por ello que dicha disposición no fue vulnerada.

Respecto al cargo de desconocimiento de proporcionalidad de la sanción señala que de acuerdo a la ponderación de los criterios relacionados en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009 no es necesario que todos estén configurados de manera conjunta y adicionalmente que la SIC ha venido aplicando para efectos de la graduación de las sanciones administrativas lo dispuesto en el artículo 65 de la misma Ley en virtud de la potestad sancionadora del Estado.

Con base en lo anteriormente expuesto solicita negar las pretensiones de la demanda.

1.4. ALEGATOS DE CONCLUSIÓN

La **Superintendencia de Industria y Comercio** reitera los argumentos señalados en la contestación de la demanda y solicita negar las pretensiones de la demanda en su totalidad.

La **Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A ESP** ratifica los argumentos señalados en la presentación de la demanda, especialmente en lo que se refiere a la imputación fáctica.

1.5. DECISIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

El Juzgado Cuarto Administrativo de Oralidad de Bogotá, mediante sentencia de 5 de abril de 2019 proferida en audiencia inicial negó las pretensiones de la demanda con base en las siguientes consideraciones:

En la fijación del litigio el Despacho excluyó el relacionado con los criterios de graduación de la sanción señalados en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009 toda vez que dentro de las pretensiones de la demanda no se solicitó que se modificara el monto de la misma.

Respecto a la competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio para imponer sanciones a los prestadores de servicios de telecomunicaciones señala que mediante los numerales 32 a 36 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011 se le asignaron varias funciones, entre ellas la de imponer sanciones por violación de las normas sobre protección al consumidor y del régimen de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Pone de presente que la finalidad de la función de policía administrativa de la Superintendencia de Industria y Comercio en relación con los usuarios de los servicios de telecomunicaciones consiste en la inspección y vigilancia del régimen de protección y la garantía de los derechos contemplados en la Ley 1341 de 2009 y la Resolución CRC 3066 de 2011 a través de la imposición de sanciones. Aunado a lo anterior, señala que de acuerdo a lo estipulado en el artículo 18 de la Ley 1437 de 2011 relacionado con el desistimiento de las peticiones para el caso concreto el ente de control decidió continuar con la investigación administrativa de manera oficiosa siempre que se ajuste al interés público.

Precisa que ante el incumplimiento de la entidad prestadora del servicio frente a la respuesta de las peticiones, la norma contempla la configuración del silencio administrativo positivo lo cual se manifiesta a su vez en el debido proceso.

Indica que, en el caso concreto, el señor William Ruiz solicitó el cambio del plan de su línea telefónica local, el 19 de diciembre de 2012 sin que ello se lograra materializar ya que la entidad le siguió cobrando valores que no correspondían al plan efectuado y por esa razón el usuario elevó queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Señala que en el expediente administrativo se lograron probar las faltas imputadas ya que teniendo en cuenta la fecha de presentación de la queja por parte de usuario la ETB actuó de forma dilatoria en cuanto al cambio de plan vulnerando el plazo de 15 días hábiles contemplado en la Resolución CRC 3066 de 2011 y a su vez en la agilidad y calidad con la cual se prestaba el servicio y en el derecho que le asiste al usuario de

PROCESO No.:	110013334004201700219-01
ACCIÓN:	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE:	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A ETB ESP
DEMANDADO:	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO:	SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

recibir atención integral, lo cual justifica la imputación prevista en el numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.

Respecto de la obligación que le asiste a la ETB de entregar la documentación a la Superintendencia señalada en el numeral 5 del artículo 4 de la Ley 1341 de 2009 y atendiendo al artículo 15 y el parágrafo del artículo 26 d la Resolución CRC 3066 de 2011 se le impone la carga a los prestadores de servicios de telecomunicaciones de conservar toda la documentación que pueda llegar a modificar las condiciones del contrato por un periodo de 10 años lo cual es razón suficiente para que la SIC no admitiera el argumento de la demandante sobre las grabaciones aleatorias.

Con base en lo anterior el Despacho pone en evidencia que no se vulneró en ningún momento el derecho de defensa, el debido proceso y el principio de tipicidad de la conducta.

Finalmente señala que no se predica una violación al derecho de defensa ya que en el Acto Administrativo de la sanción se motivó que la razón para continuar de manera oficiosa con la investigación se debe a la necesidad de salvaguardar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones y es por ello que el principio de confianza legítima no fue vulnerado.

2. SEGUNDA INSTANCIA

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A ETB ESP, dentro del término legal interpuso y sustentó el recurso de apelación contra la sentencia en mención¹.

2.1. LA IMPUGNACIÓN

En el recurso de apelación interpuesto por la apoderada de la parte demandante reitera los argumentos de la demanda referentes a los cargos de violación al debido proceso por falta de competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio, la violación al principio de tipicidad por indebida imputación fáctica, el desconocimiento del artículo 18 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Adicionalmente argumenta que la Ley 1341 de 2009 en su artículo 66 establece los criterios para la definición de las sanciones imponiendo la obligación de valorar cada uno de ellos para tener en cuenta tanto los criterios agravantes y atenuantes de la conducta, lo cual en el caso concreto no ocurrió.

Con base en lo anteriormente expuesto, solicita revocar la sentencia de primera instancia y en consecuencia acceder a las pretensiones de la demanda declarando la nulidad de las Resoluciones señaladas y ordenando el restablecimiento del derecho.

2.2. TRÁMITE EN SEGUNDA INSTANCIA

Con auto de veintidós (22) de mayo de dos mil diecinueve (2019) se admitió el recurso de apelación presentado por la parte demandante².

¹ Ver folios 163 al 172 cuaderno principal

² Ver folio 4 cuaderno de segunda instancia.

Con auto de diez (10) de junio de dos mil diecinueve (2019) se declaró innecesaria la celebración de audiencia de alegaciones y juzgamiento establecida en el numeral 4 del artículo 247 de la Ley 1437 de 2011 y se corrió traslado por el término de diez (10) días a las partes para que presentaran sus alegatos de conclusión³.

2.3. ALEGATOS DE CONCLUSION EN SEGUNDA INSTANCIA

Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A ESP. En su escrito de alegatos de conclusión reiteró los mismos argumentos expuestos en la demanda y el recurso de apelación de la sentencia.

Superintendencia de Industria y Comercio. Guardó silencio.

Ministerio Público. El agente del Ministerio público dentro del proceso de la referencia procedió a emitir concepto argumentando que los actos demandados se encuentran ajustados al ordenamiento jurídico teniendo en cuenta que a lo largo de la investigación administrativa la ETB S.A ESP no logró demostrar que salvaguardó el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones.

Señala que la Superintendencia de Industria y Comercio es la competente para conocer del presente caso no solo de acuerdo a la normatividad referida en la sentencia de primera instancia sino también en lo previsto en la Circular 003 de 20 de agosto de 2009 y adicionalmente es esta entidad quien tiene la potestad de continuar con la actuación

³ Ver folio 7 cuaderno de segunda instancia.

siempre y cuando lo considere procedente en razón de salvaguardar el interés público, aunque se haya presentado el desistimiento del usuario.

Respecto a los argumentos del recurso de apelación referentes al artículo 66 de la Ley 1341 de 2009 expone que en primera instancia dicho cargo fue excluido de la fijación del litigio, razón por la cual no podría ser analizado en segunda instancia.

Finalmente solicita que la sentencia de primera instancia sea confirmada y se proceda a condenar en costas.

3. CONSIDERACIONES DE LA SALA

3.1. COMPETENCIA

Al tenor del artículo 153 de la Ley 1437 de 2011⁴, es el Tribunal el competente para resolver el recurso de alzada propuesto.

Sin embargo, se recuerda que el trámite del recurso de apelación limita el pronunciamiento de la segunda instancia exclusivamente a lo que es materia de impugnación, tal como lo dispone el artículo 328 del Código General del Proceso⁵, por

⁴ **ARTÍCULO 153. COMPETENCIA DE LOS TRIBUNALES ADMINISTRATIVOS EN SEGUNDA INSTANCIA.** Los tribunales administrativos conocerán en segunda instancia de las apelaciones de las sentencias dictadas en primera instancia por los jueces administrativos y de las apelaciones de autos susceptibles de este medio de impugnación, así como de los recursos de queja cuando no se conceda el de apelación o se conceda en un efecto distinto del que corresponda.

⁵ **ARTÍCULO 328. COMPETENCIA DEL SUPERIOR.** El juez de segunda instancia deberá pronunciarse solamente sobre los argumentos expuestos por el apelante, sin perjuicio de las decisiones que deba adoptar de oficio, en los casos previstos por la ley. Sin embargo, cuando ambas partes hayan apelado toda la sentencia o la que no apeló hubiere adherido al recurso, el superior resolverá sin limitaciones.

En la apelación de autos, el superior sólo tendrá competencia para tramitar y decidir el recurso, condenar en costas y ordenar copias. El juez no podrá hacer más desfavorable la situación del apelante único, salvo que en razón de la modificación fuera indispensable reformar puntos íntimamente relacionados con ella.

remisión del artículo 306 de la Ley 1437 de 2011⁶. Es así como las razones aducidas por el recurrente en la sustentación de la apelación delimitan la competencia funcional del juez de segunda instancia.

3.2. EL PROBLEMA JURÍDICO PLANTEADO

Le corresponde a la Sala resolver el siguiente problema jurídico:

¿Se incurrió en una violación al debido proceso en conexidad con el principio de legalidad y tipicidad de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ ETB S.A. ESP dentro de la actuación administrativa adelantada por la Superintendencia de Industria y Comercio?

3.3. RESPUESTA AL PROBLEMA JURIDICO PLANTEADO

No. Porque dentro de la actuación administrativa, la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ ETB S.A ESP no probó de manera suficiente haber dado respuesta oportuna a la petición del señor William Ruiz y aunque el plan de telefonía finalmente fue cambiado ello no indica que su petición haya sido resuelta conforme a los términos estipulados en el ordenamiento jurídico para atender las solicitudes de los usuarios; Por su parte dentro de la actuación judicial, la demandada

En el trámite de la apelación no se podrán promover incidentes, salvo el de recusación. Las nulidades procesales deberán alegarse durante la audiencia.

⁶ **ARTÍCULO 306. ASPECTOS NO REGULADOS.** En los aspectos no contemplados en este Código se seguirá el Código de Procedimiento Civil en lo que sea compatible con la naturaleza de los procesos y actuaciones que correspondan a la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo.

demostró haber cumplido con los análisis respectivos de las normas aplicables para el caso concreto.

En consecuencia no corresponde declarar la nulidad de los Actos Administrativos demandados.

3.4. FIJACIÓN DEL LITIGIO

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

¿La Superintendencia de Industria y Comercio valoró en debida forma las pruebas aportadas por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ ETB S.A ESP al momento de determinar la comisión de la infracción teniendo en cuenta que el usuario presentó el desistimiento de la petición?

3.5. VALORACIÓN DE LOS CARGOS OBJETO DE IMPUGNACIÓN

¿La Superintendencia de Industria y Comercio valoró las pruebas aportadas por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP al momento de determinar la comisión de la infracción teniendo en cuenta que el usuario presentó el desistimiento de la petición?

La Superintendencia de Industria y Comercio inició investigación administrativa en contra de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ ETB S.A ESP con el fin de verificar la vulneración de lo previsto en los numerales 5 y 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009 y si existe vulneración a lo dispuesto en el artículo 3, literales g y

h del numeral 10.1 del artículo 10 y artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, normas que señalan lo siguiente, respectivamente:

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

(...)

5. Abstenerse de presentar a las autoridades la información requerida o presentarla de forma inexacta o incompleta.

(...)

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

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

Artículo 10. Derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de comunicaciones. El presente artículo contiene a manera de resumen y en forma general, los principales derechos y obligaciones de los usuarios, los cuales se desarrollan de manera detallada a lo largo de la presente resolución.

10.1. Son derechos del usuario de los servicios de comunicaciones, los siguientes:

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

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

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

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

Los proveedores deben informar a los usuarios en el texto del contrato sobre su derecho a presentar PQRs, aclarando en forma expresa que la presentación y trámite de las mismas no requiere de presentación personal ni de intervención de abogado, aunque el usuario autorice a otra persona para que presente una PQR.

PROCESO No.:	110013334004201700219-01
ACCIÓN:	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE:	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A ETB ESP
DEMANDADO:	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ASUNTO:	SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

Las peticiones, quejas y recursos de que trata el presente Capítulo, serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición y recursos previstos en el Código Contencioso Administrativo.

Cualquier conducta de los proveedores de servicios de comunicaciones que limite el ejercicio del derecho aquí consagrado, genera la imposición de las sanciones a que haya lugar por parte de las autoridades de inspección, vigilancia y control.

Consideró la entidad de control que la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ ETB S.A ESP había incumplido las disposiciones en comento porque no se evidenció dentro de la investigación administrativa el cumplimiento efectivo respecto de la información solicitada a la demandante referente al trámite que se le había dado a las peticiones del señor William Ruiz junto con los soportes correspondientes y que a pesar de que el mismo usuario presentó desistimiento, no configura impedimento alguno para que la autoridad procediera a imponer sanción administrativa teniendo en cuenta que las investigaciones administrativas no tienen como único propósito proteger el interés particular sino también el de garantizar la vigencia del Régimen de Protección de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

En la actuación administrativa sancionatoria, la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ ETB S.A ESP en su escrito de descargos alegó que las pretensiones del usuario fueron favorablemente atendidas al modificar las condiciones del servicio de telefonía y además que el mismo peticionario elevó desistimiento de la queja presentada, razón por la cual solicita que se archive la investigación administrativa.

En consecuencia de lo anterior, la Sala procederá a analizar si los Actos Administrativos demandados incurren en violación del derecho al debido proceso junto con los principios

de tipicidad y legalidad por no tomar en cuenta el desistimiento del señor William Ruiz dentro de la investigación administrativa.

En la Resolución 19749 de 20 de abril del 2016, la Superintendencia de Industria y Comercio señaló:

(...)

En ese sentido resulta necesario señalar que la investigación adelantada por esta Entidad contra la sociedad denunciada no se surtió con motivo de presuntas diferencias entre el quejoso y la investigada, sino bajo la perspectiva de una presunta inobservancia de las normas de protección al consumidor de los servicios de comunicaciones previsto en la Ley 1341 de 2009, en la Resolución 3066 de 2011 de demás normas concordantes.

En ese orden de ideas, y teniendo en cuenta que si bien, el señor WILLIAM RODRIGO RUIZ BURGOS, presentó desistimiento de manera voluntaria de la denuncia en contra de la Investigada, lo cierto es que la presente investigación administrativa tiene como objeto la salvaguarda de lo previsto en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, cuya protección constituye un fin de interés general.

Efectuadas las anteriores aclaraciones, se concluye que el objetivo de esta Entidad, en ejercicio de funciones administrativas, no es resolver un conflicto de carácter particular, sino velar por observancia de las disposiciones de protección al consumidor de los servicios de comunicaciones, cuya integridad está a cargo de esta Entidad conforme con lo preceptuado en el Decreto 4886 de 2011.

Por lo demás basta señalar que en el caso en comento, el desistimiento solo demuestra la atención favorable, por parte del proveedor de servicios., de las pretensiones del usuario y, adoptar una decisión frente al caso concreto descontextualizándolo de los nobles propósitos que pretende alcanzar esta Entidad, sería desproteger el interés de quienes están igualmente expuestos a la conducta recurrente de la sociedad que ha sido objeto de investigación.

Por estos motivos, el hecho de haberse llegado a un acuerdo entre el quejoso y la investigada, no es motivo suficiente, en atención a las particularidades del caso, para archivar la investigación.

De lo anterior se permite la Sala concluir que efectivamente la Superintendencia de Industria y Comercio si tuvo en consideración los elementos aportados por la demandante en relación con el desistimiento presentado por el señor William Ruiz y los demás documentos referentes a la modificación del plan de telefonía y el ajuste sobre

la facturación y le permitió concluir que la favorabilidad tan solo se materializo con ocasión de la investigación administrativa.

Resulta claro entonces que dentro de la investigación administrativa se logró probar que cada una de las faltas endilgadas a la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ ETB S.A ESP se configuró principalmente con las dilaciones presentadas para la modificación de las condiciones dentro del servicio de telefonía móvil afectando así la calidad y agilidad en la prestación del servicio junto con el derecho que le asiste de recibir atención integral a las solicitudes.

Con base en lo anteriormente expuesto los cargos relacionados con la vulneración del derecho al debido proceso junto con los principios de tipicidad y legalidad no tienen la vocación de prosperar.

Ahora bien, respecto al cargo relacionado con la proporcionalidad de la sanción y los criterios determinados en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009 referentes a los criterios para la definición de las sanciones, el a quo excluyó el mismo y es por ello que esta Sala no se ocupará de dichos argumentos.

4. COSTAS PROCESALES⁷

⁷ **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.

En virtud de lo dispuesto en los numerales 1 y 3 del artículo 365 del Código General del Proceso se impondrá condena en costas a la parte vencida en el proceso, las cuales deberán liquidarse por el *a quo* en los términos del artículo 366⁸.

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

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

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

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

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

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

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

⁸ ARTÍCULO 366. LIQUIDACIÓN. Las costas y agencias en derecho serán liquidadas de manera concentrada en el juzgado que haya conocido del proceso en primera o única instancia, inmediatamente quede ejecutoriada la providencia que le ponga fin al proceso o notificado el auto de obediencia a lo dispuesto por el superior, con sujeción a las siguientes reglas:

1. El secretario hará la liquidación y corresponderá al juez aprobarla o rehacerla.

2. Al momento de liquidar, el secretario tomará en cuenta la totalidad de las condenas que se hayan impuesto en los autos que hayan resuelto los recursos, en los incidentes y trámites que los sustituyan, en las sentencias de ambas instancias y en el recurso extraordinario de casación, según sea el caso.

3. La liquidación incluirá el valor de los honorarios de auxiliares de la justicia, los demás gastos judiciales hechos por la parte beneficiada con la condena, siempre que aparezcan comprobados, hayan sido útiles y correspondan a actuaciones autorizadas por la ley, y las agencias en derecho que fije el magistrado sustanciador o el juez, aunque se litigue sin apoderado.

Los honorarios de los peritos contratados directamente por las partes serán incluidos en la liquidación de costas, siempre que aparezcan comprobados y el juez los encuentre razonables. Si su valor excede los parámetros establecidos por el Consejo Superior de la Judicatura y por las entidades especializadas, el juez los regulará.

4. Para la fijación de agencias en derecho deberán aplicarse las tarifas que establezca el Consejo Superior de la Judicatura. Si aquellas establecen solamente un mínimo, o este y un máximo, el juez tendrá en cuenta, además, la naturaleza, calidad y duración de la gestión realizada por el apoderado o la parte que litigó personalmente, la cuantía del proceso y otras circunstancias especiales, sin que pueda exceder el máximo de dichas tarifas.

5. La liquidación de las expensas y el monto de las agencias en derecho solo podrán controvertirse mediante los recursos de reposición y apelación contra el auto que apruebe la liquidación de costas. La apelación se concederá en el efecto diferido, pero si no existiere actuación pendiente, se concederá en el suspensivo.

6. Cuando la condena se imponga en la sentencia que resuelva los recursos de casación y revisión o se haga a favor o en contra de un tercero, la liquidación se hará inmediatamente quede ejecutoriada la respectiva providencia o la notificación del auto de obediencia al superior, según el caso.

PROCESO No.:
ACCIÓN:
DEMANDANTE:
DEMANDADO:
ASUNTO:

110013334004201700219-01
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A ETB ESP
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA

En mérito de lo expuesto, el Tribunal Administrativo de Cundinamarca, Sección Primera, Subsección "A", administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley.

RESUELVE

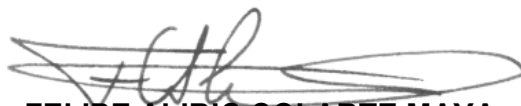
PRIMERO.- CONFÍRMASE la sentencia de cinco (5) de abril de dos mil diecinueve (2019) proferida por el Juzgado Cuarto Administrativo del Circuito Judicial de Bogotá, por las razones aducidas en la parte motiva de esta providencia.

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

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

NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE

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



FELIPE ALIRIO SOLARTE MAYA

Magistrado



CLAUDIA ELIZABETH LOZZI MORENO

Magistrada



LUIS MANUEL LASSO LOZANO

Magistrado