

**RV: Contestación demanda Rad. 11001 – 3334 – 004 – 2021 – 00195 – 00**

Correspondencia Sede Judicial CAN - Bogotá - Bogotá D.C.

<correscanbta@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Jue 14/10/2021 7:43 AM

Para: Juzgado 04 Administrativo Seccion Primera - Bogotá - Bogotá D.C. <jadmin04bta@notificacionesrj.gov.co>

Cordial saludo,

De manera atenta informamos que ha sido radicado el presente correo como memorial para el proceso relacionado en el mismo, dentro del registro en el aplicativo siglo XXI podrá confirmar los datos del mensaje como Asunto, fecha y hora de recibo.

Atentamente,

**Grupo de Correspondencia**  
Oficina de Apoyo de los Juzgados Administrativos  
Sede Judicial CAN  
CAMS

---

**De:** Adriana Lopez (Lopez Abogados) <alopez@lopezabogadoscol.com>

**Enviado:** lunes, 11 de octubre de 2021 4:50 p. m.

**Para:** Correspondencia Sede Judicial CAN - Bogotá - Bogotá D.C. <correscanbta@cendoj.ramajudicial.gov.co>;  
Juzgado 04 Administrativo Seccion Primera - Bogota - Bogota D.C. <admin04bt@cendoj.ramajudicial.gov.co>

**Cc:** 'Javier Mauricio Manrique Casas' <Javier.Manrique@claro.com.co>; 'Abogado 2' <abogado2@lopezabogadoscol.com>

**Asunto:** Contestación demanda Rad. 11001 – 3334 – 004 – 2021 – 00195 – 00

**SEÑORES**

**JUZGADO CUARTO ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ**

**E.S.D.**

<b>Proceso:</b>	Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho
<b>Demandante:</b>	Colombia Móvil S.A. E.S.P.
<b>Demandado:</b>	Superintendencia de Industria y Comercio
<b>Tercero interesado:</b>	Comunicación Celular S.A – Comcel S.A
<b>Radicado:</b>	11001 – 3334 – 004 – <b>2021 – 00195 – 00</b>

**Asunto:** Contestación de la demanda

**ADRIANA LÓPEZ MARTÍNEZ**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 52.051.679 y la tarjeta profesional No. 85.250 expedida por el Consejo Superior de la Judicatura, actuando en

mi calidad de apoderada judicial de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.**, de manera respetuosa y oportuna procedo a **CONTESTAR** la demanda.

Adjunto contestación, anexos y el link contentivo de las pruebas <https://we.tl/t-onogol48IY>

Agradezco la confirmación de recibo del presente correo.

-  
Cordialmente,

**Adriana López Martínez**

C.C. No. 52.051.679

T.P. No. No. 85.250 del C.S. de la J.

**SEÑORES****JUZGADO CUARTO ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ****E.S.D.**

**Proceso:** Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho  
**Demandante:** Colombia Móvil S.A. E.S.P.  
**Demandado:** Superintendencia de Industria y Comercio  
**Tercero interesado:** Comunicación Celular S.A – Comcel S.A  
**Radicado:** 11001 – 3334 – 004 – **2021 – 00195** – 00

**Asunto:** Contestación de la demanda

**ADRIANA LÓPEZ MARTÍNEZ**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 52.051.679 y la tarjeta profesional No. 85.250 expedida por el Consejo Superior de la Judicatura, actuando en mi calidad de apoderada judicial de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.**, sociedad anónima constituida y organizada conforme las leyes de la República de Colombia, identificada con Nit. 800.153.993-7, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C, conforme al poder que me fue conferido por su representante legal, la señora **HILDA MARÍA PARDO HASCHE** y con fundamento en la vinculación ordenada en el Auto del 26 de agosto de 2021, notificado por correo electrónico de fecha 1° de septiembre del año en curso, de manera respetuosa y oportuna procedo a **CONTESTAR** la demanda en los siguientes términos:

**I. PRONUNCIAMIENTO FRENTE A LOS HECHOS**

**PRIMERO: Parcialmente cierto. Es cierto** que COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A (En adelante COMCEL) presentó denuncia en contra de COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP por las siguientes conductas: i) *“OMISIÓN AL DEBER DE ASIGNARLE CUN A CADA UNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, QUE PRESENTAN LOS USUARIOS DE COLOMBIA MÓVIL”*; ii) *“OMISIÓN AL*

*DEBER DE PONER UN BOTÓN DESTACABLE DE PQR EN LA PAGINA WEB” y;*  
iii) *“RESTRICCIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE PQR’S”.*

**No es cierto** que se haya presentado en enero de 2019, pues la fecha de radicación fue el 2 de diciembre de 2016, como se evidencia en el expediente allegado por la sociedad aquí demandante.

**SEGUNDO: Es cierto**, me atengo a lo dispuesto en la Resolución No. 7500 del 1 de abril de 2019.

**TERCERO: Es cierto**, me atengo a lo dispuesto en la Resolución No. 7500 del 1 de abril de 2019.

**CUARTO: Es cierto.**

**QUINTO: Es cierto**, me atengo al escrito de descargos presentado el 29 de abril de 2019.

**SEXTO: Es cierto**, me atengo a lo dispuesto en la Resolución No. 19186 del 4 de junio de 2019.

**SÉPTIMO: Es cierto**, me atengo a lo dispuesto en la Resolución No. 45276 del 12 de septiembre de 2019.

**OCTAVO: Es cierto**, me atengo al escrito de alegatos presentado el 26 de septiembre de 2019. Con esto se demuestra que el trámite se llevó a cabo respetando el debido proceso y derecho de defensa de la sociedad COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP.

**NOVENO: Es cierto**, me atengo a lo dispuesto en la Resolución 50373 del 27 de septiembre de 2019.

**DÉCIMO: Parcialmente cierto. Es cierto** que COLOMBIA MÓVIL S.A. presentó Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación en contra de la Resolución 50373 del 27 de septiembre de 2019.

**No es cierto** que haya sido el 23 de octubre de 2019, pues como consta en el radicado de la Superintendencia de Industria y Comercio, se presentó el 24 de octubre de 2018.

**DÉCIMO PRIMERO: Es cierto**, me atengo a lo dispuesto en la Resolución No. 40292 del 22 de julio de 2020.

**DÉCIMO SEGUNDO: Es cierto**, me atengo a lo dispuesto en la Resolución No. 79105 del 10 de diciembre de 2020.

**DÉCIMO TERCERO:** No me consta.

## II. PRONUNCIAMIENTO FRENTE A LAS PRETENSIONES

Me opongo a todas y cada una de las pretensiones formuladas por la parte demandante, por cuanto todas carecen de sustento fáctico y jurídico. Procedo a pronunciarme de manera específica frente a cada pretensión:

### PRINCIPALES:

1. **Me opongo.** La Resolución No. 50373 del 27 de septiembre de 2019 se expidió conforme a la ley y con el procedimiento establecido para tal fin, sin que se configure ninguna causal de nulidad.

2. **Me opongo.** La Resolución No. 40292 del 22 de julio de 2020 se expidió conforme a la ley y con el procedimiento establecido para tal fin, sin que se configure ninguna causal de nulidad.
3. **Me opongo.** La Resolución No. 79105 del 10 de diciembre de 2020 2020 se expidió conforme a la ley y con el procedimiento establecido para tal fin, sin que se configure ninguna causal de nulidad.
4. **Me opongo.** La investigación administrativa adelantada por la Superintendencia de Industria y Comercio se llevó a cabo de conformidad con lo establecido en la ley y con sustento en las pruebas, dando lugar a la sanción impuesta. Es la sociedad demandante la que deberá ser condenada en costas por la presentación de esta acción improcedente y sin fundamento.
5. **Me opongo.** Debido a que la presente demanda carece de sustento, es improcedente.

#### **SUBSIDIARIAS:**

6. **Me opongo.** Las resoluciones atacadas no configuran ninguna causal de nulidad, máxime cuando fueron expedidas de conformidad con lo establecido en la ley y con sustento en las pruebas allegadas al trámite. Además, se la Superintendencia de Industria y Comercio analizó ampliamente la cuantificación y graduación de la sanción. Además de no tratarse de una pretensión, nuevamente solicita el pago de costas y agencias en derecho como ya lo hizo en la pretensión número 4 y que no es procedente. Es el demandante quien deberá ser condenado en costas por la presentación de esta acción improcedente y sin fundamento.
7. **Me opongo.** Las resoluciones atacadas no configuran ninguna causal de nulidad, máxime cuando fueron expedidas de conformidad con lo establecido

en la ley y con sustento en las pruebas allegadas al trámite. Además, se la Superintendencia de Industria y Comercio analizó ampliamente la cuantificación y graduación de la sanción.

8. **Me opongo.** Las resoluciones atacadas no configuran ninguna causal de nulidad, máxime cuando fueron expedidas de conformidad con lo establecido en la ley y con sustento en las pruebas allegadas al trámite. Es la sociedad demandante la que deberá ser condenada en costas por la presentación de esta acción improcedente y sin fundamento.
9. **Me opongo.** Debido a que la presente demanda carece de sustento, es improcedente.

### III. EXCEPCIONES DE MÉRITO

De manera respetuosa solicito se desvirtúen y denieguen la totalidad de las pretensiones de la demanda, por carecer de sustento fáctico y jurídico, tal como se expone a continuación:

#### 1. LAS RESOLUCIONES DEMANDADAS NO CONFIGURAN NINGUNA CAUSAL DE NULIDAD

La Resolución No. 50373 del 27 de septiembre de 2019 *“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”*, la Resolución No. 40292 del 22 de julio de 2020 *“Por medio de la cual se decide un recurso de reposición”* y la Resolución No. 79105 del 10 de diciembre de 2020 *“Por la cual se resuelve un Recurso de Apelación”*, no se enmarcan en ninguna causal de nulidad, tal como se expone a continuación:

**a. Las Resoluciones 50373 de 2019, 40292 de 2020 y 79105 de 2020 fueron expedidas con fundamento en la ley**

Las resoluciones demandadas tienen como fundamento las siguientes normas:

- **Ley 1341 de 2009:**

La SIC señaló que: *“El régimen jurídico de protección al usuario de los servicios de comunicaciones, se encuentra establecido en el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, según el cual será el de la regulación que en materia de protección al usuario expida la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante CRC), las normas previstas en el régimen general de protección al consumidor (Ley 1480 de 2011) y a sus normas complementarias cuando esta no prevea alguna circunstancia.*

*Asimismo, el artículo citado efectuó un reconocimiento general de derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, e indicó que estos debían construirse en el estándar, mínimo de reconocimiento de garantías de los usuarios. Dentro de los derechos allí enlistados, previó que se debía garantizar al usuario la posibilidad de presentar peticiones y/o reclamaciones sobre el servicio ofrecido, así como la atención y resolución oportuna, expedirá y sustentada de las mismas”<sup>1</sup>.*

Adicionalmente se tuvo en cuenta el artículo 64 del Título IX de la Ley 1341 de 2009 que consagra el régimen de infracciones y sanciones al ordenamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

- **Resolución CRC 3066 de 2011:**

La SIC tuvo en cuenta la Resolución CRC 3066 de 2011, pues para el caso concreto aplicaba lo establecido en los literales g y h del numeral 10.1 del artículo 10 y los artículos 39, 41 y 52, toda vez que *“concreta de manera general la garantía prevista en el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, estableciendo que los proveedores de servicios de comunicaciones se encuentren obligados a permitir y facilitar, sin*

---

<sup>1</sup> Resolución No. 50373 de 2019. Página 4

*interponer requisitos innecesarios, la presentación de PQR's por parte de usuarios, a través de los medios obligatorios de atención allí previstos y a brindar a sus usuarios atención integral y respuesta oportuna ante cualquier clase de solicitud que presenten ante el Prestador de Servicios de Comunicaciones*<sup>2</sup>.

- **Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio:**

Aunado a lo anterior, se precisó que *“la Superintendencia instruyó las normas citadas, en los numerales 3.1, 3.1.1 y 3.2.1 del Título III de la Circular Única, reforzando la premisa de que los usuarios tienen derecho de presentar peticiones, quejas y recursos, como consultar el estado de las mismas a través del CUN asignado por el proveedor*<sup>3</sup>.

Las anteriores normas, principalmente tratan los derechos reconocidos a los usuarios de servicios de comunicaciones, entre los que se encuentra el derecho de peticiones, quejas y recursos, tema que se discutía en la actuación administrativa y tal como quedó probado, fue incumplido por Colombia Móvil, con lo que se desvirtúa lo mencionado por la sociedad aquí demandante sobre que: *“...salta a la vista la ocurrencia de la explicada causal de nulidad, toda vez que los hechos objeto de estudio y probados durante el proceso, así como las normas aplicables al caso, fueron valorados de forma indebida por la Autoridad, viciando en este sentido los motivos determinantes de la decisión*<sup>4</sup>, dejando sin ningún fundamento este argumento.

**b. Las Resoluciones 50373 de 2019, 40292 de 2020 y 79105 de 2020 fueron proferidas por la autoridad competente y bajo el procedimiento establecido para tal fin**

---

<sup>2</sup> Ibidem

<sup>3</sup> Ibidem

<sup>4</sup> Ibidem

Debido a que se trató de una investigación administrativa de protección de usuarios de servicios de comunicaciones, la Superintendencia de Industria y Comercio es la competente para conocer y decidir, en ejercicio de las facultades legales y reglamentarias conferidas por la Ley 1341 de 2009 y el artículo 13 del Decreto 4886 de 2011.

La Resolución No. 50373 del 27 de septiembre de 2019 *“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”* y la Resolución No. 40292 del 22 de julio de 2020 *“Por medio de la cual se decide un recurso de reposición”* fueron proferidas por la Directora de Investigaciones de Protección de usuarios de servicios de comunicaciones.

Por su parte, la Resolución No. 79105 del 10 de diciembre de 2020 *“Por la cual se resuelve un Recurso de Apelación”*, fue expedida por la Superintendente Delegada para la Protección del consumidor.

Entonces, queda claro que las resoluciones demandadas fueron expedidas por el competente y bajo el procedimiento establecido para este tipo de actuaciones, con lo que se evidencia que no se configura ninguna nulidad.

**c. Las Resoluciones 50373 de 2019, 40292 de 2020 y 79105 de 2020 están debidamente motivadas**

Las resoluciones demandadas se encuentran debidamente motivadas, desvirtuando los argumentos traídos por la sociedad demandante, particularmente lo relacionado con la supuesta ilegalidad de las pruebas, la tipicidad y existencia de las conductas y la cuantificación de la sanción. Tal como se evidencia a continuación:

- **Resolución No. 50373 de 2019**

i. En lo relacionado con la legalidad de las pruebas, la SIC en las páginas 13, 14 y 24 de la Resolución No. 50373 de 2019, expuso que:

- Las grabaciones telefónicas no quebrantaron el derecho a la intimidad de los usuarios de servicios de comunicaciones:

Explicado lo anterior, la Dirección del análisis de los medios de prueba obrantes en el expediente no encuentra que las grabaciones telefónicas aportadas por la sociedad denunciante hayan quebrantado el derecho a la intimidad de los usuarios de servicios de comunicaciones, dado que interacciones entre los usuarios y los proveedores a través de la línea de atención deben ser grabadas por el proveedor de servicios de comunicaciones, y deben ser mantenidas por éste para consulta de los usuarios en cualquier momento, como lo dispone el parágrafo del artículo 46 de la Resolución CRC 3066 de 2011, por lo que en este caso le corresponde a TIGO grabar las PQRs que presenten los usuarios a través de su IVR, como en efecto ocurrió, prueba de ello es que en las grabaciones telefónicas allegadas a la averiguación preliminar, se evidencia que el proveedor investigado señala que: "(...) para ofrecerte un mejor servicio tu llamada será grabada y eventualmente monitoreada por favor espera un momento"<sup>14</sup>, por lo que se presume el consentimiento de sus usuarios para ello.

- No existen pruebas que demuestren que las grabaciones fueron realizadas por COMCEL:

Así las cosas, no es cierto como lo pretende hacer creer la sociedad investigada, que el denunciante "(...) no contaba con autorizaciones suscritas tanto por los usuarios como por la sociedad Colombia Móvil S.A. E.S.P para realizar la grabación de las conversaciones (...)", cuando no existe prueba alguna que demuestre que las grabaciones fueron realizadas por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.; sino por el contrario, corresponden a registros magnetofónicos efectuados por TIGO, con ocasión al deber señalado en el artículo 46 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

- No se probó que las grabaciones se hayan obtenido de manera ilegal:

Aunado a lo anterior, de las pruebas obrantes en el expediente no se establece en ningún momento que el denunciante haya sido el que obtuvo las grabaciones, ni mucho menos que éstas hubiesen sido el resultado de la interceptación o actuación ilegal por parte de él, por lo que no se configura la vulneración del artículo 15 de la Constitución Política que pretende hacer valer TIGO.

- La información divulgada por los usuarios puede ser conocida en una investigación administrativa:

Adicionalmente, no se evidencia como la información sobre las quejas de los usuarios por las presuntas fallas en la prestación del servicio que prestaba TIGO, se trate de un asunto que corresponda a la esfera personal de los usuarios que no pueda ser conocido en el marco de una investigación administrativa como la que hoy nos ocupa, ya que los aspectos personales de éstos no han sido divulgados públicamente.

- Se determinó que las grabaciones telefónicas no se hicieron con un guion ni fueron manipuladas, por lo que la SIC le indicó a Colombia Móvil que debido a la naturaleza de sus argumentos hay otros mecanismos como el proceso de competencia desleal (página 24):

Por otro lado, la sociedad investigada manifestó en el escrito de descargos que: "(...) se observa en dichas llamadas varios patrones comunes como el hecho de que todas fueron efectuadas desde la ciudad de Barranquilla, todas se realizaron entre el 14 y el 18 de octubre y todas parecen tener el mismo guion de presentación (...)", para concluir que: "(...) las llamadas fueron promovidas por la sociedad denunciante utilizando un guion preestablecido, con la única finalidad de crear un escenario que llevara a mal interpretar que mi representada pudiera estar incurriendo en conductas contrarias al régimen de protección de usuarios, lo que constituye una prueba elaborada por quien no resulta ser afectado por las supuestas conductas infractoras".

Frente a lo anterior, la Dirección no acogerá el argumento expuesto por TIGO, ya que el hecho que los usuarios estuvieran ubicados en determinada ciudad o que se realizaran en un período específico, no implica que las conversaciones hayan sido manipuladas o que el denunciante se hubiera puesto de acuerdo con los usuarios para que señalaran inconvenientes similares, pues de esto no existe prueba, sino meras apreciaciones de la sociedad investigada, por el contrario, lo que sí logra constatar esta Entidad en dichas comunicaciones es (i) la inconformidad de los usuarios con el servicio prestado; (ii) la intención de presentar una PQR ante el proveedor y; (iii) la abstención de TIGO de radicar y asignar CUN a las PQR de los usuarios.

Finalmente, si la sociedad investigada considera que existen actos de competencia desleal por parte de la sociedad denunciante, este no es el mecanismo adecuado para alegarlo, declararlo o sancionarlo, ya que el legislador estableció un trámite que no le compete dirimirlo a esta Dirección.

Así las cosas, se tiene que la SIC realizó un estudio que sustentó en amplia jurisprudencia para llegar a la siguiente conclusión (página 14):

Por ende, no se evidencia que el proveedor denunciante haya incurrido en violación a las comunicaciones de los usuarios con la línea de atención al usuario de TIGO, ni mucho menos que al haber aportado las grabaciones como sustento de su denuncia, hubiese vulnerado el derecho a la intimidad de los usuarios que las invalide como pruebas.

Además, la sociedad aquí demandante tuvo la oportunidad de pronunciarse sobre las pruebas dentro de la investigación administrativa; sin embargo, como lo mencionó la SIC en la página 17 de la Resolución, TIGO *“no tachó de falsas las grabaciones de las llamadas aportadas por el denunciante ni solicitó ratificación de las mismas, la Dirección debe proceder a valorarlas como documentos declarativos...”*.

ii. Respecto a la tipicidad y existencia de las conductas, se señaló lo siguiente:

- Sobre el **Cargo 1**, se determinó que es necesario el CUN, toda vez que no se tratan de simples solicitudes (página 26):

En ese orden de ideas, los proveedores de servicios de comunicaciones debían asignar CUN a las tipologías que se encuentran descritas en la primera parte del numeral 3.2.1 del Título III de la Circular Única, por lo que de antemano se advierte que las PQR's relacionadas con la disponibilidad del servicio y con la atención al cliente<sup>30</sup>, no corresponden a simples solicitudes de información ni mucho menos al reconocimiento de silencios administrativos positivos, que le hubiesen permitido a TIGO, a las que no le corresponde asignar Código Único Numérico.

Y se concluyó que: *“TIGO omitió su deber de asignar el Código Único Numérico (CUN) a las quejas presentadas por usuarios a través de la línea gratuita de atención usuarios”* y que *“no garantizó a éstos el derecho de consultar y obtener información precisa sobre el estado de sus peticiones, quejas y recursos, lo cual vulneró lo previsto en los artículos 41 y 52 de la Resolución CRC 3066 de 2011, así como lo dispuesto en los numerales 3.1. 3.1.1 y 3.2.1. del Título III de la Circular Única de la Entidad, razón por la cual se impondrá una sanción administrativa de que trata el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009.”* (página 39).

- Sobre el **Cargo 2**, se concluyó que Colombia Móvil obstaculizó la recepción de quejas (página 42):

Así las cosas, no existe duda que el proveedor investigado obstaculizó y fue renuente en recibir las quejas presentadas por la usuaria, circunstancia que desconoció el derecho de presentar peticiones, quejas y recursos a través de la línea de atención al usuario, al exigirle que la podría presentar por medio de un mensaje de texto, o que se comunicara nuevamente para que otro asesor le radicara la inconformidad, hecho que vulnera el numeral 7 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 y en los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y el artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, siendo procedente la imposición de una sanción administrativa de conformidad con el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009.

- Sobre el **Cargo 3** se concluyó que: *“en el expediente no obra una causal eximente de responsabilidad a favor de la sociedad investigada que lo justificara a presentar una la (sic) información inexacta, relacionada con el “informe global de solicitudes” e “informe específico de inconformidades”, razón por la cual será procedente la imposición de una sanción administrativa de conformidad con el artículo 1341 de 2009”*, teniendo en cuenta lo siguiente (página 46):

Así las cosas, aparece acreditado que para el momento que la sociedad investigada remitió la información contenida en el *“informe global de solicitudes” e “informe específico de inconformidades”*, se encontraban vigentes las normas imputadas, por lo que era su obligación suministrar una información exacta, lo cual no ocurrió, si se tiene en cuenta que no reportó ante esta Superintendencia los diecinueve (19) casos contenidos en la tabla que antecede, haciendo que la información fuera inexacta, lo que a la postre desconoció el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009 en concordancia con los numerales 4.2.2.1 y 4.2.2.2 de la Circular Única de la Superintendencia de industria y comercio.

- La SIC determinó que *“resulta evidente que la Dirección en la formulación de cargos, le dio a conocer al investigado las conductas cometidas y las normas infringidas que daban lugar a iniciar la investigación, de ahí que no sea procedente acoger el argumento de la sociedad investigada”*, debido a que no existe vulneración de los principios de legalidad ni tipicidad (páginas 43 y 44):

De acuerdo con la jurisprudencia constitucional, resulta desatinado el argumento expuesto por la sociedad investigada, en el cual menciona que no se cumplió con los principios de tipicidad y legalidad, dado que la Dirección procedió a incluir dentro de la resolución de apertura de investigación como **imputaciones jurídicas** la presunta transgresión de lo establecido en el numeral 7 del artículo 53 y el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, así como de los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y los artículos 39, 41, 45, 46 y 52 de la Resolución CRC 3066 de 2011, los numerales 3.1, 3.1.1, 3.2.1 4.2.2.1 y 4.2.2.2 del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, y como **imputaciones fácticas** el hecho de: (i) no asignarle a quejas presentadas por usuarios a través de la línea gratuita de atención, relacionadas con fallas en la prestación del servicio un CUN; 8ii) obstaculizar o ser renuente para recibir y tramitar las peticiones, quejas y recursos relacionadas con fallas en la prestación del servicio a través de la línea gratuita de atención de usuarios; y (iii) suministrar información inexacta en el informe global de solicitudes y el informe específico de inconformidades correspondiente al mes de octubre de 2016.

iii. Respecto a la cuantificación de la sanción:

En la investigación administrativa se analizaron los siguientes elementos: el daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados, el beneficio económico obtenido por el infractor para si o a favor de un tercero, la reincidencia en la comisión de los hechos, resistencia, la negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión, la utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos, el grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes, la renuencia o desacato en el cumplimiento de las ordenes impartidas por la autoridad competente y el reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas.

De conformidad con el estudio realizado por la SIC de los elementos antes mencionados, de las pruebas y de las conductas realizadas por Colombia Móvil, se resolvió imponer la sanción, por lo que es acorde con la realidad y no configura ninguna causal de nulidad.

- **Resolución No. 40292 de 2020**

Tal como lo menciona la demandante en el hecho décimo, los argumentos fundamento de la reposición y apelación fueron:

*“10.1 Ausencia de tipicidad de la conducta*

*10.2 Indebida valoración probatoria*

*10.3 Análisis de los factores de graduación de la sanción*

*10.4 Principios de proporcionalidad y razonabilidad en la imposición de las sanciones*

*10.5 Cuantificación de la sanción impuesta”*

La SIC en la Resolución 40292 de 2020 resolvió los argumentos de reposición así:

i. Sobre la Tipicidad:

Se determinó que este argumento quedó desvirtuado porque se le informó a la sociedad las normas presuntamente violadas, los hechos de las imputaciones y las consecuencias de las faltas, con lo que se respetaron los principios de legalidad y tipicidad. Veamos (página 8):

En tal sentido, es claro que en la formulación de cargos contenidos en las imputaciones 2 y 3 de la Resolución 7500 del 1 de abril de 2019, la Dirección no sólo le informó a la sociedad recurrente las normas presuntamente vulneradas y los hechos en que se fundamentaron las imputaciones, sino que también se le indicó de manera expresa cuáles serían las consecuencias que procederían en caso de encontrarse demostrada la falta, como lo era la imposición de sanciones y la adopción de medidas administrativas necesarias para garantizar los derechos de los usuarios.

Así las cosas, la Dirección advierte que esta Entidad formuló cargos mediante acto administrativo en el que señaló de manera precisa y clara, los hechos que dieron origen a la investigación, las normas presuntamente vulneradas y las sanciones procedentes, respetando el principio de legalidad y de tipicidad que rigen las investigaciones administrativas.

En este orden de ideas, no puede alegar la recurrente que existe una falta de tipicidad, toda vez que como quedó visto, desde el inicio de la presente investigación se le informaron las conductas que daban lugar a la formulación de cargos, la sanción a imponer, y la relación existente entre estas, así como se encuentra demostrada la relación jurídica de las normas presuntamente vulneradas con las sanciones impuestas.

En consecuencia, de acuerdo con lo antes expuesto resulta desvirtuado el argumento de la sancionada, por ende la sanción impuesta mediante la Resolución No. 50373 del 27 de septiembre de 2019, se mantiene incólume.

De igual manera, se abordó el argumento relacionado con la supuesta inexistencia de la norma, concluyendo que *“la aseveración realizada por la investigada no tiene vocación de prosperidad, ya que si bien es cierto que los numerales 4.2.2.1 y 4.2.2.2 de la Circular Única de esta Entidad fueron derogados el 1 de enero de 2018, no lo es menos que la conducta se realizó con anterioridad a esa fecha y que la misma se encontraba debidamente tipificada”*, teniendo en cuenta lo siguiente (página 9):

Frente a lo anterior, se debe precisar que el proveedor mediante el radicado No. 16-419560- -00000-0000 del 15 de noviembre de 2016 remitió la información relacionada con el *“informe global de solicitudes”* e *“informe específico de inconformidades”*, de que tratan los numerales 4.2.2.1 y 4.2.2.2 de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, sin embargo, al verificar el reporte del mes de octubre de 2016, se pudo constatar la inexactitud de la información como se analizó en el numeral 10.2.4 del considerando décimo de la Resolución No. 50373 del 27 de septiembre de 2019.

Aunado a lo anterior, como se dijo en el mismo considerando de la resolución recurrida, los numerales 4.2.2.1 y 4.2.2.2 de la Circular Única de esta Entidad estaban vigentes al momento que la recurrente a través del radicado No. 16-419560- -00000-0000 del 15 de noviembre de 2016, remitió la información, toda vez que la derogatoria de los numerales 4.1 y 4.2 de la Circular Única No 006 del 17 de noviembre de 2017 entraron a regir a partir del 1 de enero de 2018, como lo dispone el numeral 5 de citada circular en los siguientes términos:

ii. Sobre la valoración probatoria

Se concluyó que no existe elementos de juicio ni probatorios para revocar la sanción, por lo siguiente (Páginas 11 y 12):

Por consiguiente, al existir una inconformidad relacionada con la prestación del servicio, al no haber sido solucionada las fallas, la recurrente debió asignar el Código Único Numérico con el propósito que la usaria tuviera la posibilidad de verificar el estado de su inconformidad, sin que sea admisible aceptar que al tratarse de un trámite interno de la compañía, el proveedor estaba exento de tal asignación.

Contrario a lo pretendido por la recurrente, el hecho de realizar un *“escalamiento para solucionar las inquietudes de los clientes”*, implica que realizaría un trámite para solucionar los inconvenientes al servicio de comunicaciones contratado, por ende, al omitir la asignación del Código Único Numérico

vulneró el derecho de los usuarios de consultar y obtener información precisa sobre el estado de sus peticiones, quejas y recursos, lo transgredió lo previsto en los artículos 41 y 52 de la Resolución CRC 3066 de 2011, así como lo dispuesto en los numerales 3.1. 3.1.1 y 3.2.1. del Título III de la Circular Única de la Entidad.

Así las cosas, no existen elementos de juicio ni pruebas adicionales que permitan revocar la sanción impuesta a la recurrente mediante la Resolución No. 50373 del 27 de septiembre de 2019.

iii. Sobre los factores de graduación de la sanción

Se basó en los criterios para graduar la sanción administrativa consagrados en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011. Veamos (página 15):

Aunado a lo anterior, no es cierto que la Dirección al momento de graduar la sanción administrativa considerara "(...) de manera aislada la existencia de una afectación al interés general sin especificar cuál es, cuáles son los daños y perjuicios ocasionados al mismo (...)", dado que como se señaló en el numeral 12.1 del considerando décimo segundo de la resolución recurrida el criterio de daño producido no se tuvo en cuenta para graduar la sanción, lo anterior se desarrolló en los siguientes términos:

*"Así lo ha confirmado la Corte Constitucional, al señalar que "[t]ratándose de protección de los derechos de los consumidores, no se requiere entonces la existencia de un daño, tampoco la de un perjuicio, ni hay lugar mediante el ejercicio de una acción colectiva a una indemnización reparatoria como ya se dijo. Lo que el legislador protege es el derecho de quienes adquirieron un producto o servicio determinado a no resultar defraudados en la confianza pública que el productor debe honrar permanentemente y con respecto a todos"<sup>34</sup>.*

*Por lo acá expuesto, se trata de un criterio agravante que no es aplicable al caso concreto"<sup>35</sup>.*

Así las cosas, los argumentos expuestos en el recurso no tienen vocación de prosperidad, por consiguiente, la sanción impuesta mediante la resolución No. 50373 del 27 de septiembre de 2019 se mantiene incólume.

iv. Sobre los principios de proporcionalidad y razonabilidad en la imposición de las sanciones y la cuantificación de la sanción impuesta:

La decisión se tomó teniendo en cuenta las pruebas, conductas, criterios de imposición de la sanción, tal como lo señaló la SIC en la página 17 de la resolución:

Ahora bien, la Dirección considera que los artículos 42 y 44 del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo, fueron aplicados íntegramente, toda vez que "(...) se tomó la decisión con base en las pruebas e informes disponibles (...)", y fueron resueltas "(...) todas las cuestiones planteadas dentro de la actuación<sup>39</sup>"; y se analizaron criterios objetivos tanto generales, referidos a la trasgresión de las normas jurídicas, como particulares, fundamentados en la evaluación minuciosa de las situaciones concretas, aspectos sobre los cuales se construye la motivación, presente a lo largo de toda la Resolución No. 50373 del 27 de septiembre de 2019, para sustentar la sanción impuesta, la cual "se adecúa a los fines de la norma" y resultó "proporcional a los hechos que le sirven de causa"<sup>40</sup>.

En este sentido conviene precisar que, tal como lo ha manifestado la jurisprudencia del Consejo de Estado, "la proporcionalidad no está determinada por la argumentación o retórica que alrededor de ella se haga o no en los actos sancionatorios, sino por la relación de la magnitud de la sanción con las características y circunstancias de los hechos que le sirvan de fundamento, atendiendo a los parámetros señalados en el artículo 36 del CCA<sup>41</sup>, esto es, que sea adecuada a los fines de la norma que la autoriza y proporcional a los hechos"<sup>42</sup>.

De este modo, una vez determinada la gravedad de la falta, la reincidencia en la comisión de los hechos, atendiendo los lineamientos de razonabilidad y ponderación de las circunstancias particulares de cada caso concreto, esto es, la proporcionalidad, la Dirección haciendo uso de la facultad consagrada en el artículo 44 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, impuso la sanción pecuniaria a cargo de la sancionada por la suma de **CIENTO TREINTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL CIENTO CUARENTA PESOS MCTE (\$136.639.140)**, equivalentes a **CIENTO SESENTA Y CINCO (165) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES (SMLMV)**, monto al que se llegó luego de analizar la gravedad de la falta y el criterio previsto en el numeral 6 del artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, es decir, que la misma correspondió al uno coma uno 1.1 %, del límite legal previsto en el numeral 3 del artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, a saber, QUINCE MIL (15.000) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES.

Es así como se puede concluir que estos elementos fueron analizados y resueltos por la SIC en la investigación administrativa; no obstante, la sociedad Colombia Móvil vuelve a traerlos a colación en este proceso, tornándose esta acción de nulidad y restablecimiento del derecho en una tercera instancia, por lo que no deben prosperar sus pretensiones.

- **Resolución No. 79105 de 2020**

La Superintendencia Delegada para la Protección del Consumidor, resolvió la apelación presentada por Colombia Móvil en la investigación administrativa, así:

- Frente al argumento relacionado con la tipicidad:

- Determinó que no existe una falta de tipicidad de la sanción administrativa, pues fueron informadas las conductas que daban lugar a la formulación de cargos, la sanción y su relación (Página 6):

Conforme a lo expuesto, no puede alegar el proveedor que existe una falta de tipicidad de la sanción administrativa impuesta, toda vez que como quedó visto, desde el inicio de la presente actuación se le informaron las conductas que daban lugar a la formulación de cargos, la sanción a imponer, y la relación existente entre estas, así como se encuentra demostrada la infracción normativa y las sanciones a aplicar.

De otra parte, en cuanto al argumento conforme al cual la Dirección fundamentó jurídicamente el cargo segundo en una serie de derechos cuya titularidad recae en los usuarios de los servicios de comunicaciones y no en una obligación a cargo del proveedor del servicio, es preciso traer a colación las normas cuyo incumplimiento se reprocha. Así, el numeral 7 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 señala:

- Adicionalmente, precisó que la norma que se aplicó estaba vigente al momento de cometer la infracción (Página 9):

Finalmente, en relación con la vigencia de las normas de la Circular Única de esta Entidad dentro del caso que nos ocupa, es preciso anotar que para la época en que se cometió la infracción objeto de reproche en el cargo tercero, esto es para el 15 de noviembre de 2016, fecha en la cual fue radicada la comunicación identificada con el número 16-419560-00000-0000, los numerales 4.2.2.1 y 4.2.2.2 de dicha circular estaban vigentes. En efecto, los numerales 4.1 y 4.2 de la Circular Externa No. 06 de 17 de noviembre de 2017 fueron derogados a partir del 1° de enero de 2018, tal como establece el numeral 5 de la mencionada circular<sup>11</sup>.

Así, pues, los argumentos aquí presentados por la sociedad sancionada son desestimados de acuerdo con las consideraciones expuestas.

ii. Frente a la valoración probatoria

La entidad concluyó que quedó demostrado que Colombia Móvil omitió su obligación de asignar el CUN a las quejas presentadas (página 11):

Así las cosas, contrario a lo manifestado por el proveedor, dentro de la actuación administrativa quedó demostrado que los usuarios deseaban interponer una queja por la falla del servicio contratado, sin que TIGO les asignara el correspondiente CUN y, si bien los asesores del proveedor les indicaron a los reclamantes que se escalarían sus casos, dicha situación no lo exime de la obligación cuyo incumplimiento se reprocha, toda vez que no se les ofreció una solución inmediata a sus inconvenientes.

Así las cosas, no hay duda de que el proveedor omitió su obligación de asignación de CUN a las quejas presentadas por los reclamantes, situación que a la postre implica el desconocimiento del derecho de éstos a conocer el estado de trámite de su solicitud, razones por las cuales este Despacho se atiene a lo decidido por el fallador de primera instancia y, por ende, el argumento del proveedor no está llamado a prosperar.

- iii. Sobre el análisis de los factores de graduación de la sanción, principios de proporcionalidad y razonabilidad en la imposición de las sanciones y la cuantificación de la sanción impuesta

En la resolución que resolvió la apelación, la entidad señaló que: *“en relación con los criterios para efectos de la graduación de la multa, encuentra este Despacho que se atendió a las particularidades del caso e involucró un análisis de los criterios que aplicaban para el mismo”* (página 17) y, además dijo lo siguiente (página 15):

En ese orden de ideas, este Despacho considera que la decisión proferida en primera instancia, aplicó el principio de la proporcionalidad entre la falta y la sanción, ya que los criterios empleados para la graduación fueron debidamente explicados en la dosimetría del acto administrativo sancionador, al adecuarse los hechos materia de la 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 por la ley.

Así las cosas, del estudio del escrito de demanda de nulidad y restablecimiento del derecho presentada por la sociedad Colombia Móvil y de las resoluciones atacadas, se logra concluir lo siguiente:

- a. Las grabaciones telefónicas allegadas por Comcel son legales y válidas, no fue utilizado un guion, no fueron elaboradas, ni mucho menos, se vulneraron los derechos a la intimidad y debido proceso, tal como lo determinó la

Superintendencia de Industria y Comercio. No se evidencia que la SIC se haya “*fundado en material probatorio invalido y nulo de pleno derecho*”, pues lo que si se logró demostrar es que esas grabaciones son registros magnetofónicos realizados por Tigo y que pueden ser analizados en una investigación administrativa, como en efecto sucedió.

- b. En investigación administrativa se logró probar que la sociedad Colombia Móvil no cumplió con los deberes relacionados con los tres cargos imputados, pues:
  - i) para las llamadas que se presentaron como prueba, si se requería la asignación de CUN;
  - ii) obstaculizó la recepción de quejas y;
  - iii) presentó el informe con información inexacta.
  
- c. No se evidencia que en la actuación administrativa se hayan vulnerado los principios de legalidad y tipicidad, pues la entidad le comunicó los hechos de los cargos que le fueron imputados, las pruebas y las consecuencias. Adicionalmente, la sociedad Colombia Móvil, tuvo la oportunidad de participar en el trámite, presentar argumentos de defensa y pruebas, por lo que está acción no debe convertirse en tercera instancia, máxime cuando no se evidencia ninguna irregularidad en el trámite.

## **2. A LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA CONCURRIÓ LA SOCIEDAD COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP**

COLOMBIA MÓVIL fue debidamente notificada de la investigación, tuvo la oportunidad de contradecir pruebas, aportar pruebas, presentar descargos, participar en el trámite, tal como se evidencia en el expediente de la investigación administrativa y como lo admite en los hechos cuarto, quinto, séptimo, octavo y décimo de la demanda.

Es así como los argumentos que trae a este proceso carecen de sustento, máxime cuando son los mismos que ya fueron resueltos por las autoridades en la

investigación administrativa donde se le respetaron sus derechos al debido proceso, defensa y contradicción.

#### **IV. SOLICITUD**

Teniendo en cuenta las pruebas aportadas y los fundamentos legales expuestos, solicito desestimar las pretensiones de la demanda y declarar probadas las excepciones de mérito.

#### **V. PRUEBAS**

##### **Documentales:**

1. Denuncia presentada por COMCEL en la Superintendencia de Industria y Comercio
2. Ampliación de la denuncia presentada por COMCEL en la Superintendencia de Industria y Comercio
3. Resolución 50373 del 27 de septiembre de 2019
4. Recurso de reposición y en subsidio apelación presentado por Colombia Móvil.
5. Pronunciamiento de COMCEL frente al recurso de reposición y en subsidio apelación presentado por Colombia Móvil.
6. Resolución 40292 del 22 de julio de 2020.
7. Resolución 79105 del 10 de diciembre de 2020

#### **VI. ANEXOS**

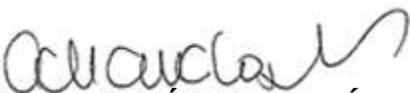
1. Certificado de existencia y representación legal de COMCEL S.A.
2. Las pruebas enunciadas en el respectivo acápite.
3. Poder a mí conferido por Comcel, junto con el correo mediante el cual mi representada me envió el poder.

## VII. NOTIFICACIONES

COMCEL S.A. recibirá notificaciones en la Carrera 68A No.24B -10 Dirección Jurídica Bogotá Colombia, Fax 7421281. Conmutador: 742-9797 Extensiones: 62902 y/o al correo electrónico: [notificacionesclaromovil@claro.com.co](mailto:notificacionesclaromovil@claro.com.co).

La suscrita apoderada, recibirá notificaciones en la Carrera 7 No. 74 – 56, oficina 705, teléfono: 3217047 y al correo electrónico: [alopez@abogadoscol.com](mailto:alopez@abogadoscol.com).

Atentamente,



ADRIANA LÓPEZ MARTÍNEZ

C.C. No. 52.051.679

T.P. No. No. 85.250 del C.S. de la J.

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

Fecha Expedición: 4 de octubre de 2021 Hora: 11:19:09

Identificación del Expediente:  
00497592

**CODIGO DE VERIFICACION 32100692ED08F1**

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado ingresando a [www.ccdj.org.co/verificadordoelectronicos](http://www.ccdj.org.co/verificadordoelectronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

**CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL  
REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:**

**NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO**

Razón social: COMUNICACIONES BOGOTANAS S.A. CERRADA S.A.  
Código: 00000000  
Tipo: S.A.  
Período de vigencia: Bogotá D.C.

**MATRÍCULA**

Número de matrícula: 00497592  
Fecha de matrícula: 18 de febrero de 1992  
Clase de actividades: 2021  
Fecha de renovación: 9 de marzo de 2021  
Grupo NIT: Grupo 1. NIT Plenas

**UBICACIÓN**

Dirección del domicilio principal: Carrera 68A # 24B - 10  
Municipio: Bogotá D.C.  
Correo electrónico: notificacionesccano@laro.com.co  
Teléfono comercial 1: 7429797  
Teléfono comercial 2: No reportó.  
Teléfono comercial 3: No reportó.

Dirección para notificación judicial: Carrera 68A # 24B - 10  
Municipio: Bogotá D.C.  
Correo electrónico de notificación judicial: notificacionesccano@laro.com.co  
Teléfono para notificación 1: 7429797  
Teléfono para notificación 2: No reportó.  
Teléfono para notificación 3: No reportó.

La persona jurídica NO autorizó para recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 211 del Código General del Proceso y 41 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



## CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LOCAL

Fecha Expedición: 4 de octubre de 2021 Hora: 11:19:09

Código de Verificación: 30165692RDCRF1

Página 1 de 1

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN 30165692RDCRF1

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificados/electronicos](http://www.ccb.org.co/certificados/electronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

de Telecomunicaciones, incluyendo, pero sin limitarse, tales como los servicios de telefonía móvil, móvil celular valor agregado, de edificios, postales, teleseminarios, de difusión y de protección y demás servicios naturales o jurídicos, de acceso público o privado y que se encuentren autorizadas por las leyes de Colombia y la Contraloría y con tal propósito podrá emprender todas las actividades relacionadas con dichos servicios, o que le sean conexas o complementarias, así como prestar toda clase de servicios relacionados con las tecnologías de la información y las comunicaciones, con varias tecnologías existentes o que pueden llegar a existir en el futuro. Adicionalmente el objeto social de la compañía comprenderá comprar, vender, arrendar y comercializar toda clase de bienes muebles y exportar toda clase de bienes y servicios, así como también actuar e intervenir, servicios de administración, de consultoría, de asesoría, de intermediación y de asistencia técnica; del mismo modo, la sociedad podrá prestar servicios y desarrollar actividades de cualquier tipo de responsabilidad, tales como bursátil, la banca y la cambiaria y en general las demás autorizadas por la ley. Así mismo, la sociedad podrá llevar a cabo el desarrollo de actividades y la prestación y comercialización de redes y servicios de comunicaciones dentro o fuera de Colombia. Así como prestar y comercializar toda clase de servicios relacionados con la tecnologías de la información y las comunicaciones; incluyendo la prestación y comercialización de cualquier clase de redes y servicios de comunicaciones en las diferentes modalidades de acceso que permita la legislación colombiana en cualquier orden territorial: (i) desarrollar, diseñar, operar, usar, instalar, ampliar, ensanchar, expandir, renovar, mantener o revender redes y servicios de comunicaciones y sus derivados conexos, para uso privado o público, nacionales e internacionales, y con tal propósito podrá emprender todas las actividades relacionadas con dichos servicios, que le sean conexas o complementarias; (ii) diseñar, instalar, operar, mantener y comercializar toda clase de equipos y sistemas eléctricos y electrónicos, y con tal propósito podrá emprender todas las actividades relacionadas con dichos servicios y/o productos, o que le sean conexas o complementarias; (iii) desarrollar actividades de construcción, administración, comercialización y explotación e infraestructuras móviles, incluyendo pero sin limitarse a edificaciones, centros comerciales, parques, locales comerciales, establecimientos de comercio, locales para oficinas, apartamentos para vivienda y instalaciones para hotelería, turismo y actividades comerciales, y con tal propósito podrá emprender todas las

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

Fecha Expedición: 4 de octubre de 2021 Hora: 11:19:03

Identificación: 2190628DCBE1

Clave: 00000000000000000000

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN 2190628DCBE1

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificadosselectronicos](http://www.ccb.org.co/certificadosselectronicos) y digite el respectivo código para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

actividades relacionadas con dichos servicios, o que se realicen por sí o complementarias; V) Protestar, ser o ruego de ruego moral, billeteo virtual, y pólizas electrónicas; (VI) Financiar servicios de apoyo a las operaciones de servicios postales de pago de impuestos postales, en casos habilitados y registrados ante el Ministerio de Economía y la Infraestructura y las Comunicaciones; En desarrollo del su objeto social, la sociedad podrá: A) Comprar, vender y alquilar, los bienes muebles necesarios para el desarrollo normal de su objeto social; B) Comprar, vender, importar, exportar, adquirir o obtener o crear, cualquier título y utilizar, toda clase de bienes y servicios relacionados con su objeto social; C) Celebrar contratos de venta, compra, permuta, arrendamiento, usufructo y anticresis sobre inmuebles muebles y aceptar prendas e hipotecas; tomar o dar dinero en préstamo, con interés o sin él, respecto a operaciones relacionadas con su objeto social, y dar en garantía sus bienes muebles e inmuebles; D) Girar, triplicar, cobrar, aceptar, protestar, cancelar o pagar letras de cambio, cheques, pagarés y en general, cualesquiera títulos, valores y valores en pago; E) Celebrar contratos de sociedad con personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, ya sea mediante la constitución de otras empresas o la adquisición de acciones o cuotas o partes de interés; F) Celebrar toda clase de acciones, arrendamientos, contratos conducentes para la realización de los fines sociales o que complementen su objeto social; principal; G) Interponerse a licitaciones públicas o privadas, subastas, en el país y en el exterior y hacer las ofertas correspondientes suscribir los contratos resultantes de las mismas; H) Solicitar ser admitida en concurso, si a ello hubiere lugar. Adicionalmente, en desarrollo del objeto de la sociedad podrá: I) Concesión, operación, distribución, instalación y asistencia técnica del servicio de televisión abierta o cerrada por suscripción, radiofónica, cableada y satelital, y de redes inalámbricas e inalámbricas que intervienen dentro de espectros electromagnético y servicios de telecomunicaciones, e interconexión al servicio de televisión por cable; localmente el servicio de telefonía básica pública conectada para la transmisión de cualquier tipo de red con acceso generalizado al público a nivel nacional, departamental y municipal ya sea directamente o a través de terceros o mediante contratos de riesgo compartido con terceros o uniones temporales y con tal propósito podrá celebrar todos las actividades relacionadas con dichos servicios, o que se desarrollen complementarias. (II) Vender toda clase de bienes muebles, de inmuebles o a plazos actuar como intermediario en la venta de bienes y servicios, y con tal propósito poder enajenar todas las actividades

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

Fecha Expedición: 4 de octubre de 2021 Hora: 11:19:59

IP: 192.168.1.101  
ID: 10000000000000000000000000000000

CÓDIGO DE VERIFICACION 321856923DC8E1

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificadoselectronicos](http://www.ccb.org.co/certificadoselectronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

relacionadas con dichos servicios, o que le son conexas o complementarias. (II) Prestar servicios de soporte administrativo, financiero, tecnológico y de administración de recursos humanos, y con tal propósito poder emprender todas las actividades relacionadas con dichos servicios, o que le son conexas o complementarias. (III) Emitir, diseñar, instalar, poner en funcionamiento y distribuir computas, servers y periféricos, toda clase de equipos, productos, sistemas y sistemas relacionados con los telecomunicaciones, electrónica, informática y afines, y con tal propósito poder emprender todas las actividades relacionadas con dichos servicios, o que le son conexas o complementarias. (IV) Prestar servicios de asesoría técnica, mantenimiento de equipo y redes, y consultoría en los temas de electrónica, informática, telecomunicaciones y afines, y con tal propósito poder emprender todas las actividades relacionadas con dichos servicios, o que le son conexas o complementarias. (V) Transmitir o prestar servicios de transmisión digitalizada o analógica de información de cualquier naturaleza, incluida, pero sin limitarse a la de imágenes, textos y sonidos, con todos los de aplicaciones tales como videoconferencias, correo electrónico, acceso a bases de datos, financieras y telefónicas, y con tal propósito poder emprender todas las actividades relacionadas con dichos servicios, o que le son conexas o complementarias. (VI) Emitir y recibir señales, señales, escritos, imágenes, escritos e información de cualquier naturaleza para la prestación de servicios de telecomunicaciones, previas las autorizaciones de la Ley, y con tal propósito poder emprender todas las actividades relacionadas con dichos servicios, o que le son conexas o complementarias. (VII) Instalar, operar y equipar una red de telecomunicaciones de dominio nacional mediante el empleo de elementos propios o de terceros a redes nacionales y extranjeras con todos sus componentes, en sujeción a las licencias y permisos otorgados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o de las autoridades pertinentes cuando a ello hubiere lugar. (VIII) Utilizar el espectro electromagnético, las corpas ascendentes y descendentes de los segmentos satelitales cuyos servicios se concentran debidamente coordinados para el respectivo país y los demás elementos de dichos segmentos, todo con arreglo a los normas técnicas sobre esta materia, así como prestar el servicio de provisión de segmento espacial a terceros. (IX) La edición de libros, revistas, folletos, boletines, manuales seriados o publicaciones en base de papel o digitales en medios electrónicos de carácter digital, en su totalidad, así como la distribución, venta, explotación





**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

Fecha Expedición: 4 de octubre de 2021 Hora: 11:19:09

Valor: \$1.513.867.796.956,00  
No. de acciones: 1.513.867.796.956,00

**PROCESO DE VERIFICACION J2109692MCHP1**

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificadosalelectronicos](http://www.ccb.org.co/certificadosalelectronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Valor : 1.513.867.796.956,00  
No. de acciones : 1.513.867.796.956,00  
Valor nominal : \$1,00

**\* CAPITAL PAGADO \***

Valor : \$1.513.867.796.956,00  
No. de acciones : 1.513.867.796.956,00  
Valor nominal : \$1,00

**REPRESENTACIÓN LEGAL**

La administración de la compañía, su representación legal y la defensa de sus negocios estarán a cargo del presidente quien tendrá cuatro (4) suplentes, quienes podrán actuar a nombre de la sociedad en cualquier tiempo mientras no se declare su inscripción e registro mercantil, sin que deba acreditarse en ningún caso una falta temporal, accidental o absoluta del presidente para que sus suplentes, como representantes legales puedan actuar válidamente en nombre de la sociedad con las mismas facultades y atribuciones del presidente. El presidente y sus cuatro (4) suplentes serán designados por la junta directiva, las funciones del presidente y de los vicepresidentes serán establecidas por la junta directiva, sin perjuicio de las funciones que para estos cargos más adelante se establezcan en estos estatutos. Sin perjuicio de lo anterior, la representación judicial de la sociedad en procesos judiciales de cualquier clase, podrá ser ejercida por el director de operaciones o por el gerente de finanzas de la compañía. Al mismo tiempo, la representación judicial de la compañía, podrá ser ejercida por el gerente de protección comercial o por el gerente de contrataciones del cliente o por el gerente de cobranzas, para todas las actas relacionadas con cualquier trámite y diligencia que sea necesario efectuar en audiencias de conciliación pre-judicial o extrajudicial y en cualquier proceso judicial, civil o administrativo iniciado por o contra la sociedad, incluyendo pero no limitándose a interrogatorios de parte, audiencias de conciliación, declaraciones, testamentos, procesos, contratos, legados y cualquier otra actuación procesal. La representación legal de la sociedad podrá ser ejercida por el vicepresidente primero, el gerente jurídico, o por cualquiera de los abogados de la

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

Fecha Expedición: 4 de octubre de 2021 Hora: 11:19:09

ESTADO DE LIBRE EXISTENCIA  
CÓDIGO DE VERIFICACIÓN

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN 02109602800001

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.tcb.org.co/certificadosonlineelectronica](http://www.tcb.org.co/certificadosonlineelectronica) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen decodificada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

vicepresidencia jurídica de la compañía, según certificación que para el efecto expide la dirección de gestión humana de la compañía, o por el gerente de protección comercial; o por el director de planeación y diseño; o por el director de operación; y únicamente para asuntos de carácter comercial.

**FACULTADES Y LIMITACIONES DEL REPRESENTANTE LEGAL**

Además de las facultades y deberes que constitucionalmente le otorgan la Asamblea o la Junta Directiva, el presidente tendrá las siguientes facultades para cumplir las dos funciones de la Asamblea y de la Junta Directiva: 1) Representar legalmente a la sociedad ante las autoridades de cualquier orden o naturaleza y ante otras personas jurídicas y naturales, fuera o dentro de juicio, con amplias facultades generales para el buen desempeño de su cargo, y con las potestades especiales que exige la ley para transigir, comprometer y desistirse y para comparecer inclusive en juicio en donde se dispute la propiedad de bienes inmuebles, salvo los casos en que se requiera autorización especial conforme a la ley o a los presentes estatutos. 2) Representar de la anterior, la representación judicial de la sociedad en procesos ejecutivos de cualquier clase, y exclusivamente para participar en las audiencias de conciliación y observar interrogatorio de su parte que se lleve a cabo dentro de las mismas, podrá ser ejercida por el director de operaciones o por el gerente de administración de la compañía. Así mismo, la representación judicial de la compañía, exclusivamente para efectos de dar respuesta a las demandas de tutela que sean presentadas en su contra y a las peticiones, quejas, reclamos y recursos que presenten los usuarios de los servicios de telecomunicaciones que presta la sociedad, podrá ser ejercida por el gerente de protección comercial o por el gerente de reclamaciones del cliente o por el gerente de cobranzas. Para todas los efectos relacionados con cualquier trámite y diligencia que sea necesario adelantar en audiencias de conciliación preparadas o no representadas y en cualquier proceso judicial, arbitral o administrativo iniciado por o contra la sociedad, incluyendo pero sin limitarse a interrogatorios de parte, audiencias de conciliación, conciliaciones, testimonios, pruebas, contestaciones, alegatos y cualquier otra actuación procesal, la representación legal de la sociedad podrá ser ejercida por el vicepresidente jurídico, el gerente jurídico, o por cualquiera de los abogados de la representación jurídica de la compañía, según certificación que para

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL**

Fecha Expedición: 4 de octubre de 2021 Hora: 11:19:05  
Fecha Vencimiento: 11/10/2021  
Código: 32109669000021

CODIGO DE VERIFICACION 32109669000021

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/verificadocamercio](http://www.ccb.org.co/verificadocamercio) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición

1: Ejecutar el plan de negocios y la dirección de gestión humana de la compañía, a por el consejo de administración o por el director de administración y diseño o por el director de operación y mantenimiento para asuntos de carácter técnico. 2: Manejar los asuntos y relaciones de la sociedad, tanto las externas como las concernientes a su actividad interna y, en particular, las operaciones, la contabilidad, la correspondencia y la vigilancia de sus bienes, todo dentro de las orientaciones e instrucciones emanadas de la asamblea y de la Junta Directiva. 3: Celebrar cualquier clase de pacto o contrato que se desarrolle del objeto social de la compañía, pero para negocios de máxima cuantía a cinco mil (5.000) millones de pesos legales mensuales vigentes, el presidente requerirá autorización expresa de la Junta Directiva. 4: Nombrar y remover libremente a las personas que deban desempeñar los empleos o cargos por la empresa, en Constituir poderes especiales para atender los asuntos judiciales y extrajudiciales, así como las transacciones que deban adelantarse ante las autoridades de cualquier orden, con la autorización expresa de la Junta Directiva cuando esta se requiera. 5: Mantener frecuentemente informada a la Junta Directiva de la compañía sobre el funcionamiento de la sociedad y suministrarle los datos y documentos que aquella solicite. 6: Preparar y ejecutar el presupuesto aprobado por la Junta Directiva de la sociedad, en órdenes y gastos y estudios comerciales de factibilidad. 7: Cuidar sobre los asuntos comerciales, financieros, técnicos y administrativos de la compañía que no requieran aprobación de la Junta Directiva. 8: Representar y controlar la gestión comercial de la compañía y mantener las relaciones públicas de la misma. 9: Organizar, dirigir y controlar el funcionamiento interno de la compañía. 10: Velar por que se lleven correctamente la contabilidad y los libros de la sociedad, así como y suscribir los balances e informes periódicos y extraordinarios a la consideración de la Junta Directiva o a la Asamblea de Accionistas. 11: Presentar a la consideración de la Junta Directiva informe sobre la marcha de la compañía y sobre su situación comercial, financiera, administrativa y tributaria. 12: Presentar igualmente y en forma oportuna a la Junta Directiva y a la Asamblea de Accionistas las cuentas, el inventario, el balance general y el estado de pérdidas y ganancias, junto con un informe general sobre la marcha de los negocios sociales durante el ejercicio inmediatamente anterior, las innovaciones inmediatas y aquellas por emprender en el futuro para el cabal cumplimiento del objeto social. 13: Determinar la inversión de los fondos disponibles que no sean necesarios para las operaciones inmediatas de la sociedad. 14: Cumplir y hacer cumplir los estatutos

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

Fecha Expedición: 4 de octubre de 2021 Hora: 11:19:09  
Código Electrónico: 331395928DCEFI  
Versión: 2.0/2019

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN 331395928DCEFI

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresado a [www.ccb.org.co/certificados/electronicos](http://www.ccb.org.co/certificados/electronicos) y digite el respectivo código para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Y reglamentios de la sociedad. 18. Fijar el número de empleos dependientes de la presidencia que depende el buen servicio de la empresa, con base en la planta de personal aprobada por la Junta Directiva y ajustada al régimen de remuneración. 19. Ejercer las demás funciones legales y estatutarias y las que le asignen o delegue la Asamblea General o la Junta Directiva. 20. Organizar una oficina para legalizar las decisiones de la asamblea o de la Junta Directiva que requieran elevación a escritura pública. 21. Velar porque todos los empleados de la sociedad cumplan estrictamente sus deberes y poner en conocimiento de la Asamblea General de accionistas o Junta Directiva las irregularidades o faltas graves que ocurran sobre esta particular. 22. Presentar a la Asamblea General de accionistas un informe de identificación y calificación de riesgos, preparado por el o por una sociedad calificadora de valores al final del mes, y que sea parte integral del informe de gestión presentado al final de cada ejercicio contable. 23. Diseñar y administrar la forma en que se deberá revelar al público los estándares mínimos de información exigidos por las autoridades competentes, siempre que la sociedad esté obligada a ello. 24. Asumir la responsabilidad del control interno de la compañía e incluir en su informe de gestión los hallazgos relevantes que surjan durante el desarrollo de las actividades de control interno.

**NOMBRAMIENTOS**

**REPRESENTANTES LEGALES**

Por Acta No. 115 del 29 de abril de 2016, de Asamblea de accionistas ex, inscrita en esta Cámara de Comercio el 7 de mayo de 2016 con el No. 01322163 del libro 13, se designó al:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Presidente	Carlos Hernán Zenteno De los Baños	C.E. No. 390000637500584

Por Acta del 26 de agosto de 2009, de Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 27 de agosto de 2009 con el No. 01322163 del libro 13, se designó al:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
-------	--------	----------------

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL**

Fecha Expedición: 4 de octubre de 2021 hora: 11:29:00

Forma: Electrónica

Vigencia: 30 días

**CODIGO DE VERIFICACION 371096928103F1**

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccd.org.co/certificados/electronicos](http://www.ccd.org.co/certificados/electronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición

Primer Suplente Del Presidente  
Nombre: Alejandro Centa  
C.C. No. 9139000840274

Por Acta No. 109184 del 13 de diciembre de 2007, de Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 20 de diciembre de 2007 con el No. 01178876 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION
Segundo Suplente Del Presidente	Elida María Pardo Pasche	C.C. No. 9139000840274

Por Acta No. 380 del 26 de agosto de 2019, de Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 12 de septiembre de 2019 con el No. 01840010 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION
Tercer Suplente Del Presidente	Angel Aliza Guerrero	C.C. No. 9139000840274

Por Acta No. 211 del 19 de noviembre de 2006, de Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 9 de diciembre de 2006 con el No. 01378800 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION
Quinto Suplente Del Presidente	Fernando Hernandez Aparicio	C.C. No. 9139000840274

Por Acta No. 31 del 4 de marzo de 2016, de Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 12 de abril de 2016 con el No. 01828400 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION
Representante	Adriana María Suárez	C.C. No. 9139000840274

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL**

Fecha Expedición: 4 de octubre de 2021 Hora: 11:19:05

Unidad de Registro de Valores  
C.C. No. 00000000000000000000

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN 3210669280871

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificados/electronicos](http://www.ccb.org.co/certificados/electronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Representante Legal (Abogado) (Abogado) Vicepresidencia Jurídica

Representante Legal (Abogado) (Abogado) Vicepresidencia Jurídica  
Nombre: Andrés Felipe Tamayo C.C. No. 00000000100000  
Código: 3210669280871

Por Acta No. 137 del 19 de junio de 2016, de Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 20 de junio de 2016 con el No. 021091 del Libro 12, se designa al:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Representante Legal (Abogado) (Abogado) Vicepresidencia Jurídica	Alejandro Baeza	C.C. No. 000000001111619

Por Acta No. 157 del 16 de mayo de 2017, de Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 16 de mayo de 2017 con el No. 012189 del Libro 18, se designa al:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Representante Legal (Abogado) (Abogado) Vicepresidencia Jurídica	Andrés José Bernal Rojas	C.C. No. 0000001991111564
Representante Legal (Abogado) (Abogado) Vicepresidencia Jurídica	Eduardo Aparicio Rojas	C.C. No. 0000010101119108

Por Acta No. 207 del 23 de julio de 2018, de Junta Directiva, inscrita

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL**

Fecha Expedición: 4 de octubre de 2021 Hora: 11:19:35

No. Hoja: 1 de 2 Hoja 1 de 2

Acta No. 19 de 2021

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: 391096928DC8F1

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccc.org.co/certificadoselectronicos](http://www.ccc.org.co/certificadoselectronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

En esta Cámara de Comercio el día de agosto de 2021 con el No. 19 de 2021 de la Sesión Extraordinaria del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Representante Legal (Abogado De La Vicepresidencia Jurídica)	Fernando Andrés Ferrera Córdoba	C.C. No. 99100116414111

Por Acta No. 476 del 30 de mayo de 2019, de carta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 7 de junio de 2019 con el No. 219 de 2019 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Representante Legal (Abogado De La Vicepresidencia Jurídica)	Javier Martínez Casas	C.C. No. 99100116414111
Representante Legal (Abogado De La Vicepresidencia Jurídica)	Andrés Márquez Acosta	C.C. No. 99100116414111
Representante Legal (Abogado De La Vicepresidencia Jurídica)	Lina Marcela Miranda Zambrano	C.C. No. 99100116414111
Representante Legal (Abogado De La Vicepresidencia Jurídica)	Kayle Miriam Muñoz Simón	C.C. No. 99100116414111
Representante	Silvia Yissely Alano	C.C. No. 99100116414111

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

Fecha Expedición: 4 de octubre de 2021 Hora: 11:16:55

Acto No. 127 del 2021  
Artículo 14 del 20

**CÓDIGO DE VERIFICACION 321096928DC3F1**

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificados/electronicos](http://www.ccb.org.co/certificados/electronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 90 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Legajo: 16873407  
No. Expedición: 127 del 2021  
V. Representación  
Jurisdicción:

Representante: Ana Mariolina Meneses C.C. No. 300000034578871  
Legajo: 16873407  
No. Expedición: 127 del 2021  
V. Representación  
Jurisdicción:

Representante: Esteban Barreto Gans C.C. No. 300000079511590  
Legajo: 16873407  
No. Expedición: 127 del 2021  
V. Representación  
Jurisdicción:

Por Acto No. 391 del 7 de marzo de 2020, de Junta Directiva, inscrito en esta Cámara de Comercio el 1 de marzo de 2020 con el No. 02560459 del libro IX, se designó al:

CARGO: DIRECTOR REPRESENTACIÓN

Representante: Catalina Correa Padilla C.C. No. 300007642106732  
Legajo: 16873407  
No. Expedición: 127 del 2021  
V. Representación  
Jurisdicción:

Por Acto No. 48 del 7 de marzo de 2021, de Junta Directiva, inscrito en esta Cámara de Comercio el 16 de marzo de 2021 con el No. 02671500 del libro IX, se designó al:

CARGO: DIRECTOR REPRESENTACIÓN

Representante: Daniela Villanueva C.C. No. 300000050874581  
Legajo: 16873407  
No. Expedición: 127 del 2021  
V. Representación  
Jurisdicción:

Representante: Juan Manuel Vélez López C.C. No. 30000008029885



**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**
**Fecha Expedición:** 4 de octubre de 2021 Hora: 11:19:09  
**Fecha de Emisión:** 04/10/2021  
**Valor de Emisión:** 0.000000

**CODIGO DE VERIFICACION 2219969280CFE1**

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificados/electronicos](http://www.ccb.org.co/certificados/electronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición

**Administración** - **Valencia**  
**del Círculo**

Por Acta No. 386 de 4 de abril de 2019, de Junta Directiva, inscrito en el Libro de Actas de la Cámara de Comercio de Valencia del 4 de abril de 2019 con el No. 0233196 del Libro IX, se designa al:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Representante Legal (Abogado de la Administración Judicial)	Juan Esteban Cortes Nolasco	C.C. No. 30003 620787994

Por Acta No. 326 del 27 de abril de 2015, de Junta Directiva, inscrito en el Libro de Actas de la Cámara de Comercio de Valencia del 27 de abril de 2015 con el No. 01903848 del Libro IX, se designa al:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Representante Legal (Abogado de la Administración Judicial)	Yvelis Brianne Arceale Rojas	C.C. No. 300030016516601

**ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN**
**COMITÉ DIRECTIVO**

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Primer Presidente	Salvador Francisco Cortes Torres	P.P. No. 300000611748464
Segundo Presidente	Georg von Von Harcke Solís	P.P. No. 300000616179650
Tercer Presidente	Angel Alija Guerrero	P.P. No. 300000621017519
Quinto Presidente	Andrés Edilberto Salazar	P.P. No. 300000607070130
Junta Presidencial	Gustavo Alberto Camayo	C.C. No. 3000000 3192149





**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL**

Fecha Expedición: 4 de octubre de 2021 hora: 11:19:09  
 No. Expedición: 0000004  
 Expedición: 0000004

CÓDIGO DE VERIFICACION 321096938TC8FI

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificadoselectronicos](http://www.ccb.org.co/certificadoselectronicos) y digite el respectivo código, para que vuelva la imagen general al momento de su expedición. La verificación se pueda realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION
Director Regional	Fredy Alja Garzón	C.C. No. 9195567111999

**REVISORES FISCALES**

Por Acta No. 000036 del 21 de marzo de 2002, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 11 de abril de 2002 con el No. 00802241 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION
Revisor Fiscal Persona Cónyuge	FENST & YOUNG AUDIT S A S	H.I.T. No. 901.086.908409

Por Documento Privado del 1 de junio de 2015, de Revisor Fiscal, inscrita en esta Cámara de Comercio el 1 de junio de 2015 con el No. 0184412 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION
Revisor Fiscal Ejecutivo	Rodrigo René Vargas Salgado	C.C. No. 9810001999994 C.D. No. 51564

Por Documento Privado del 29 de abril de 2018, de Revisor Fiscal, inscrita en esta Cámara de Comercio el 17 de abril de 2018 con el No. 02135102 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION
Jurista Audiente del Revisor Fiscal	Mariana Leonor Gomez Lirio	C.C. No. 9810001999994 C.D. No. 51564

Por Documento Privado de 16 de junio de 2017, de Revisor Fiscal, inscrita en esta Cámara de Comercio el 18 de junio de 2017 con el No. 02116481 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION
-------	--------	----------------

## CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 4 de octubre de 2020 Hora: 11:19:05

Código de Verificación: 321096928cc9r1

Módulo: 00000000

CÓDIGO DE VERIFICACION 321096928cc9r1

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.cch.org.co/certificados/electronicos](http://www.cch.org.co/certificados/electronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Revisor Fiscal Laura Catalina C.I.C. No. 99000134014234  
Segundo Patricia Sierra T.P. No. 218260-T  
Firma:

## PODERES

Por Escritura Pública No. 5476 de la Notaría 73 de Bogotá D.C., del 19 de octubre de 2020, inscrita el 20 de octubre de 2020 bajo el número No. 5334403 del Libro V, compareció Fernando González Aragón identificado con cédula de extranjería No. 106.617 en la calidad de Representante legal, por medio de la presente escritura Pública, compareció poder especial, amplio y suficiente a Mauricio Acosta Arias identificado con cédula de ciudadanía No. 79.496.746 de Bogotá D.C., y/o Carlos Alberto Torres Rivera identificado con cédula de ciudadanía No. 83.716.97 de Bogotá D.C., para que como apoderado especial, individual o colectivamente: (i) firme y presente en adelante las declaraciones de impuesto sobre la renta, impuesto al patrimonio, impuesto sobre las ventas, retenciones en la fuente de impuestos nacionales, y demás declaraciones tributarias a que haya lugar ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN; (ii) firme y presente las declaraciones de impuestos municipales, distritales y departamentales, como es el caso de las declaraciones de impuesto de industria y comercio, autorizaciones y/o retenciones en la fuente de industria y comercio, impuestos prediales, impuestos de vehículos autorizados, tránsito público, sin limitarse a éstos, que se deban presentar ante las autoridades territoriales; (iii) suscriba y tramite procesos de petición, respuestas a requerimientos, mandamientos de pago, pliegos de cargos, emplazamientos preferidos por autoridades territoriales de todo orden, atienda visitas de inspección, verificación, liquidaciones y auditorías contables y/o tributarias que soliciten autoridades territoriales de todo orden, nombre de la Sociedad; (iv) El apoderado especial podrá suscribir y presentar las aclaraciones, modificaciones y correcciones que fueren necesarias, respecto de todas las declaraciones consignadas en las anteriores, sea que hubiesen sido firmadas por él o por el Interventor; (v) De igual manera queda facultado para firmar presentaciones ante el juez de lo contable ante el cumplimiento de obligaciones formales como por ejemplo, pero sin limitarse a ello, la presentación de un plan de pagos, en todas sus modalidades; (vi) El apoderado especial podrá firmar todo tipo de trámites en establecimientos de comercio, industria, servicios y PUP que comprendan la renovación,

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL.**

Fecha Expedición: 4 de octubre de 2021 Hora: 11:19:09  
Página: 1 de 1  
Versión: 1.0.0

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: 321096929nc0m

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado ingresando a [www.ccmcc.org.co/certificados/electronicos](http://www.ccmcc.org.co/certificados/electronicos) y digite el respectivo código para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

actualización, cancelación y/o cualquier otra solicitud a cargo de la Cámara de Comercio a nivel nacional. En ejercicio del poder conferido, el apoderado especial de la Sociedad podrá suscribir y presentar las adiciones, modificaciones y correcciones que fueran necesarias sobre todas y cada una de las actas que anteriormente se suscribieron.

Por Escritura Pública No. 1631 de la Notaría 11 de Bogotá D.C., de 17 de septiembre de 2018, inscrita el 18 de septiembre de 2018 bajo el número 00140019 del Libro 9, Corporación SIDA María Paula Sánchez Ibañez, identificada con cédula de ciudadanía número 41.631.454 expedida en Bogotá D.C., obrando en calidad de segunda suplente del presidente y por lo tanto representante legal de la sociedad COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL S.A., otorga poder especial amplio y suficiente al señor Iván Mauricio Aguado identificado con cédula de ciudadanía No. 41.631.454 expedida el tres (3) de julio de mil novecientos veinte y cinco (1925) en Puerto Tejada, en su calidad de director ejecutivo, representante, y regador unidad negocio empresas, por término indefinido, en tanto ocupa el mencionado cargo, para que opere en nombre de la COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL S.A. la facultad de presentar ofertas o propuestas y celebrar contratos con clientes corporativos y pymes o unidades de cualquier naturaleza pública o privada para el suministro o la venta de servicios que se encuentren dentro del objeto de la compañía, hasta por un monto anual en pesos colombianos equivalente a doscientos cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América USD \$250.000), cualquiera sea la tasa representativa del mercado (TRM), del día de firma de la respectiva oferta o del respectivo contrato. La suscripción de los mencionados contratos con clientes que exceden el monto en pesos colombianos equivalente a doscientos cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América USD \$250.000) anuales, no son objeto de este poder. Segundos contra. De las facultades otorgadas en el presente poder, igualmente se entiende incluida la suscripción de toda otra relacionado con la ejecución, adición, modificación, terminación y liquidación de los citados contratos, dentro de los límites aquí establecidos. Terceros: Que no obstante el otorgamiento de presente poder, cualquiera de los representantes legales de COMUNICACION CELULAR S.A., COMCEL S.A. también podrán suscribir los mencionados contratos y las modificaciones a los mismos.

Por Escritura Pública No. 298 del 20 de marzo de 2021, otorgada en

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

Fecha Expedición: 4 de octubre de 2021 Hora: 11:19:09

ACTA DE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN  
DE 2021

CODIGO DE VERIFICACION 30109F82809F3

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificados/electronicos](http://www.ccb.org.co/certificados/electronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

La Sra. María V. de Bogotá D.C., registrada en esta Cámara de Comercio el 17 de Abril de 2021, con el No. 30045124 del libro V, la persona jurídica continúa poder esperar, amparo y auxilio, para que lo haga individual o conjunta los Abogados, Celso y Carlos Rodríguez Sarmiento, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.016.024.188 para que como Apoderado Especial, firme y presente Recursos de Reconsideración, Recursos de Reposición, Escritos de Excepciones y Mandamientos de Pago y Revocatoria Directa que haya lugar ante las Autoridades Tributarias del país y/o Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, en procesos cuya monto no excede 1.000.000 y/o Luisa Fernanda Trujillo Pequeño, identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.013.631.031 para que como Apoderado Especial, firme y presente Recursos de Reconsideración, Recursos de Reposición, Escritos de Excepciones y Mandamientos de Pago y Revocatoria Directa que haya lugar ante las Autoridades Tributarias del país en procesos cuya monto no excede 1.000.000. En ejercicio del poder conferido, el Apoderado Especial de la Sociedad podrá suscribir y presentar las actuaciones, conciliaciones y conciliaciones que fueren necesarias ante todas y cada una de las autoridades anteriormente mencionadas. Este poder especial se otorga en Bogotá D.C. y estará vigente hasta el veintinueve (29) de enero de 2022.

**REFORMAS DE ESTATUTOS**

ACCIONES D.C.	FECHA	NOTARÍA	INSCRIPCIÓN
1.184	11-V-1997	4 SARA BGA	19-V-1.997 NO.385424
1.184	14-VII-1997	4 SARA BGA	30-VII-1.997 NO.373190
1.184	4-1-1994	22 P AFA BPA	6-1-1.994 NO.443.161
1.184	1-11-1984	50 B AFA BGA	25-11-1.984 NO.467.649
1.184	5-V-1994	43 SARA BGA	15-V-1.994 NO.447.000
1.184	17-X-1993	15 SARA BGA	19-X-1.993 NO.512.993
1.184	11-III-1993	MIAMI-2, FLORIDA ESTADOS UNIDOS.	18-III-1.993 NO.331.189
0.674	28-III-1993	15 SARA BGA	05-III-1.993 NO.478.486

Los estatutos de la sociedad han sido reformados así:

DOCUMENTO	INSCRIPCIÓN
ACTA DE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE 2 de abril de 1995 de la Notaría 25 de Bogotá	063504 del 2 de abril de 1995 del Libro IV

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

Fecha Expedición: 4 de octubre de 2021 Hora: 11:19:09  
www.ccb.org.co  
Código de Verificación

**CODIGO DE VERIFICACION 521896908DCBF1**

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/validacioneselectronicas](http://www.ccb.org.co/validacioneselectronicas) y digite el respectivo código para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

E. P. No. 0004515 del 24 de noviembre de 1998 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	00081821 del 16 de noviembre de 1998 del Libro IX
E. P. No. 0001425 del 9 de mayo de 2000 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	00729151 del 12 de mayo de 2001 del Libro IX
E. P. No. 0000157 del 24 de enero de 2001 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	00962157 del 16 de enero de 2001 del Libro IX
E. P. No. 0000151 del 30 de enero de 2002 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	00913051 del 4 de febrero de 2002 del Libro IX
E. P. No. 0000360 del 21 de febrero de 2002 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	00818052 del 21 de febrero de 2002 del Libro IX
E. P. No. 0000445 del 1 de marzo de 2002 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	00817054 del 1 de marzo de 2002 del Libro IX
E. P. No. 0000755 del 8 de abril de 2002 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	00827055 del 12 de abril de 2002 del Libro IX
E. P. No. 0001116 del 21 de mayo de 2002 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	00829054 del 21 de mayo de 2002 del Libro IX
E. P. No. 0001774 del 26 de julio de 2003 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	00836437 del 2 de agosto de 2003 del Libro IX
Act. Sup. del 30 de noviembre de 2003 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	00838111 del 23 de diciembre de 2003 del Libro IX
E. P. No. 0000895 del 7 de abril de 2004 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	00918812 del 11 de abril de 2004 del Libro IX
E. P. No. 0000739 del 21 de diciembre de 2004 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	00969083 del 17 de diciembre de 2004 del Libro IX
E. P. No. 0000145 del 23 de enero de 2005 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	00964000 del 19 de enero de 2005 del Libro IX
E. P. No. 0000599 del 8 de noviembre de 2005 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	01025017 del 7 de diciembre de 2005 del Libro IX



**CERTIFICACION DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL**

Fecha Expedición: 4 de octubre de 2021 Hora: 11:19:00  
Número de Expedición:  
Código de Verificación:

**CODIGO DE VERIFICACION 37109592600R01**

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificadoselectronicos](http://www.ccb.org.co/certificadoselectronicos) y digite el respectivo código para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 90 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Por Documento Privado No. 0000001 del 23 de enero de 2020 del Libro IX, se comunicó que se ha configurado una situación de control por parte de la sociedad matriz COMERCIALIZADORA DE BIENES S.A. respecto de las siguientes sociedades subordinadas:

**SITUACIÓN DE CONTROL Y/O GRUPO EMPRESARIAL**

Por Documento Privado No. 0000001 del 11 de diciembre de 2005 de Representante Legal, inscrito el 7 de marzo de 2006 bajo el número 01042114 del libro IX, se comunicó que se ha configurado una situación de control por parte de la sociedad matriz COMERCIALIZADORA DE BIENES S.A. respecto de las siguientes sociedades subordinadas:

- INFRAESTRUCTURA URBANA COLOMBIANA S.A. ESP DEL DR. ANDRA ABBUCCI SA  
DEBANH S.A. EHF  
Domicilio: Bogotá D.C.  
Presupuestos: General 1 Artículo 261 del Código de Comercio

Por Documento Privado del 1 de agosto de 2011 de Representante Legal, inscrito el 1 de agosto de 2011 bajo el número 01448449 del libro IX, se comunicó que se ha configurado una situación de control por parte de la sociedad matriz COMERCIALIZADORA DE BIENES S.A. respecto de las siguientes sociedades subordinadas:

- TELMEX COLOMBIA S.A.  
Domicilio: Bogotá D.C.  
Presupuestos: General 1 Artículo 261 del Código de Comercio

Certificado:

Por Documento Privado No. 0000001 del 14 de diciembre de 2005 de Representante Legal, inscrito el 7 de marzo de 2006 bajo el número 01448449 del libro IX, comunicó la sociedad matriz:

- ANOR COLOMBIA S.A.  
Domicilio: Bogotá D.C.  
Presupuestos: No reportó

Que se ha configurado una situación de control con la sociedad de la referida.

Por Documento Privado No. 0000001 del 13 de febrero de 2010 de Representación Legal, inscrito el 7 de marzo de 2006 bajo el número 01448449 del libro IX, comunicó la sociedad matriz:

- ANOR POWER SA DE CV  
Domicilio: (Fuera del País)  
Presupuestos: No reportó

Que se ha configurado una situación de control con la sociedad de la

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL**

Fecha Expedición: 4 de octubre de 2021 Hora: 11:19:09

ESTADO DE LIBERTAD PARA  
SOLICITANTES

**CODIGO DE VERIFICACION 721796928DCVFI**

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificados/electronicos](http://www.ccb.org.co/certificados/electronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

referencia:

Que por instrumento privado de representación legal del 1 de abril de 2003, inscrito el 02 de mayo de 2003 bajo el No. 117585, la sociedad de la compañía COMCEL S.A. matriz, actualiza la información relativa a los prospectos que dan lugar al grupo empresarial al que se le otorga la autorización suscrita por la matriz COMCEL S.A. Y CELCARIFF S.A. EMPRESA REGIONAL DE COMUNICACIONES CELULARES DE LA COSTA ATLANTICA S. A. CELCARIFF S.A. (subordinada), registro que modifica el 876127 del libro IX.

**\*\* Actualización Situación de Control \*\***

Que la situación de control suscrita bajo el No. 1041848 del libro IX es ejecutada a través de la sociedad AMOV COLOMBIA S.A. modificada mediante documento privado del 27 de enero de 2016 inscrita el 5 de febrero de 2016 bajo el registro No. 11160388 del libro IX y mediante documento privado No. Sin num. del representante legal del 11 de mayo de 2016 inscrito el 8 de mayo de 2016 bajo el registro No. 311.6318 del libro IX, en el sentido de indicar que la sociedad AMERICA MOVIL S.A.S. DE C.V. controlante configura situación de control y grupo empresarial con las sociedades: AMOV COLOMBIA S.A., COMUNICACIONES CELULARES S.A., IDEAS MUSICALES DE COLOMBIA S.A.S., INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES S.A.S. E.S.P., OPERADORA DE PAGOS MÓVILES DE COLOMBIA S.A.S. Y TELCEX COLOMBIA S.A. (subordinadas).

**\*\* Actualización Situación de Control \*\***

Que la situación de control suscrita bajo el No. 31448575 del libro IX es configurada el 07 de diciembre de 2010, cuando la sociedad matriz COMUNICACIONES CELULARES S.A. COMCEL S.A. configura situación de control sobre la sociedad TELCEX COLOMBIA S.A. (subordinada).

**\*\* Actualización Situación de Control \*\***

Que mediante instrumento Privado No. Sin num. del representante legal del 14 de mayo de 2016, inscrito el 1 de junio de 2016 bajo el registro No. 1144417 del libro IX, modifica situación de control, inscrita con el número 11063492 del libro IX y modificada hace ver. 31119915, en el sentido de indicar que el grupo empresarial queda conformado por: AMERICA MOVIL S.A. DE C.V. (matriz) y AMOV COLOMBIA S.A., IDEAS MUSICALES DE COLOMBIA S.A.S., INFRAESTRUCTURA CELULAR COLOMBIANA S.A. E.S.P., OPERADORA DE PAGOS MÓVILES DE COLOMBIA S.A.S.



**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

Fecha Expedición: 4 de octubre de 2021 Hora: 11:19:05  
Código Único: 321096938DC3F1  
Número de Expediente: 321096938DC3F1

**CODIGO DE VERIFICACION 321096938DC3F1**

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/verificadoselectronicos](http://www.ccb.org.co/verificadoselectronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Que por Documento Privado del 31 de octubre de 2002 y resolución de la Superintendencia de Valores del 0612 del 20 de octubre de 2002, inscrita el 30 de diciembre de 2002 bajo el No. 85966 del Libro IX, fue nombrado representante legal de los tenedores de bonos a : HBIW FINANZAS S.A. C.R. C.R. \$120.000.000.000.

Que por Documento Privado del 02 de febrero de 2006 inscrita el 21 de marzo de 2006 bajo el No. 104609 del Libro IX, fue nombrado representante legal de los tenedores de bonos a : HBIW FINANZAS S.A. C.R. C.R. \$100.000.000.000.

**RECURSOS CONTRA LOS ACTOS DE INSCRIPCIÓN**

De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 842 de 2003, los actos administrativos de registro, quedan en firme dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de inscripción, tiempo que no será objeto de recursos. Para estos efectos, se entiende que para la Cámara de Comercio de Bogotá, los sábados NO son días hábiles.

Por lo tanto, ante los recursos, los actos administrativos cuestionados quedan en efecto suspensivo, hasta tanto los mismos sean revocados, anulados o confirmados, de acuerdo al artículo 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

A la fecha y para de expedición de este certificado, NO se encuentran en curso ningún recurso.

**CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU**

Actividad principal Código CIIU:	6120
Actividades secundarias Código CIIU:	6110
Otras actividades Código CIIU:	6120, 6141

**ESTABLECIMIENTO(S) DE COMERCIO**



**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

Fecha Expedición: 4 de octubre de 2021 Hora: 11:19:05

Sección: Registro de Comercio  
Módulo: 000000000

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: 32169C928DC8F1

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificados/seleccionamos](http://www.ccb.org.co/certificados/seleccionamos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Municipio:	Plaza 2 Bogotá D.C.
Nombre:	COMERCIAL S.A. CAV CAMBIO
Número de Matrícula:	01545130
Fecha de Matriculación:	3 de noviembre de 2005
Último año renovado:	2021
Categorías:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Cd 8 No. 10-41
Municipio:	Bogotá D.C.
Nombre:	CONCEL S.A. CAV RENALDY
Número de Matrícula:	01557821
Fecha de Matriculación:	7 de diciembre de 2006
Último año renovado:	2021
Categorías:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Av 30 No. 44 19 Sur
Municipio:	Bogotá D.C.
Nombre:	COMERCIAL S.A. CAV RESIDENC
Número de Matrícula:	01674219
Fecha de Matriculación:	13 de febrero de 2007
Último año renovado:	2021
Categorías:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Av 14 No. 10-09 Sur
Municipio:	Bogotá D.C.
Nombre:	COMERCIAL S.A. CAV BOAZHA
Número de Matrícula:	01679254
Fecha de Matriculación:	1 de marzo de 2007
Último año renovado:	2021
Categorías:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Ave Sur Ce Neceuris 1 151-154
Municipio:	Bogotá D.C.
Nombre:	COMERCIAL S.A. CAV CHAPINENC
Número de Matrícula:	01679386
Fecha de Matriculación:	1 de marzo de 2007
Último año renovado:	2021
Categorías:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Cd 13 No. 30-77
Municipio:	Bogotá D.C.

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 6 de octubre de 2021 Hasta: 11.10.2021  
Fecha de Vigencia: 11.10.2021  
Hasta: 11.10.2021

CODIGO DE VERIFICACIÓN: 301697490ncRF1

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificados/electronicos](http://www.ccb.org.co/certificados/electronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 50 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

---

Nombre:	CONCEL S A CAV GRAN ESTACION
Matrícula No.:	91160577
Fecha de matrícula:	14 de diciembre de 2007
Último año renovado:	2021
Categorías:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Calle 26 No. 80-43 Loc 1-47
Municipio:	Bogotá D.C.
Nombre:	CELMEX COLOMBIA PLAZA IMPERIAL
Matrícula No.:	91149938
Fecha de matrícula:	4 de noviembre de 2001
Último año renovado:	2021
Categorías:	Establecimiento de comercio
Dirección:	AS 104 No. 145-37 Loc 147 7
Municipio:	Bogotá D.C.
Nombre:	CELMEX BOGAR SLPág.1150
Matrícula No.:	91149938
Fecha de matrícula:	4 de noviembre de 2001
Último año renovado:	2021
Categorías:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Calle 6 N° 6-15
Municipio:	Sipacana (Santafé de Bogotá)
Nombre:	CAV PLAZA DE LAS AMERICAS S/STEL SA
Matrícula No.:	91196141
Fecha de matrícula:	9 de diciembre de 2007
Último año renovado:	2021
Categorías:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Carrera 71 y No. 6-61 San Rafael 107 de Plaza Américas
Municipio:	Bogotá D.C.
Nombre:	CAV INDEPENDI@ COMERC S/
Matrícula No.:	91160442
Fecha de matrícula:	9 de diciembre de 2001
Último año renovado:	2021
Categorías:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Ce Universidad 5 2-20
Municipio:	Bogotá D.C.



**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL**

Fecha Expedición: 4 de octubre de 2021 Hora: 11:19:39

Módulo: C&amp;I - C&amp;T - C&amp;I

Módulo: C&amp;I

**CÓDIGO DE VERIFICACIÓN 221056929DC8F1**

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificados/electronicos](http://www.ccb.org.co/certificados/electronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

-----

Fecha de matriculación:	17 de diciembre de 2014
Último año renovado:	2021
Categorías:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Ci 106 No. 11 - 65 Co Da Substano
Municipio:	Bogotá D.C.
Nombre:	CAV SAC PONTIAC
Matrícula No.:	0215904
Fecha de matriculación:	5 de noviembre de 2014
Último año renovado:	2021
Categorías:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Ci 106 No. 11 - 65 Co Da
Municipio:	Bogotá D.C.
Nombre:	CAV SAC TORREÓN
Matrícula No.:	02125704
Fecha de matriculación:	4 de noviembre de 2014
Último año renovado:	2021
Categorías:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Ci 45 No. 166 - 65
Municipio:	Bogotá D.C.
Nombre:	CAV LAGO
Matrícula No.:	02064601
Fecha de matriculación:	17 de marzo de 2016
Último año renovado:	2021
Categorías:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Ci 42 No. 14 - 65
Municipio:	Bogotá D.C.
Nombre:	CAV CALTA
Matrícula No.:	02163761
Fecha de matriculación:	14 de marzo de 2017
Último año renovado:	2021
Categorías:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Ci 10 No. Av 18 - 65 Co Da Substano
Municipio:	Bogotá D.C.
Nombre:	TRIPAX COMERCIA CENTRO MARCA
Matrícula No.:	02179017
Fecha de matriculación:	19 de mayo de 2017
Último año renovado:	2021

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**
**Fecha Expedición: 4 de octubre de 2021 Hora: 11:19:09**
**Identificación: 221796926DCRF1**
**Verificación: 221796926DCRF1**
**CODIGO DE VERIFICACION 221796926DCRF1**

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccc.org.co/certificados/electronicos](http://www.ccc.org.co/certificados/electronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición

-----

<b>Categorías:</b>	Establecimiento de comercio
<b>Dirección:</b>	CALLE 38 A SUR No. 34 B - 51 10 1 - 200
<b>Municipio:</b>	Bogotá D.C.
<b>Régimen:</b>	CAV LA FELICIDAD
<b>Número de:</b>	03100489
<b>Fecha de matriculación:</b>	26 de marzo de 2019
<b>Último año renovado:</b>	2021
<b>Categorías:</b>	Establecimiento de comercio
<b>Dirección:</b>	CL 19 A No. 72 - 57
<b>Municipio:</b>	Bogotá D.C.
<b>Régimen:</b>	TIENDA CLARO GRAN PLAZA ROSA-CENTRO DE VENTAS
<b>Número de:</b>	03100449
<b>Fecha de matriculación:</b>	8 de enero de 2019
<b>Último año renovado:</b>	2021
<b>Categorías:</b>	Establecimiento de comercio
<b>Dirección:</b>	CL 47 SUR No. 78 A - 51
<b>Municipio:</b>	Bogotá D.C.
<b>Régimen:</b>	CAV FONTANAR
<b>Número de:</b>	03100453
<b>Fecha de matriculación:</b>	14 de abril de 2019
<b>Último año renovado:</b>	2021
<b>Categorías:</b>	Establecimiento de comercio
<b>Dirección:</b>	VIA CAROLINA 213 CALLES - FONTANAR LO 739 / 19 - 11
<b>Municipio:</b>	Cota (Condinamarca)
<b>Régimen:</b>	CAV MARCA LEONARDO
<b>Número de:</b>	03100485
<b>Fecha de matriculación:</b>	14 de abril de 2019
<b>Último año renovado:</b>	2021
<b>Categorías:</b>	Establecimiento de comercio
<b>Dirección:</b>	CL 1 No. 39 - 83 DE VECINDAD TORREON DE 113
<b>Municipio:</b>	Soacha (Condinamarca)
<b>Régimen:</b>	CAV ELIAN BOGOTA FONTE
<b>Número de:</b>	03100437
<b>Fecha de matriculación:</b>	16 de abril de 2019

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 4 de octubre de 2021 Hora: 11:19:09  
Código de Verificación: 321095928DCEP1  
Fecha Expedición: 04/10/2021**CÓDIGO DE VERIFICACION 321095928DCEP1**

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado ingresando a [www.ccb.org.co/certificadoselectronicos](http://www.ccb.org.co/certificadoselectronicos) y digite el respectivo código para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

.....

Nombre(s) del/los comerciantes:	2021
Establecimiento:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Av. Boyacá No. 31 - 34 - 35 P. 101 - 102 1a. 342 - 343
Municipio:	Bogotá D.C.
Nombre:	CAV PLAZA CLARO
Matrícula No.:	84130446
Fecha de matrícula:	15 de abril de 2004
Último año renovado:	2021
Categoría:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Cd. 68 A Kel. 24 B - 10 To - Le 1 Ciudad Claro
Municipio:	Bojotá D.C.
Nombre:	CAV GRAN PLAZA TUNEKÓ - 138.000
Matrícula No.:	84130161
Fecha de matrícula:	18 de abril de 2004
Último año renovado:	2021
Categoría:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Cd. 11 No. 59 C Sur 24 To - 24 - 104
Municipio:	Bogotá D.C.
Nombre:	CAV PASADAJUNA
Matrícula No.:	84230311
Fecha de matrícula:	18 de marzo de 2009
Último año renovado:	2021
Categoría:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Av. Las Palmas F 8 - 44
Municipio:	Pasaguaná - Tunjaplata
Nombre:	TIENDA DORCÁ TASHI VIANA S.A.S
Matrícula No.:	01219479
Fecha de matrícula:	14 de diciembre de 2010
Último año renovado:	2021
Categoría:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Cd. 57 D Sur No. 28 H - 14
Municipio:	Bogotá D.C.
Nombre:	CAV TIENDA ANDINO
Matrícula No.:	03376716
Fecha de matrícula:	29 de abril de 2011



**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL.**

Fecha Expedición: 4 de octubre de 2021 Hora: 11:19:05

CONT: 3210964240CRF1

VERIFICACION

CÓDIGO DE VERIFICACION 3210964240CRF1

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificados/electronicos](http://www.ccb.org.co/certificados/electronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

.....  
Constituida a la luz de las leyes del C. E. C.

Los siguientes datos sobre PIT y Planación son inherentes al Contr. Bayente inscrito en el registro PIT de la Función de Impuestos, fecha de inscripción: 22 de abril de 2021, fecha de envío de información a Planación: 15 de junio de 2021, su representante, si su empresa tiene activos inferiores a 30.000.000.000, una planta de personal de menos de 500 trabajadores, usted tiene derecho a recibir un descuento en el pago de los parafiscales de 7% en el primer año de constitución de su empresa, de 4% en el segundo año y de 2% en el tercer año, Ley 591 de 2000, y Decreto 2584 de 2000. Recuerde ingresar a [www.ccb.org.co/certificados/electronicos](http://www.ccb.org.co/certificados/electronicos) para verificar si su empresa está obligada a remitir estados financieros, ante sanciones.

El presente certificado no constituye mera solemnización y no tiene ningún valor.

.....  
Este certificado refleja la situación jurídica real de la sociedad, a la fecha y hora de su expedición.

.....  
Este certificado fue generado electrónicamente con firma digital y cuenta con plena validez jurídica conforme a la Ley 527 de 1999.

.....  
Firma mecánica de conformidad con el Decreto 2163 de 1995 y la autorización impartida por la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante el oficio del 4 de noviembre de 1996.



Bogotá, D.C., 8 de septiembre de 2021

G.A.C. No. 2021-0612.

Señores:

**JUZGADO 4º ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ.**  
ESD

**Medio de control:** Nulidad y restablecimiento del derecho.

**Radicado:** 11001333400420210019500 (2021-00195).

**Demandante:** Colombia Móvil S.A. E.S.P.

**Demandado:** Superintendencia de Industria y Comercio

**ASUNTO: OTORGAMIENTO DE PODER ESPECIAL.**

**HILDA MARIA PARDO HASCHE**, mayor, domiciliada en Bogotá D.C., identificada con la Cédula de Ciudadanía número 41.662.356, actuando en mi calidad de Representante Legal Suplente de la Sociedad denominada **COMUNICACIÓN CELULAR S.A., COMCEL S.A.**, sociedad domiciliada en Bogotá D.C. según consta en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá D.C., que se acompaña a este escrito, quien puede ser notificada en el correo electrónico [notificacionesclaro@claro.com.co](mailto:notificacionesclaro@claro.com.co), manifiesto a usted muy respetuosamente que confiero **PODER ESPECIAL** a la doctora **ADRIANA LÓPEZ MARTÍNEZ**, abogada en ejercicio identificada como aparece al pie de su firma y que puede ser notificada en el correo electrónico [alopez@lopezabogadoscol.com](mailto:alopez@lopezabogadoscol.com) y [abogado2@lopezabogadoscol.com](mailto:abogado2@lopezabogadoscol.com), para que actúe, dentro del proceso de la

referencia, como apoderado especial de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. (COMCEL S.A.)**, y haga valer los derechos que ésta última pueda tener.

La apoderada especial de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A., COMCEL S.A.**, queda plena y expresamente facultada para actuar en todas las audiencias y diligencias que se surtan, asistir y atender en nombre de Comcel S.A., notificarse de todas las providencias que se dicten e interponer todos los recursos a que haya lugar contra las mismas, representar a la empresa en las audiencias que se realicen en el proceso, contestar la demanda, renunciar a términos, solicitar prórrogas y suspensiones, desistir, conciliar, renunciar, transigir, pagar, recibir, solicitar y aportar pruebas, tachar documentos de falsos, sustituir y reasumir el presente poder y en general para efectuar todos los actos necesarios para el fiel cumplimiento del mandato que se le confiere y adelantar cualquier trámite procesal. En todo caso, la apoderada especial de la sociedad no tiene facultad para confesar.

Atentamente,

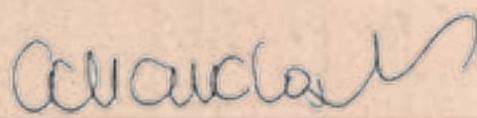
Acepto,



**HILDA MARÍA PARDO HASCHE**

C.C. No. 41.662.356

‡ Representante legal COMCEL S.A.



**ADRIANA LÓPEZ MARTINEZ**

C. C. No. 52 051 679 de Bogotá

T.P. No. 85.250 del C. S. de la J.

**Anexo:** Lo enunciado

## Abogado 2

---

**De:** Notificaciones Claro <NotificacionesClaro@claro.com.co>  
**Enviado el:** jueves, 9 de septiembre de 2021 3:48 p. m.  
**Para:** alopez@lopezabogadoscol.com; abogado2@lopezabogadoscol.com;  
laurab@lopezabogadoscol.com  
**CC:** Javier Mauricio Manrique Casas  
**Asunto:** PODER Dra. ADRIANA LÓPEZ para ACCIÓN CONTENCIONSA NULIDAD Y  
RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO 2021-00195 JUZGADO 4 ADMIN BOGOTÁ.  
**Datos adjuntos:** 16. Poder Dra ADRIANA .pdf

Cordial saludo.

Se adjunta PODER Dra. ADRIANA LÓPEZ para ACCIÓN CONTENCIONSA NULIDAD Y  
RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO 2021-00195 JUZGADO 4 ADMIN BOGOTÁ.

**Claro Colombia**  
[Notificacionesclaro@claro.com.co](mailto:Notificacionesclaro@claro.com.co)

Conmutador: Bogotá: 7480000 - 7500300, Cali: 4880000, Medellín: 6041000, B/quilla: 3870000

**AVISO DE CONFIDENCIALIDAD:**

Este correo electrónico, incluyendo en su caso, los archivos adjuntos al mismo, pueden contener información de carácter confidencial y/o privilegiada, y se envían a la atención única y exclusivamente de la persona y/o entidad a quien va dirigido. La copia, revisión, uso, revelación y/o distribución de dicha información confidencial sin la autorización por escrito de Comunicación Celular S.A Comcel S.A está prohibida. Si usted no es el destinatario a quien se dirige el presente correo, favor de contactar al remitente respondiendo al presente correo y eliminar el correo original incluyendo sus archivos, así como cualesquiera copia del mismo. Mediante la recepción del presente correo usted reconoce y acepta que en caso de incumplimiento de su parte y/o de sus representantes a los términos antes mencionados, Comunicación Celular S.A Comcel S.A tendrá derecho a los daños y perjuicios que esto le cause.

**CONFIDENTIALITY NOTICE:**

This e-mail message including attachments, if any, is intended only for the person or entity to which it is addressed and may contain confidential and /or privileged material. Any review, use, disclosure or distribution of such confidential information without the written authorization of Comunicación Celular S.A Comcel S.A is prohibited. If you are not the intended recipient, please contact the sender by reply e-mail and destroy all copies of the original message. By receiving this e-mail you acknowledge that any breach by you and/or your representatives of the above provisions may entitle Comunicación Celular S.A Comcel S.A to seek for damages.



Bogotá, 29 de Noviembre de 2016



Doctor

**PABLO FELIPE ROBLEDO DEL CASTILLO**

Superintendente de Industria y Comercio

**Superintendencia De Industria Y Comercio**

Ciudad

Doctora

**MÓNICA ANDREA RAMIREZ HINESTROZA**

Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor

**Superintendencia de Industria y Comercio**

Ciudad

**Asunto: Denuncia en contra de COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP., por incumplimiento a la regulación vigente en materia de Comunicaciones.**

Respetados Doctores,

**MARTIN ALONSO HURTADO ARENAS**, mayor de edad, domiciliado en la ciudad de Bogotá, identificado con cédula de ciudadanía número 75.084.679 de la ciudad de Manizales, y con tarjeta profesional de abogado número 126.371 del Consejo Superior de la Judicatura, actuando en calidad de apoderado de la sociedad Comunicación Celular COMCEL

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

1



255  
27  
2

S.A., en adelante **COMCEL**, tal y como consta en el poder que adjunto al presente escrito, y cuya personería le ruego me reconozca, respetuosamente presento denuncia formal ante la Superintendencia de Industria y Comercio, en contra de COLOMBIA MÓVIL S.A., ESP, en adelante **COLOMBIA MÓVIL**, por el incumplimiento a la regulación vigente en materia de Comunicaciones, conforme a las conductas que se describen a continuación:

## I. CONDUCTAS:

### **PRIMERA CONDUCTA: OMISIÓN AL DEBER DE ASIGNARLE CUN A CADA UNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, QUE PRESENTAN LOS USUARIOS DE COLOMBIA MÓVIL.**

#### **A. Fundamentos de Hecho**

1. Es obligación de los proveedores de redes y servicios de comunicaciones, asignar un Código Único Numérico CUN, a todas las peticiones quejas y recursos que reciban por parte de sus usuarios.
2. Así mismo, los proveedores de servicios de comunicaciones se encuentran obligados a **informar al usuario, por cualquier medio físico o electrónico, la constancia de la presentación de las PQR's y un Código Único Numérico -CUN.**

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

2



3/3  
3/3  
256

3. No es potestativo del operador determinar si le asigna o no CUN a las PQR's recibidas, ya que es una "obligación" salvo los casos expresamente excluidos en la norma.

4. Además, los proveedores de servicios de comunicaciones están obligados a enviar informes periódicos de información ante la Superintendencia de Industria y Comercio, en los cuales deben relacionar el número del CUN.

5. La superintendencia de Industria y Comercio, publica un informe de peticiones quejas y recursos del sector de telefonía móvil, el cual se construye a partir de los reportes de información periódicos, realizados por los proveedores de servicios de comunicaciones.

6. Los resultados del informe correspondiente al primer y segundo trimestre del 2016, tienen como objeto mostrar a los usuarios y al público en general, cifras y cuadros comparativos, que indican cuantitativamente las PQR'S recibidas por los diferentes operadores.

7. El informe de la Superintendencia de Industria y Comercio, correspondiente al primer y segundo trimestre del 2016, publicado en el link <http://www.sic.gov.co/sites/default/files/documentos/Informe-Trimestral-PQR-2016.pdf>, reporta lo siguiente:

*"...El sector de la telefonía móvil recibió en promedio 184.356 de PQR's diarias, para el caso de **Comcel S.A. se reportaron 138.787 PQR's diarias**, seguido de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P*

Contáctenos:

3

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

con 25.900 PQR's diarias, Virgin Mobile Colombia S.A.S. recibió 8.929 PQR's, Avantel S.A.S. recibió 3.960 PQR's diarias, **Colombia Móvil S.A. E.S.P. con 3.766 PQR's**, la sociedad ETB S.A. E.S.P registró 2.168, Almacenes Éxito Inversiones S.A.S con 806 PQR's, y UFF Móvil S.A.S. reportó 40 peticiones, quejas y recursos diarias..." Negritas fuera del texto.

**Gráfico No. 2 PQR's por Proveedor**



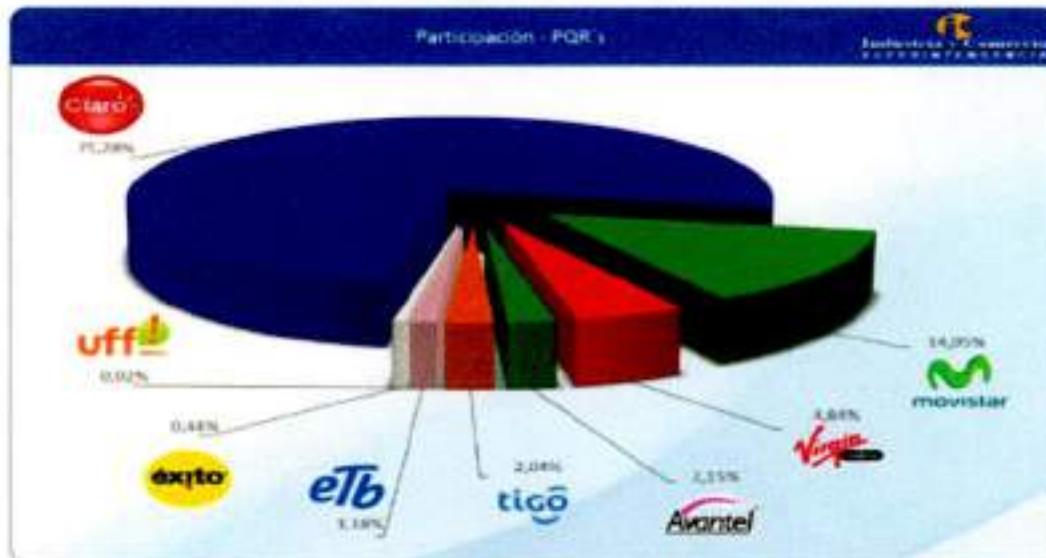
Fuente: SIC a partir de cifras enviadas por los proveedores de telefonía móvil.

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133965172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
 Martín Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

288  
585

**Gráfico No. 3 PQR's participación por Proveedor**



Fuente: SIC a partir de cifras enviadas por los proveedores de telefonía móvil.

"...La sociedad **Comcel S.A.** reportó una participación del **75,19%** en las peticiones, seguido de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. con un 14,29%, Virgin Mobile Colombia S.A.S. con 4,99%, Avantel S.A.S. con 2,05%, **Colombia Móvil S.A. E.S.P.** un **1,95%**, la sociedad ETB S.A. E.S.P registro un 1,06%, Almacenes Éxito Inversiones S.A.S un 0,45%, y el 0,02% de participación por Uff Móvil S.A.S..." Negrillas fuera del texto.

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
 Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

Gráfico No. 5 Número de peticiones registradas por proveedor



Fuente: SIC a partir de cifras enviadas por los proveedores de telefonía móvil.

"...Respecto de la participación en las quejas, se pudo evidenciar que **Comcel S.A. reportó 79,04%** de participación, seguido de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. con un 5,94%, Avantel S.A.S. con un 5,48%, ETB S.A. con un 4,95%, **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. un 4,49%**, Virgin Mobile Colombia S.A.S. con 0,05%, Almacenes Éxito Inversiones S.A.S un 0,04% y Uff Móvil S.A.S un 0,02% de participación..."

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
 Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

Gráfico No.7 Número de quejas registradas por proveedor



"..." La participación por proveedor en los recursos fue la siguiente: **Comcel S.A. con el 53,33%, seguido de COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP con el 28,63%**, ETB S.A. E.S.P. con el 9,67%. Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P. 6,74%, Avantel S.A.S con el 1,44%, Virgin Mobile Colombia S.A.S. con el 0,14%, Uff Móvil S.A.S. con el 0,04%, y Almacenes Éxito Inversiones S.A.S. un 0,02%. "..."

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
 Martín Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

Gráfico No. 9 Número de recursos registrados por proveedor



8. **COLOMBIA MÓVIL**, no asigna el número CUN, a las peticiones presentadas por los usuarios en los términos dispuestos en la regulación e impone trabas y requisitos innecesarios para la interposición de PQR'S por parte de los usuarios. Lo anterior, en contravía a lo establecido en los literales g) y h) del artículo 10.1 y el párrafo primero del artículo 41 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

9. En efecto, en varios casos **COLOMBIA MÓVIL** no asigna CUN a las interacciones que este operador denomina "reportes" y no recibe quejas a través de su línea de atención telefónica, sino que indica a los usuarios que debe enviar un mensaje de texto con la palabra queja al 85432.

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
 Martín Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)



9  
9  
A  
200

10. A continuación, **se presenta un resumen de los audios en los cuales se evidencia la omisión de entrega del CUN a los usuarios.**

10.1 El señor **JAHIR BETANCOURT, con número de abonado: 3016992837,** reporta que esta teniendo inconvenientes con la señal desde hace aproximadamente más de tres meses, y al respecto le informan que le van a hacer un "reset" interno para cancelar cualquier restricción que presente la línea internamente, para lo cual debe sacar la SIM y volverla a poner.

El usuario pregunta, que si dicho procedimiento no genera ningún tipo de consecutivo o radicado, frente a lo cual le responden "No señor".  
(Escuchar audio desde el minuto 7:07 al 7:25)

Este caso demuestra claramente como se vulnera el deber de asignar CUN, incumpliendo lo dispuesto en la regulación.

10.2. El usuario **BRAINER CANTILLO, con número de abonado 3016809141,** reporta inconvenientes con la señal, no le entran las llamadas.

Al respecto le dicen que le van a mandar al teléfono una serie de configuraciones, el usuario le dice que ya lo ha hecho y no le funciona, entonces la operadora le dice que le van a hacer la configuración en línea.

Si bien el usuario insiste que este procedimiento no le ha servido, la operadora le dice que va a hacer la configuración y que igualmente va a hacer un reporte para que el área especializada valide y le brinde solución, el usuario solicita un número de registro de ese reporte, y la operadora le dice que con "tu numero de teléfono señor puede validar la

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)



263 10  
10  
10

información que estoy gestionando". (Revisar audio desde el minuto 6:50 al 7:07)

Con este actuar COLOMBIA MÓVIL, está incumpliendo lo establecido en el Artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, el artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, y el Parágrafo 1º del artículo 41 de la Resolución CRC 3066 de 2011, toda vez que se está vulnerando la obligación de asignar CUN.

10.3 La señora **DOLLY RODRIGUEZ**, con número de abonado: **3006524405**, reporta inconvenientes de voz en su línea desde hace aproximadamente 20 días.

Al respecto, le informan que le van a realizar unas configuraciones, frente a esta respuesta, la usuaria dice que ya ha llamado varias veces, y que después de las configuraciones que le hicieron, se le interrumpió la llamada.

Así mismo, le informan que van a generar un reporte al área encargada para que verifique por que la línea no está funcionando correctamente. (Escuchar audio desde 2:23 al 2:54)

La usuaria en el minuto 3:26 solicita el radicado de la llamada, frente a lo cual la operadora dice "es un reporte, no es una queja, el reporte está con el número de su línea". (Escuchar audio desde el minuto 3:30 al 3:38).

La usuaria insiste, y manifiesta que ya ha llamado varias veces y pregunta que si no le van a dar un número de radicado, frente a lo cual le responden: "lo único que bota [...] el número de CUN son las quejas y tienen como repuesta 15 días hábiles, ya los reportes quedan con el número de su línea y en el menor tiempo posible le queda solucionado". (Escuchar audio desde el minuto 3:36 al 3:58).

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

10



264 ||  
H  
JA

Al respecto se observa que TIGO no les asigna CUN a las interacciones que este operador denomina "reportes", no obstante lo anterior, el operador en mención, olvida que este tipo de reportes NO están exceptuados del deber de asignar CUN, en los términos del Parágrafo 1º del artículo 41 de la Resolución CRC 3066 de 2011, y del artículo 9 de la Resolución CRC 3066 de 2011 y del numeral 3.2 del Título III de la Circular Única de la SIC.

Con este tipo de conductas, el operador verá necesariamente reducido los reportes de PQR que envía periódicamente a la Superintendencia de Industria y Comercio, generando errores de percepción en los usuarios que leen el informe publicado por la Superintendencia de Industria y Comercio, y divulgado por distintos medios de comunicación.

10.4. La usuaria **DAYANARA GIL con número de abonado: 3004548740**, reporta inconvenientes con el servicio de llamadas, advierte que el día de ayer llamó y le indicaron que debía hacer un procedimiento de apagar el equipo y ponerlo en modo avión, sin embargo la usuaria le informa a la operadora que la falla continúa.

Al respecto, le informan que la línea está activa, y el IMEI también, entonces le manifiestan que le van a mandar un mensaje de texto para que ella misma realice la cancelación de todas las restricciones que pueda estar presentando la línea.

La usuaria en la misma llamada, dice que ya acaba de realizar el procedimiento pero que no le sirvió, entonces la operadora le dice que se presente al centro de experiencia Tigo para que le hagan reposición del chip, porque puede ser que el chip se encuentre dañado.

Al respecto, se observa una vez mas, como la llamada se termina sin que la operadora le asigne el CUN a la usuaria.

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

265  
12/17  
12

10.5. La **Señora YEINA BAHOQUE, con número de abonado: 3015047116**, interpuso una queja sobre inconvenientes con la señal de voz y datos, realizó una configuración interna y le indicó a la usuaria que apagara su equipo 5 minutos y siguiera las instrucciones que le llegarían por SMS.

La usuaria le pregunta a la operadora, que pasaba si dicho inconveniente continuaba, y la operadora le contestó que debía volverse a comunicar.

Como se evidencia en la grabación, la operadora de COLOMBIA MÓVIL no le informó el número del CUN a la usuaria.

Adicionalmente, debe resaltarse que la grabación en mención contiene una queja, y la solución dada por el operador fue la realización de una configuración interna, la cual requería de un procedimiento adicional informado por mensaje de texto (SMS) para que fuera efectivamente solucionado el inconveniente del usuario.

Con esto se quiere resaltar lo siguiente:

- i) Que el asunto de la llamada no era una solicitud de información, sino una queja.
- ii) No se dio respuesta inmediata a la usuaria, pues la solución a la queja requería un procedimiento posterior a la llamada, lo que implica que cuando la usuaria cuelga la llamada, no sabe si con ello se le solucionará o no el inconveniente.

Por lo anterior, es claro que la llamada en mención, no está dentro de las excepciones del CUN. (Numeral 3.2 del Título III de la Circular Unica de la SIC).

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martín Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)



265  
13 13  
13

Con esta conducta se le está impidiendo a la usuaria hacer un seguimiento de su PQR, en caso que el procedimiento realizado por el operador no de resultado, y por ende se está incumpliendo con la regulación vigente en materia de CUN contenida en la Resolución CRC 3066 de 2011 y en el Capítulo Tercero del título III de la Circular Única de la SIC.

10.6 La usuaria **GIANNI OROZCO, con Número de abonado 3016222951,** reporta inconvenientes de voz en la línea, y afirma que el día de ayer se comunicó con el mismo problema, y le informaron que debe realizar el reinicio del quipo con unas validaciones, sin embargo los inconvenientes persisten.

Al respecto, le informan, que van a realizar una configuración interna, y le piden que apague el teléfono y nuevamente lo prenda. La usuaria insiste que este procedimiento ya lo ha hecho, sin embargo le dicen que las configuraciones anteriores eran manuales, y que las que le iban a hacer eran internas desde el sistema.

Al finalizar la llamada, nuevamente omiten la asignación del CUN, con el agravante que la usuaria informa que esta es una queja recurrente, y que el procedimiento que le indican en el call center de configuración interna y apagado del teléfono no ha funcionado.

10.7 La señora **JEIMY OSORIO, con número de abonado 306299848,** presenta una queja por caída de llamadas, como solución le ofrecen que van a realizar un procedimiento interno para cancelar cualquier tipo de restricción que pueda tener la línea, y le indican que debe apagar y volver a prender el equipo, frente a lo cual la usuaria le dice a la operadora que ya hizo dicho procedimiento pero que aún persiste la falla. Finalmente, reiteran que debe apagar y prender el equipo para verificar si ya se le ha solucionado el problema.

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martín Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

13



267  
1414  
24

Sin embargo, la operadora termina la llamada y omite la obligación de asignarle un CUN a dicha queja, con lo cual se le impide a la usuaria hacer un seguimiento a su queja, y lo que es peor, en caso que le subsista el problema, le tocaría comunicarse nuevamente al operador, y su queja empezará desde cero, como si no hubiese ningún antecedente del inconveniente que ya ha sido reportado.

10.8. La Señora **LICET GARCÍA**, con número de abonado **3013642701**, reporta fallas en la salida de llamadas, al respecto le informan que su línea está inactiva por no uso, por no tener el mínimo de recargas.

La usuaria, dice que no es posible porque ella hace recargas semanales, y manifiesta que desea interponer una queja. Ante dicha solicitud, no le reciben en el call center la queja, sino que le dicen que debe mandar un mensaje de texto con la palabra queja al 85432.

Como se deriva del archivo de audio, que se anexa, en dicha oportunidad, no solamente se omite el deber de asignar el CUN, sino que también omitieron el deber de recibir quejas por cualquier medio, conforme lo exige el régimen de protección al usuario, en su artículo 39.

10.9 La usuaria **ELVIRA AGAMES**, con número de abonado **3004314434**, manifiesta en la grabación, que tiene problemas con las llamadas, manifiesta que ya le han efectuado las configuraciones internas y externas, y que ya se había comunicado anteriormente con la línea, pero el problema persiste.

Le informan que van a generar un reporte con el fin de que el área encargada revise el inconveniente.

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)



268  
15  
15

La usuaria solicita un radicado, y le responden que el área encargada verifica y si necesitan comunicarse con ella la llaman.

Finalmente, se evidencia claramente que el operador, se rehúsa a asignar el CUN a la usuaria.

10.10 La señora **KARINA MENDOZA, con número de abonado 3002231448**, reporta caída de llamadas, y afirma que el servicio de datos es muy lento, manifiesta que ya se había comunicado anteriormente, y confirma que ya ha reiniciado su equipo y ha realizado todos los procedimientos.

Le informan que van a hacer el reporte para que el área encargada pueda solucionarlo.

La usuaria, solicita expresamente el número de soporte del caso, al respecto le dicen (06:49): *"Le indico que en una próxima ocasión puede consultar, en que proceso va el reporte, indicando fallas de llamadas y el número de móvil que está teniendo el inconveniente"*.

La usuaria insiste en el número de radicado, y le informan que el escalamiento no queda registrado con ningún número de radicado.

Le reiteran que puede hacer seguimiento con el número de móvil, y le informan que si no es resuelto el inconveniente, ahí si le radican una petición o una queja, frente a lo cual la usuaria, manifiesta que ella ya había reportado el inconveniente. (Escuchar audio, minutos 8:42 y siguientes)

Finalmente, no le asignan el CUN, a pesar de las solicitudes de la usuaria, vulnerando con ello, sus derechos como usuaria, consagrados en la regulación expedida por la CRC, y en la Circular Única de la SIC.

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)



269  
16/18  
16

10.11. La señora **JESSICA JIMÉNEZ**, con número de abonado **3006345214**, manifiesta que tiene inconvenientes en su servicio, de señal, y el servicio de datos no le funciona cuando compra paquetes de datos.

Informa, que ha hecho todas las configuraciones que le han dicho, porque ya previamente se había comunicado con ellos, por lo que le indican que le van a generar un reporte al área encargada, para que en el menor tiempo posible le resuelvan el incumplimiento.

**La usuaria pregunta que si le van a radicar la queja y al respecto le informan que si genera el reporte en el menor tiempo posible le solucionan el inconveniente, mientras que si radica la queja le resuelven el inconveniente en 15 días hábiles.**

La usuaria responde que no sabe..., que lo que quiere es que le resuelvan el inconveniente porque ya ha reportado la queja varias veces, y la operadora decide hacer el reporte "para que en el menor tiempo posible le solucionan el inconveniente". (Escuchar audio desde el minuto 4:12 al 4:50)

Al respecto, esta grabación, demuestra claramente como el operador persuade directamente a la usuaria para que no interponga la queja, contraviniendo las disposiciones sobre el CUN, las cuales establecen que frente a cualquier petición, queja o reclamo el operador debe asignar el CUN, y adicionalmente, trata artificiosamente de evitar que interpongan la respectiva queja, cuando la usuaria claramente lo que estaba haciendo era interponiendo una "queja" pues estaba descontenta con el servicio del operador.

10.12 La usuaria **EVA ADECHINE** con Número de abonado **3014515983**, reporta inconvenientes con sus servicios, dice que no le entran las llamadas, al respecto le indican un procedimiento para cancelar las

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramilohurtado.com](http://www.jaramilohurtado.com)

16



270  
174  
77

restricciones del teléfono, frente a lo cual la usuaria dice que eso ya lo ha hecho, por lo que le dicen que harán un "reporte" al área encargada, quienes se comunicarán para darle solución a este tipo de incidentes.

La usuaria pregunta si le van a dar un número de radicado y le responden que no, que puede consultar con el mismo número de línea.

(Escuchar audio desde el minuto 08: 39 al 08:55)

Se observa claramente en el presente caso, como el operador se rehúsa a asignarle CUN a la queja presentada por el usuario, vulnerando la normatividad vigente en la materia.

10.13 El señor **JEINER QUINTERO, con Número de abonado 3008778065,** manifiesta que se le caen las llamadas, para lo cual le informan que si quiere le hacen un procedimiento y le envían la información por mensaje de texto.

La usuaria manifiesta que ya ha llamado varias veces, y pregunta que si esto "*...no se escala algún lado, no se genera un radicado, una reclamación?*". (Escuchar minutos desde 04:14 al 04:19)

Al respecto le informan que para estos casos lo que pueden generar es un reporte interno para verificar el motivo de la inconsistencia, en este caso el proceso sería en el menor tiempo posible, "*ya lo que es una petición, por que ya un número de radicado, sería ingresar una solicitud de petición, y ya se tiene que ir para el reporte de 15 días hábiles posteriores al ingreso de la actualización, son dos procesos totalmente diferentes, pues (...) es un término de manera legal, el escalamiento ya sería un reporte para que*

Contáctenos:

17

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)



277  
18 18  
18

*nuestra área interna verifique como tal la línea y hagan las pruebas o los procesos correspondientes " (Escuchar minutos desde 04:34 al 5:08)*

Es evidente en el presente caso, la intención del operador de evitar a toda costa la interposición de la "queja", cuando la llamada claramente constituye una queja y debió haber sido registrada con un CUN.

10.14 La señora **KAREN PEÑATE, con número de abonado 3007719258**, se queja por que se le caen las llamadas, le informan que van a generar un reporte.

La usuaria solicita la constancia, sin embargo le dicen que no, que son reportes internos para que le solucionen el inconveniente, en el menor tiempo posible. Que si quiere un número de radicado, debe interponer una PQR, y se le demora 15 días hábiles.

Al respecto, es pertinente señalar que no hay motivo por el cual el operador se niegue a otorgar el CUN, salvo que no quiere que sea evidenciado estadísticamente en los reportes. El término legal de respuesta de una PQR, no debe ser relevante para que se califique una queja como tal, si el operador puede, le debe solucionar los inconvenientes inmediatamente, pero independientemente de ello, debe asignar el CUN.

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

18



278  
19 19  
19

Según el artículo 9 de la Resolución 3066 de 2011, debe entenderse por "Petición": *Cualquier solicitud de servicios de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante la cual se solicita ante el proveedor algún derecho derivado de la ejecución del contrato o inherentes al mismo".*

**Como se observa en la presente grabación, y en los distintos archivos de audio que se anexan, es evidente que lo que el operador TIGO denomina "reportes", constituyen "peticiones" y en ocasiones son legítimas "quejas", sin embargo el operador se niega a tratarlas como tal y no les otorga CUN.**

10.15 La señora **LUZ SANCHEZ**, con número de abonado **3015331399**, manifiesta problemas con sus llamadas, y afirma que el día anterior le hicieron configuraciones en la línea, pero que se le ha caído la llamada.

Le informan nuevamente sobre las configuraciones, pero la usuaria manifiesta que ya se las han hecho, por lo que le informan que van a generar un reporte.

La usuaria solicita el radicado, pero le dicen que no porque es un procedimiento interno, que dado el caso se comunicarán con ella. (escuchar 9:29 al 9:48)

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)



273  
20 20  
20

Una vez mas, se observa que COLOMBIA MÓVIL no está entregando CUN a este tipo de PQR.

10.16 La señora **MAIRA RODRIGUEZ, con número de abonado 3004297692,** informa que su línea no le funciona ni en whatsapp ni Facebook, que ya ha llamado, le han hecho una configuración, pero no le funciona.

Al respecto le informan que le tomaron el reporte para que el área encargada verificara, y que queda escalado con el número de la línea, pero no le dan número de CUN (escuchar audio desde el minuto 03:28 al 05:15).

Es evidente, en este caso como el operador se niega a entregar el CUN, vulnerando el régimen de protección a usuarios.

10.17 La Señora **MARYORIS ORTIZ, con Número de abonado 3007267469,** se queja por que no le están saliendo las llamadas, al respecto le informan que le acaban de hacer una configuración a su teléfono y le solicitan que reinicie el equipo, e intente volver a marcar, y si persiste debe comunicarse nuevamente .

Finalmente la llamada termina a los 6:10 minutos, sin que le hubieran asignado CUN a la PQR interpuesta por la usuaria.

10.18 La usuaria **NATALI RIOS, con Número de abonado 3013440715,** reporta inconvenientes con la señal, le informan que van a generar unas

Contáctenos:

20

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)



~~274~~  
21 21  
21

configuraciones internas, y que posteriormente que se termine la llamada, debe apagar el equipo por cinco minutos y luego lo debe volver a prender el equipo.

En el minuto 3:50 se acaba la llamada y la operadora no le otorga CUN a la usuaria.

10.19. La Señora **SOL SACRISTAN**, con número de abonado **3003409440**, expresa directamente que quiere interponer una **queja** por señal, (Escuchar audio desde el minuto 2:23 al 2:35).

Al respecto le informan que le van a hacer una configuración interna, para lo cual le mandan unos mensajes de texto para que la usuaria haga la configuración manual, y le dicen que si continúa el inconveniente puede comunicarse nuevamente.

Al respecto, la usuaria pregunta que si tendría algún número de seguimiento, en caso que haga la configuración y no funcione. (Escuchar desde el minuto 08:40 al 09:31)

Al respecto, le informan que no, que en dicho caso debe volver a comunicarse y debe decir que ya le hicieron la configuración manual, y la operadora que le conteste, sabrá que procedimiento seguir.

**Finalmente, se termina la llamada y no le asignan CUN.**

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)



275  
22 22  
22

10.20 La usuaria **TATIANA RICAURTE**, con número de abonado **3002753809**, reporta inconvenientes con la señal, que ya ha reportado la falla, y que ha hecho las configuraciones que le han dicho en la línea.

Le informan que van a realizar una configuración en el sistema, la usuaria se niega a hacer las configuraciones porque aduce que ya las hizo y no se le ha solucionado el problema, al respecto el operador le dice que le va a hacer un escalamiento al área encargada, quienes se comunicarán con ella en el menor tiempo posible.

A los 9:29 minutos se termina la llamada, y el operador omite el deber de asignar el CUN al usuario.

10.21 En esta grabación, se escucha evidentemente que **El señor CRISTIAN VARELA**, con número de abonado **3014429229**, elige la opción de interponer una petición, queja o reclamo, en el IVR.

Así mismo, cuando le contesta el operador, el usuario, manifiesta que dese interponer una "queja", por inconvenientes con la señal de voz, manifiesta que desde hace 15 días llamó, interpuso su inconformidad, pero aún no ha obtenido respuesta y nadie se comunicó con el.

El operador, le pregunta el número del CUN, y el usuario le dice que en esa ocasión, le dijeron que le iban a hacer un escalamiento interno pero no le

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)



276  
23  
23

entregaron ningún número de radicado. (Escuchar audio desde el minuto 01:08 al 01:50)

El presente caso demuestra, como el usuario debe insistir, para que le acepten interponer la queja, el mismo operador solicita el número del CUN de la llamada anterior el cual nunca fue asignado, adicionalmente hace que el usuario repita tres veces el inconveniente, hasta que finalmente a los 26 minutos le terminan de radicar su queja y le asignan el CUN (4331-16-0002123760).

10.22 El Señor **EDUARDO DAZA**, con Número de abonado **3008400223**, reporta inconvenientes con su señal de voz, al respecto le dicen que le van a realizar una configuración interna, no obstante, el Señor Daza manifiesta que el no quiere ninguna configuración, que el lo que quiere es interponer una queja y un radicado.

Frente a la solicitud del usuario el operador le ofrece hacer una configuración interna, sin embargo el usuario insiste en interponer una queja, porque lleva una hora tratándose de comunicar, y si se le presenta otra vez el mismo inconveniente, se tiene que volver a comunicar, por lo que solicita expresamente el radicado. (Escuchar audio desde el minuto 04:42 al 6:07)

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)



277  
2A 24  
24

Finalmente, después de 17 minutos, en los cuales el usuario ya ha manifestado su inconformidad con la tardanza de la llamada, le asignan el CUN (4331-16-0002121270).

Lo anterior demuestra, que es sumamente difícil interponer una queja, pues el operador trata de persuadir de todas las formas para que no se haga, el usuario debe estar totalmente seguro de lo que quiere y debe insistir y persistir en la llamada para que la queja sea admitida, lo cual claramente vulnera los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, que establecen que los usuarios tienen derecho a presentar fácilmente y sin requisitos innecesarios peticiones, quejas o recursos en las oficinas físicas o oficinas virtuales (Literal h) numeral 10.1 Resolución 3066 de 2011).

10.23 El señor **FERNANDO DÍAZ**, con número de abonado **3013650991**, manifiesta que esta bastante molesto con el inconveniente que presenta la línea, advierte que es como la quinta vez que se comunica con el operador, pero no le es solucionado su problema. (Escuchar audio desde el minuto 00:40 al 3:00).

Le ofrecen realizar un procedimiento, y el usuario manifiesta que antes de que le hagan el procedimiento necesita que le radiquen un recurso, una petición o una constancia. [Escuchar audio 02:40 al 02:55]

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)



278  
25  
25

Finalmente en el minuto 16:35, le informan que ya le han realizado el procedimiento y que el CUN se lo envían al número de la línea por la cual se está comunicando.

10.24 El señor **JOSE CASTRO, con Número de abonado 3046130739**, se queja porque no le funciona el servicio, ni de voz ni de datos, y advierte que ya ha hecho configuraciones manuales.

La operadora le informa que le va a hacer un reporte para que en el menor tiempo posible el área de servicio técnico lo solucione.

El usuario solicita constancia o CUN, para tener constancia de que el caso fue escalado, al respecto le indican que CUN no le pueden dar por que no es una petición, es un reporte, si lo que quiere radicar es una petición, le advierten que el término de respuesta es 15 días hábiles, frente a lo cual el usuario insiste que quiere el número de radicado. (Escuchar audio desde el número 07:10 al 08:15)

Finalmente después de 16 minutos en línea le asignan el CUN (4331-16-0002120922).

Nuevamente, se observa como el operador discrecionalmente crea una nueva tipología llamada reporte, con la cual etiqueta las llamadas de problemas con el servicio, a la cual no le asigna CUN, olvidando que esta

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

25



279  
26  
26

tipología de llamadas son realmente peticiones y en algunos casos quejas<sup>1</sup>, a las cuales se les debe asignar CUN, sin excepción.

10.25 En este audio la Señora **KATHERINE BARRIOS CELIN, con Número de abonado 3006688481**, informa que se había comunicado hace 5 minutos pro inconvenientes en el servicio, y le indicaron que le habían hecho un proceso de actualización y que posteriormente hiciera un procedimiento de prender y apagar el equipo, el cual ya fue realizado, sin embargo los problemas persisten.

Le informan que le van a hacer el procedimiento nuevamente, pero la usuaria insiste que quiere que le radiquen, le pide que le hagan la actualización y después le radiquen la queja y solicita el número del radicado. (Escuchar audio desde el minuto 3:40 al 04:21)

Pasados 21:50 minutos en línea, finalmente la usuaria obtiene el siguiente número de CUN (4433-16-0002120927).

---

*<sup>1</sup> Resolución CRC 3066 de 2011, "Petición: Cualquier solicitud de servicios de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante la cual se solicita ante el proveedor algún derecho derivado de la ejecución del contrato o inherentes al mismo". (Subrrayado fuera de texto)*

*"Queja: Cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad del usuario asociada a la facturación, forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar los servicios, o de inconformidad con la calidad de atención al usuario". (Subrrayado fuera de texto)*

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)



200  
27  
27 27

10.26 La señora **STEFANY MUÑOZ**, con número de abonado **3007208768**, manifiesta que esta teniendo inconvenientes con las llamadas, el usuario le informa que le va a indicar un procedimiento para que realice, frente a lo cual informa que ella ya realizó ese procedimiento el día sábado.

El operador le ofrece realizar otro procedimiento, la usuaria no está de acuerdo se molesta y solicita escalar el caso a un área, afirmando lo siguiente: *"Tu me estas queriendo decir que el usuario tiene que llamar 10 veces, (...) tiene que llamar como 10 veces, en cada llamada le dan una configuración, a la decima vez que no le funcionen y que ya diga que ha realizado todo, es donde ustedes proceden a escalar, mientras tanto no".* Seguidamente solicita radicar una queja, el operador dice que no, que actualmente manejan este tipo de procedimientos e insiste en que debe hacer la operación requerida, y afirma que no es posible poner una queja. (Escucha audio desde el minuto 4:12 al 08:04)

El operador insiste en que no recibe la queja, la usuaria insiste en que le radique la queja, en este momento es por la mala atención, y el operador se niega de nuevo, y le dice que marque nuevamente y radique la queja.

La usuaria se niega a hacer una nueva llamada para interponer la queja y solicita que le comuniquen otro operador, finalmente la comunican con otra operadora, y en esta ocasión después de 24:33 minutos, si le radican la queja y le dan un número de CUN (4331-16-0002120988).

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

27



28  
28  
28  
28

Este caso, es una prueba mas de la renuencia del operador a recibir quejas, el operador directamente le dice a la usuaria que no puede interponer la queja, se inventan requisitos adicionales, los cuales no se encuentran en la regulación. (Escuchar audio desde el minutos 5:00 al 10:12)

Este comportamiento omisito del operador, afecta a los usuarios y distorsiona las cifras sobre PQR, que mensualmente el operador envía a la Superintendencia de Industria y Comercio.

10.27 El señor **STIVEN CABRERA**, con Número de abonado **3007508452**, reporta inconvenientes por caída de llamadas e intermitencia de datos, la operadora le dice que va a hacer un proceso de conciliación, y el usuario le informa que ya se lo han hecho, pero no le hacen ningún tipo de validaciones, por lo que solicita que le radiquen una queja (Escuchar audio desde el minuto 3:00 al 3:30). Pasados 14:12 minutos en línea, finalmente le dan el siguiente CUN (4331-16-0002121275).

11. Como se observa en los casos resumidos anteriormente, **COLOMBIA MOVIL** es renuente a la recepción de quejas, y adicionalmente, queda en evidencia la utilización de mecanismos que desincentivan la interposición de PQR'S, como por ejemplo los siguientes: i) Pedirle al usuario que para interponer la queja mande un mensaje de texto (SMS) y ii) Decirle al usuario que si interpone la queja se demorarán más tiempo en darle una respuesta, entre otras.

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

28



29  
29  
282

12. Por lo anterior, es evidente que el hecho de no asignar el CUN a todas las PQR'S que recibe **COLOMBIA MÓVIL**, salvo las 3 excepciones previstas en las normas, afecta la información reportada a la Superintendencia de Industria y Comercio, puesto que no puede ser comparable, las cifras de un proveedor que le asigna CUN a todas la comunicaciones que recibe de sus usuarios, frente a las de otro operador, que decide subjetivamente y en desconocimiento de la regulación, qué constituye una PQR y que no.

13. Al **COLOMBIA MÓVIL** omitir la asignación de Código Único Numérico – CUN- a las PQR que recibe, vulnera los derechos de los usuarios, a quienes les asiste el derecho de conocer el CUN para hacer seguimiento a sus PQR'S, afecta las cifras del sector de telefonía móvil, en tanto reporta a la autoridad un número inferior de PQRs al realmente recibido, y distorsiona la percepción de los usuarios respecto de los servicios prestados por los diferentes operadores, lo cual genera graves perjuicios para Comcel

## **B. Fundamentos de Derecho**

1. El numeral 32 del artículo primero, del Decreto 4886 de 2011, le asigna a la Superintendencia de Industria y Comercio, el deber de Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

2. Por su parte, los numerales 1 y 3 del artículo 13 del Decreto 4886 de 2011, le asignan a la Superintendencia de Industria y Comercio el deber de

Contáctenos:

29

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)



203 30  
30  
30

ejercer la supervisión de las instrucciones impartidas por la misma entidad en materia de protección de usuarios de los servicios de Comunicaciones, y tramitar y decidir las investigaciones en contra de los proveedores de servicios de telecomunicaciones, por presuntas infracciones al régimen de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

3. El Artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, establece que es un derecho de los usuarios de servicios de comunicaciones, "6. *Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas a través de cualquier medio idóneo de elección del usuario, aprobado por la CRC*" y "Reclamar ante los proveedores de servicios por cualquier medio, incluidos los medios tecnológicos, y acudir ante las autoridades en aquellos casos que el usuario considere vulnerados sus derechos".

4. Por su parte, el Régimen integral de protección a los derechos de los usuarios, contenido en la Resolución CRC 3066 de 2011 y en sus posteriores modificaciones, establece claramente que 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 (Artículo 39 Resolución CRC 3066 de 2011).

5. Así mismo establece el mencionado régimen que es deber de los proveedores de servicios de comunicaciones, **informar al usuario por cualquier medio físico o electrónico, la constancia de la presentación de**

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martín Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

30



284  
31 31  
31

**la PQR y un Código Único Numérico -CUN-**, el cual deberá mantenerse durante todo el trámite.

Parágrafo 1º del artículo 41 Resolución CRC 3066 de 2011.

"(...) **PARÁGRAFO 1: Los proveedores de servicios de comunicaciones deben informar al usuario, por cualquier medio físico o electrónico, la constancia de la presentación de la PQR y un Código Único Numérico -CUN-**, el cual deberá mantenerse durante todo el trámite, incluido el trámite del recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-. En el caso de PQRs presentadas por escrito, se hará constar, además, la fecha de radicación". (Negrilla fuera del texto).

6. De acuerdo con el artículo 9 del Régimen de Protección de usuarios de Servicios de Comunicaciones, se entiende por:

"Petición: Cualquier solicitud de servicios de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante la cual se solicita ante el proveedor algún derecho derivado de la ejecución del contrato o inherentes al mismo". (Subarraydo fuera de texto)

"Queja: Cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad del usuario asociada a la facturación, forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar los servicios, o de inconformidad con la calidad de atención al usuario". (Subarraydo fuera de texto)

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

31



205  
32  
37  
32

*"Recursos: Manifestaciones de inconformidad por parte del usuario respecto de las decisiones tomadas por el proveedor respecto de una PQR (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), mediante la cual el usuario solicita la revisión y reconsideración de la misma. Se refiere tanto a la solicitud del usuario de revisión por parte del proveedor, como a la presentada por el usuario en forma subsidiaria para que la Superintendencia de Industria y Comercio revise y decida de fondo". (Subrrayado fuera de texto).*

7. La Resolución CRC 3066 de 2011, igualmente establece en el literal h) del artículo 10.1, que es un derecho de los usuarios, 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.

8. Por su parte, la Circular Única de la SIC, establece en el capítulo tercero del título III, **que el Código Único Numérico -CUN -, debe ser asignado por el proveedor de servicios de comunicaciones al momento de la presentación de la respectiva Petición, Queja, Recurso, por parte del usuario.**

Numeral 3.1 del Título III, de la Circular Única de la SIC:

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

32

206  
33  
33  
33

"(...)los usuarios tienen derecho a presentar Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización (servicios postales), así como a consultar el estado actualizado de su trámite, utilizando para ello el Código Único Numérico -CUN - asignado por el proveedor de servicios de comunicaciones o el operador postal **al momento de la presentación de la respectiva Petición, Queja, Recurso y Solicitud de Indemnización (servicios postales) por parte del usuario.**

(...) En atención a lo anterior, el Código Único Numérico - CUN-, debe ser asignado por el proveedor de servicios de comunicaciones y/o el operador postal, **a toda Petición, Queja, Recurso y Solicitud de Indemnización**, esta última para los servicios postales, salvo las que esta misma Circular contemple, **Código que deberá comunicarse en el momento de registro del trámite** de conformidad con las condiciones establecidas en el numeral 3.4." (Negrilla y subrayado fuera del texto)

8. El Código Único Numérico -CUN-, tiene como objetivo permitir a los usuarios, hacerle seguimiento al estado del trámite de su Petición, Queja, Recurso ante el proveedor de servicios de comunicaciones en sede de empresa, y ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

9. Por disposición del numeral 3.2 del Título III de la Circular Única de la SIC, **el -CUN-, debe ser asignado por el proveedor de servicios de**

~~30A~~  
3A 34  
3A

comunicaciones y, a toda Petición, Queja, Recurso, salvo las siguientes excepciones:

- Solicitud de reconocimiento de SAP
- Solicitudes de información sobre los cuales el proveedor de respuesta inmediata al usuario.
- Sistemas de respuesta Automática de llamadas o IVR (Interactive Voice Response).

11. Los numerales 3.1.1 y 3.2 de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, establecen la estructura de 16 dígitos que compone el Código Único Numérico – CUN. y la tipología y/o clasificación taxativa a cada una de las peticiones quejas o reclamos presentados por los usuarios.

12. En relación con la forma de asignación del –CUN-, la Circular Única establece que el operador debe informar este código al usuario que haya presentado una Petición, Queja, Recurso, por el mismo medio que haya sido recibida inicialmente.

13. De lo antes expuesto, queda claro lo siguiente:

- **Que los operadores deben asignar un CUN a cada Petición, Queja o Reclamo que reciban.**
- **Que no es potestativo del operador, determinar si le asigna o no CUN a las PQR recibidas. La asignación del CUN es una "obligación", salvo los casos expresamente excluidos por la norma.**

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martín Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

14. La obligación de reportar información a la Superintendencia de Industria y Comercio por parte de los proveedores de redes y servicios de comunicaciones, se encuentran contenidos en los numerales 1.1.4.4.1 (Solicitud de Información Periódica) y el 4.2.2. (Deber adicional de información).

15. De acuerdo con el numeral 1.1.4.4.1 los proveedores de servicios de comunicaciones, están obligados dentro de los primeros 10 días hábiles al vencimiento de cada trimestre, a remitir ante la Superintendencia de Industria y Comercio, discriminado por mes calendario, entre otras, **una relación de todas las PQR's, e interacción con los usuarios recibidas a través de todos los mecanismos de atención al usuario, y en general cualquier solicitud de servicio, de acuerdo con los formatos establecidos por la Circular Única.**

16. Por su parte el numeral 4.2.2. de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, contiene un deber de reporte de información mensual, en el cual se debe remitir la totalidad de las peticiones, solicitudes de servicio, solicitudes en general, inconformidades, interacciones, incidencias, ticklers, soluciones a primer contacto verbales o escritas, presentadas por los usuarios a través de los mecanismos de atención previstos en el artículo 11.9 del régimen de protección al usuario (Resolución CRC 3066 de 2011).

17. El informe específico de inconformidades, establecido en el numeral 4.2.2.2 de la Circular Única, dispone un formato para el envío de dicha información. **Este formato contiene una columna, donde se debe incluir expresamente el CUN, como se observa a continuación:**

Para el envío de la anterior información el proveedor deberá emplear el siguiente formato en archivo Excel.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Denominación de la inconformidad. (queja, incidencia, etc)	Nombre Del usuario.	Línea asociada a la inconformidad	Canal de recepción. Línea gratuita de atención, oficinas virtuales, oficinas físicas.	Categoría	Fecha de recepción	Tratamiento ofrecido a (solución inmediata, recepción para responder dentro del término legal, negación a la recepción)	<b>Código Único Numérico</b>	Resumen de la inconformidad.	Resumen de la respuesta

18. De lo anteriormente expuesto se desprende, **que hay una obligación clara de asignar un Código Único Numérico –CUN- a todas las PQR recibidas por el operador sin discriminación alguna, salvo las excepciones previstas en la regulación,** y adicionalmente, existe el deber de enviar trimestralmente un reporte de las Peticiones, interacciones con el usuario, y en general cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que ofrece el proveedor.

**SEGUNDA CONDUCTA: OMISION AL DEBER DE PONER UN BOTON DESTACABLE DE PQR EN LA PAGINA WEB.**

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
 Martín Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)



290  
37 37  
37

**A. Fundamentos de Hecho:**

1. Al respecto, se considera pertinente mencionar que el botón de PQR'S de **COLOMBIA MOVIL**, no es un botón destacado, y no le permite al usuario identificarlo fácilmente para interponer sus peticiones, quejas y recursos.
2. El siguiente es el link para la presentación de PQR's por parte de **COLOMBIA MOVIL**:

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)



297  
38 ~~38~~  
30



Ingresa los datos para pagar la factura

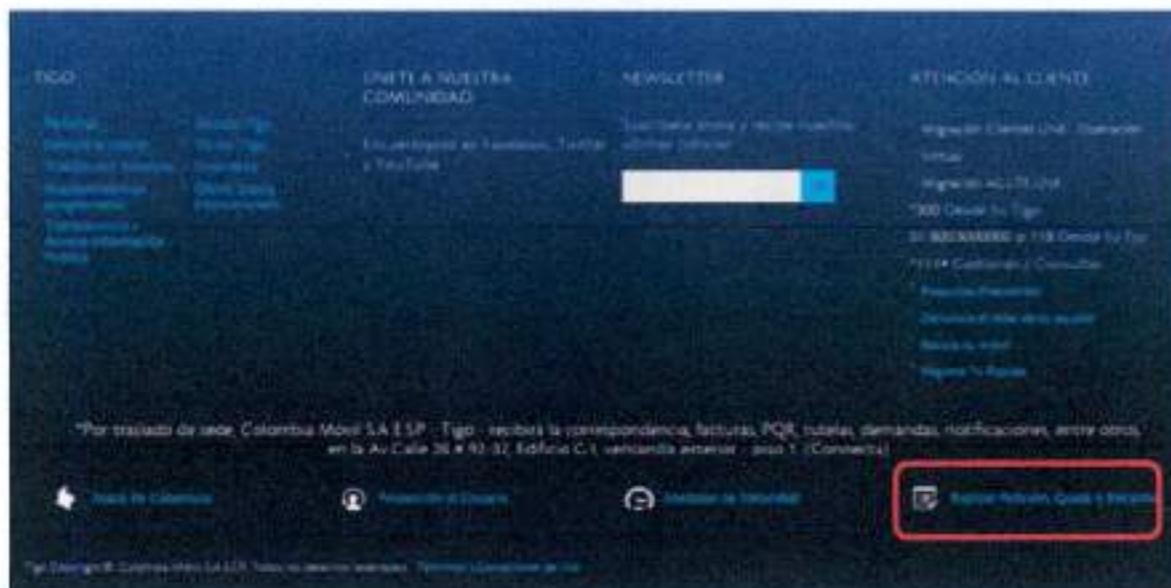
Tigo Online

Cámbiate a Tigo

Mensajes desde la Web



Contáctenos:  
Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)



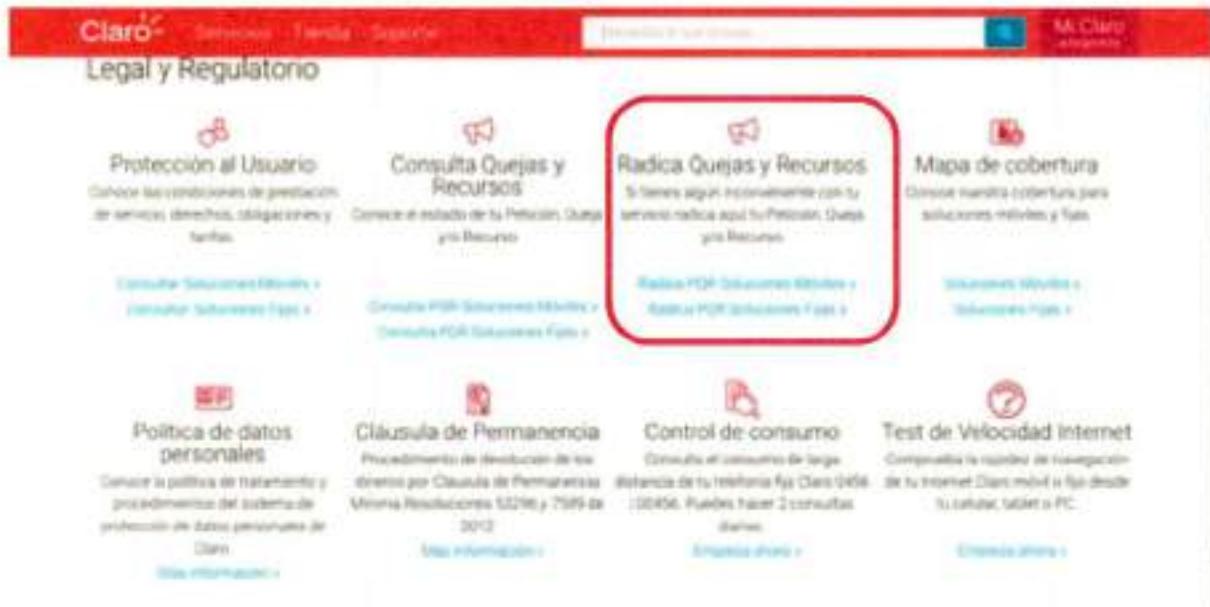
3. Esta conducta vulnera las disposiciones regulatorias establecidas en el régimen de protección a usuarios. (Resolución CRC 3066 de 2011).

4. Adicionalmente, no se puede perder de vista, las asimetrías que se generan en la medida que unos operadores incumplen la regulación, haciendo difícil la interposición de PQR's, mientras otros cumplen efectivamente la regulación, y permiten un fácil acceso de sus usuarios, a los mecanismos electrónicos para la presentación de PQR's. A continuación se presenta una imagen de la página web de CLARO:

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
 Martín Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

293  
40-40  
40



5. Finalmente, no se puede perder de vista que el incumplimiento a las normas tendientes a facilitar el acceso a los usuarios para la presentación de PQR's, afecta de manera directa las cifras que los operadores reportan a la Superintendencia de Industria y Comercio, con las cuales realiza los informes de PQR'S, que trimestralmente publica a la opinión pública.

## **B. Fundamentos de Derecho.**

1. El artículo 45 de la Resolución 3066 de la CRC, establece que los proveedores de servicios de comunicaciones deben disponer permanentemente de una opción para la presentación y trámite de PQRs en su sitio Web, y deberán cargar en su sitio Web el formato contenido en el Anexo II de la presente resolución.

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
 Martín Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)



41  
41  
294

2. El literal f) del artículo 4.2.4.1. del Título III de la Circular Única de la SIC, establece por su parte, que los proveedores del servicio deberán disponer en la página de inicio de su portal en internet, **un botón destacado y fácilmente identificable por el usuario para la presentación de Peticiones, Quejas y Recursos**, que lo conduzca directamente al formato contenido en el Anexo II de la Resolución 3066 de la CRC.

### **TERCERA CONDUCTA: RESTRICCIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE PQR'S.**

#### **A. Fundamentos de hecho**

1. En cuanto a la prohibición de interponer trabas para la presentación de PQR's, se presentan archivos de audio, donde se evidencia claramente la introducción de trabas y requisitos innecesarios para la interposición de PQR's.

2. Esta conducta, contraria a los principios del régimen de protección a usuarios de servicios de comunicaciones, constituye una herramienta más dirigida a "cansar" a los usuarios, para que no interpongan PQR al operador denunciado.

3. Lo anterior, en detrimento de la parcialidad de los informes de PQR, que trimestralmente publica la SIC.

#### **B. Fundamentos de derecho**

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

41



42  
42  
42 295

1). De acuerdo con el artículo 10.1 literales g) y h) los usuarios de los servicios de comunicaciones tienen derecho a:

*“ 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”*

*“**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”. (Negrilla y subrayado fuera del texto).*

## II. PETICIONES

1. De acuerdo con lo anterior, solicito respetuosamente a la Superintendencia de Industria y Comercio, se ordene a la mayor brevedad posible, la apertura de las investigaciones administrativas correspondientes en contra de **COLOMBIA MÓVIL**, por incumplimiento al régimen integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, en ejercicio de las facultades de vigilancia y control asignadas en la Ley 1341 de 2009 y el Decreto 4886 de 2011.

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

2. Que se reconozca a la sociedad **COMCEL**, como tercero interesado (Denunciante) dentro de la actuación administrativa que se delante en contra de **COLOMBIA MÓVIL**, de conformidad con lo establecido en el artículo 38 de la Ley 1437 de 2011 "(...)" *Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.(...)"*

### III. PRUEBAS

I. Se adjunta un CD, con grabaciones de llamadas de los siguientes usuarios:

COLOMBIA MÓVIL		
Nombres	Min	Fecha y Hora
1. JAHIR BETANCOURT	3016992837	16/10/2016 - 13:59:15
2. BRAINER CANTILLO	3016809141	18/10/2016 - 08:15:32
3. DOLLY RODRIGUEZ	3006524405	14/10/2016 - 11:13:26
4. DAYANARA GIL	3004548740	16/10/2016 - 13:44:11
5. YEINA BAHUQUE	3015047116	16/10/2016 - 14:24:01
6. GIANNI OROZCO	3016222951	16/10/2016 - 14:46:15
7. JEIMY OSORIO	3066299848	18/10/2016 - 08:21:02
8. LICET GARCÍA	3013642701	18/10/2016 - 08:40:59
9. ELVIRA AGAMES	3004314434	16/10/2016 - 15:12:21
10. KARINA MENDOZA	3002231448	18/10/2016 - 08:23:05
11. JESSICA JIMÉNEZ	3006345214	16/10/2016 - 14:24:31
12. EVA ADECHINE	3014515983	18/10/2016 - 08:15:48
13. JEINER QUINTERO	3008778065	15/10/2016 - 12:07:21
14. KAREN PEÑATE	3007719258	18/10/2016 - 08:13:40
15. LUZ SANCHEZ	3015331399	16/10/2016 - 14:11:21
16. MAIRA RODRIGUEZ	3004297692	14/10/2016 - 11:51:39
17. MARYORIS ORTIZ	3007267469	14/10/2016 - 12:00:18
18. NATALIRIOS	3013440715	16/10/2016 - 14:50:17
19. SOL SACRISTAN	3003409440	18/10/2016
20. TATIANA RICAURTE	3002753809	16/10/2016 - 14:06:50
21. ALFREDO RODRIGUEZ	3012173611	14/10/2016 - 11:31:53
22. CRISTIAN VARELA	3014429229	18/10/2016 - 08:15:12
23. EDUARDO DAZA	3008400223	14/10/2016 - 14:40:24
24. FERNANDO DÍAZ	3013650991	14/10/2016 - 11:37:10
25. JOSE CASTRO	3046130739	14/10/2016 - 11:35:51
26. KATHERINE BARRIOS	3006688481	14/10/2016 - 11:33:49
27. STEFANY MUÑOZ	3007208768	13/10/2016 - 18:42:54
28. STIVEN CABRERA	3007508452	14/10/2016 - 14:48:50

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
 Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)



44  
44  
297

- II. Imágenes de la página WEB del operador.
- III. Informe de la Superintendencia de Industria y Comercio, correspondiente al primero y segundo trimestre del 2016.

#### VI. ANEXOS

Anexo con la presente los siguientes documentos:

- 1. Poder que me acredita para actuar.
- 2. Copia del certificado de existencia y representación legal de Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A.
- 3. Copia del certificado de existencia y representación legal de COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP.
- 4. CD con archivos de audio e informe de PQR la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### V. NOTIFICACIONES

- Al suscrito en la Calle 57 No 6-38 Edificio torre 57 apto 803 de Bogotá D.C.
- A **COLOMBIA MOVIL** en la avenida calle 26 No 92-32 Modulo G1 de la ciudad de Bogotá D.C.

Atentamente,

**MARTIN ALONSO HURTADO ARENAS**

C.C. 75.084.679 de Manizales

T.P. 126.371 del Consejo Superior de la Judicatura

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)



Bogotá, 1 de Agosto de 2017

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



No. 16-442612- -00003-0000

Fecha: 2017-08-02 11:10:09 Dep: 3200 DIR PROTUS  
Fm: 328 NDDOMICILIA Eje: 125 DENUNCIAS  
Act: 467 SOLPRORROG-FOLIO Folio: 12

Handwritten notes in the top right corner: '70', '70', '70', '323', and '70'.

Handwritten letter 'D' in the right margin.

Doctora

**MÓNICA ANDREA RAMIREZ HINESTROZA**

Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor

**Superintendencia de Industria y Comercio**

Ciudad

Doctor

**FABIO ANDRES RESTREPO BERNAL**

Director de Investigaciones de Protección de Usuarios de los Servicios de Comunicaciones

**Superintendencia de Industria y Comercio**

Ciudad

**Asunto:** Ampliación denuncia en contra de **COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP.**, radicada bajo el número Radicado 16-442612 del 2 de diciembre de 2016

Apreciados Doctores:

En calidad de apoderado de la sociedad Comunicación Celular COMCEL S.A., tal y como consta en el poder que reposa en el expediente del asunto, amplió la denuncia presentada el pasado 2 de diciembre de 2016, en contra del proveedor de servicios **COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP** por **incumplir la obligación de asignarle código único numérico (cun) a todas y cada una de las peticiones, quejas y reclamos, que presentan sus usuarios,** en contravía a lo establecido tanto en las disposiciones regulatorias de la Resolución CRC 3066 de 2011, como del Título III

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martín Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

Handwritten mark in the bottom right corner.



324 71  
2  
71  
71

de la circular única de la SIC, y de esta forma solicito muy respetuosamente se culmine a la mayor brevedad posible con la "Etapa Previa" y por tanto se de inicio a las investigaciones formales que resulten y de esta forma se publique el o (los) acto(s) administrativos que den apertura formal a dicha investigación administrativa.

**1) Todas las PQR's aportadas en los audios como pruebas, requerían obligatoriamente la asignación del CUN.**

El artículo 3.2.1. del Título III de la Circular Única de la SIC, establece las diferentes tipologías de PQR's a las cuales los proveedores de redes y servicios de MÓVIL, están obligados a asignar un código único numérico (CUN).

### **3.2.1 Tipología para los servicios de comunicaciones.**

De conformidad con lo previsto en el párrafo 2 del artículo 41 del RPU, se asignará un Código Único Numérico -CUN- por parte de los proveedores de servicios de comunicaciones a las Peticiones, Quejas o Recursos de conformidad con la siguiente tipología:

<b>TIPO DE CUN – PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.</b>
Consumos
Facturación
Cláusula de permanencia mínima
Terminación de contrato
Plan tarifario
Modificación del condiciones del contrato
Reconocimiento de subsidio
Diferencias entre el estrato aplicado por la autoridad territorial y el aplicado en la facturación.
Corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio.

Pag.35  
Título III

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

2

325 72  
B  
70  
72

Circular Única

Plazos para el inicio de la prestación del servicio
Cesión de contrato
Relación contractual
Cobertura en la prestación del servicio
Portabilidad Numérica
Apertura de bandas de equipo terminal
Disponibilidad del servicio por las fallas en el equipo terminal suministrado por el proveedor.
Disponibilidad del servicio por falla técnica.
Disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor.
Compensación.
Roaming Internacional.
Servicios suplementarios.
Activación y desactivación de servicios suplementarios.
Reposición de equipos terminales
Activación de líneas
Velocidad o intermitencia del servicio de acceso a Internet
Controles de consumo
Publicidad y/o oferta sobre los servicios ofrecidos
Equipos dados en comodato
Cumplimiento de una orden de la SIC
Suspensión del servicio sin justa causa.
Transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago
Recarga de saldos en servicios prepagos
Vigencia de tarjetas prepago
Ajustes a favor de usuario
Principio de Neutralidad en Internet
Utilización de datos personales con fines comerciales o publicitarios
Daños en las instalaciones e infraestructura relacionadas con la prestación del servicio.
Otros

No constituyen Petición, Queja y Recurso y por ende no se debe asignar CUN:

Solicitud de reconocimiento de SAP

Solicitudes de información sobre los cuales el proveedor dé respuesta inmediata al usuario.

Sistemas de respuesta Automática de llamadas o IVR (Interactive Voice Response).

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)

Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)

[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

3



326  
4/23  
23  
23

De los audios aportados como pruebas, se extrae claramente que todos los casos, constituyen PQR's a las cuales se les debe asignar código único numérico (CUN).

Así mismo el artículo 3.2.1 de la Circular Única de la SIC, expresamente determina cuales PQR's, no se les debe asignar CUN, estas causales son:

No constituyen Petición, Queja y Recurso y por ende no se debe asignar CUN:
Solicitud de reconocimiento de SAP
Solicitudes de información sobre los cuales el proveedor dé respuesta inmediata al usuario.
Sistemas de respuesta Automática de llamadas o IVR (Interactive Voice Response).

Así pues, es del caso resaltar, que ninguno de los audios aportadas como prueba, encaja dentro de las excepciones previstas en la norma, teniendo en cuenta que: **i) ninguna constituye una solicitud de reconocimiento de SAP, ii) no son solicitudes de información sobre las cuales el operador da respuesta inmediata, teniendo en cuenta que en ninguno de los audios se le otorgó una respuesta definitiva al usuario, y iii) tampoco constituyen respuestas automáticas de llamadas o IVR.**

En este sentido, por respuesta inmediata al usuario, no puede entenderse la realización de un procedimiento para que haga unas configuraciones o actualizaciones desde su teléfono, puesto que dichos procedimientos, pueden o no funcionar, y al terminar la llamada, ni el usuario ni el operador, **tienen la certeza de que se le otorgó una solución efectiva y definitiva al problema del usuario**. Tan es así que en muchas de las grabaciones aportadas, los usuarios manifestaron que ya habían hecho este tipo de configuraciones sugeridas, **y que las mismas no les habían funcionado.**

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

4



329  
S/24  
24  
24

Así pues, a la luz de la norma transcrita anteriormente (artículo 3.2.1, Circular Única SIC), estas categorías de quejas, no hacen parte de las tres excepciones citadas, **y por el contrario se encuentran dentro de la tipología de quejas que obligatoriamente deben ser identificadas con el código único numérico CUN, como se observa a continuación:**

3.2.1 Tipología para los servicios de comunicaciones.

De conformidad con lo previsto en el parágrafo 2 del artículo 41 del RPU, se asignará un Código Único Numérico -CUN- por parte de los proveedores de servicios de comunicaciones a las Peticiones, Quejas o Recursos de conformidad con la siguiente tipología:

(...)

Relación contractual

Cobertura en la prestación del servicio

Portabilidad Numérica

Apertura de bandas de equipo terminal

Disponibilidad del servicio por las fallas en el equipo terminal suministrado por el proveedor.

Disponibilidad del servicio por falla técnica.

Disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor.

Compensación

En este punto debe quedar claro, **que las quejas por fallas en la prestación del servicio, están catalogadas dentro de la tipología de quejas a las cuales obligatoriamente se les debe asignar CUN,** y adicionalmente, debe aclararse que el hecho que el proveedor de servicios le indique telefónicamente un procedimiento al usuario para que realice unas configuraciones o actualizaciones, no implica que se le esté dando una respuesta inmediata al usuario, que lo exonere del deber de asignar CUN, vía la excepción prevista en la norma, puesto que estos procedimientos no le dan una solución definitiva al usuario.

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

X



75 328  
75 6  
75

Conforme a lo anterior, **todos los audios aportados como prueba, deben ser objeto de asignación del CUN**, puesto que es claro que en ninguna de las pruebas, se otorgó solución definitiva al usuario.

Lo anterior, toda vez que se debe entender **como respuesta imediata, la solución efectiva del inconveniente reportado por el usuario, solución que nunca se otorga a los usuarios de los audios aportados**, ya que cuando se terminan las llamadas, todavía no hay certeza de la solución del problema por parte del operador, **tan es así que en muchos de los audios, los usuarios afirman de manera reiterada que ya han hecho este tipo de procedimientos y el problema persiste.**

Así las cosas, el espíritu del código único numérico (CUN), consiste en permitirle a los usuarios, hacerle seguimiento a sus quejas, y permitirle a los operadores, tener un control e histórico de las PQR's recibidas por cada uno de sus usuarios,

Así pues, el hecho de no asignarle código único numérico (CUN) como es el caso de los audios aportados como prueba, genera las siguientes implicaciones:

- i) Impide a los usuarios, hacer un debido seguimiento a las quejas, ya que no cuentan con prueba alguna de su interposición.
- ii) No permite al operador, identificar la periodicidad del inconveniente del usuario, y por tanto, dar una solución afectiva a dicha solicitud.
- iii) Le impide a la SIC, la posibilidad de identificar la cantidad de quejas por tipología, **y se altera la información reportada, toda vez que sino se asigna**

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

X



329  
76 X 76  
76

CUN, dicha solicitud por parte del usuario, NO se considera como una PQR, y por tanto NO se verá reflejada en los informes publicados por la SIC.

IV. Constituye una fragante violación al régimen de protección a usuarios de servicios de comunicaciones-

De lo antes expuesto, se extrae claramente que los audios aportados como prueba, constituyen una PQR, a las cuales obligatoriamente se les debió asignar un código único numérico (CUN).

En conclusión, en TODOS los casos aportados como prueba, se debió haber asignado el código único numérico (CUN), sin excepción alguna, toda vez, que las quejas clasificadas como fallas en la prestación del servicio, están catalogadas dentro de la tipología de quejas a las cuales, obligatoriamente se les debe asignar CUN.

2) Incumplir la obligación de asignar CUN, a todas las PQR's evidenciadas en los audios aportados como prueba, afectan considerablemente los informe de PQR's, requeridos y publicados por la SIC.

El título tercero de la Circular Unica, contiene en su capítulo cuarto el "PROGRAMA DE ESTABLECIMIENTO DE MECANISMOS DE MEJORA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO", cuyo objetivo fue "...la generación de mecanismos de mejora en la atención y la protección de los derechos de los usuarios, a través de la generación de reportes rigurosos de información y seguimiento del desempeño de los proveedores en materia de protección a los derechos de los usuarios..."

Negrillas y subrayas fuera de texto.

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

7

Así pues, en su numeral 4.2.2., se estableció una obligación de reporte adicional de información, clasificándolos, en un informe global de solicitudes, y un **informe específico de inconformidades**:

**"(...)" 4.2.2.1. Informe Global de Solicitudes**

La totalidad de las solicitudes, solicitudes de servicio, peticiones, interacciones, incidencias, ticklers, soluciones a primer contacto, verbales o escritas, y en general, cualquier otra solicitud que presenten los usuarios que estén asociadas con la prestación del servicio independiente de la denominación que emplee el proveedor para éstas, deberá ser discriminada por el canal de recepción y encaminada dentro de las siguientes categorías: "(...)". Subrayas fuera del texto.

**"(...)" 4.2.2.2. Informe Específico de Inconformidades**

Reporte de todas las manifestaciones verbales o escritas de inconformidad de los usuarios respecto a la prestación del servicio recibidas en el mes, independiente si para su denominación el proveedor emplea el término queja o cualquier otra denominación tales como, interacciones, incidencias, ticklers. Discriminadas por el canal de recepción, y el tratamiento ofrecido a ésta (aceptación, negación o no atención oportuna). La causal deberá estar enmarcada dentro de las siguientes categorías: "(...)".

Para el caso que nos ocupa el reporte de información al que se hace referencia, es respecto del **reporte específico de inconformidades, toda vez que es allí,**

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)



331  
30 9 30  
28

**donde se hace importante clasificar las PQR's** conforme a la inconformidad del usuario, en la prestación del servicio.

Tan cierto es lo anterior, que el numeral 4.2.2.2. de la Circular Única, contiene un formato que debe ser usado por COLOMBIA MÓVIL para realizar dicho reporte, el cual contiene una celda, donde se debe incluir expresamente 10 ítems en donde uno de ellos es el CUN.

Para el envío de la anterior información el proveedor deberá emplear el siguiente formato en archivo Excel.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Denominación de la inconformidad. (queja, incidencia, etc)	Nombre Del usuario.	Línea asociada a la inconformidad	Canal de recepción. Línea gratuita de atención, oficinas virtuales, oficinas físicas.	Categoría	Fecha de recepción	Tratamiento ofrecido (solución inmediata, recepción para responder dentro del término legal, negación a la recepción)	<b>Código Único Numérico</b>	Resumen de la inconformidad.	Resumen de la respuesta

Así pues, de lo anterior se destaca entonces, lo siguiente:

- La existencia y clasificación del **reporte específico de inconformidades**, que realizó la misma Superintendencia de Industria y Comercio en la Circular Única.
- Que COLOMBIA MÓVIL, no cumple lo dispuesto en la regulación de la Circular Única de la SIC, y por tanto distorsiona **el reporte específico de inconformidades**.

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martín Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

7



332  
79 10 79  
79

- Que este reporte de **información específico de inconformidades** es el de mayor relevancia, para la publicación del informe trimestral por parte de la SIC.

Así las cosas, sino fuera necesario para la SIC, clasificar e identificar las PQR's con inconformidades, respecto de cualquier petición de información, no tendría dicho informe tal relevancia mediática,

Si bien es cierto, que no todas las solicitudes del usuario requieren la asignación de CUN, en el caso específico del reporte de PQR's, si es importante determinar, las PQR's a las cuales se les asignó CUN, y las interacciones de información, a las cuales no se les asignó.

En el presente caso, se aportan pruebas suficientes para demostrar, que los audios aportados son interacciones que por su tipología son catalogadas como PQR's, y por tanto, es obligación, asignársele código único numérico (CUN).

En este sentido, lo que se quiso probar con los audios aportados, es la practica reiterada de COLOMBIA MÓVIL, **de no asignar CUN a una tipología de queja que debe obligatoriamente asignársele un CUN, lo cual infringe el régimen de protección de los derechos de los usuarios y afecta necesariamente los reportes de PQR's que realiza el operador a la SIC.**

Por lo tanto, no es lo mismo que se le asigne o no CUN a las interacciones de los usuarios, porque si el operador erradamente considera que casos como los evidenciados en las grabaciones aportadas, son excepciones a la obligaciones de asignarle CUN, **necesariamente les está quitando la calidad de PQR, lo cual**

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

70

333  
80 H 40  
80

implica que no sean tomados en cuenta al momento de hacer el informe periódico de la SIC, donde se comparan a los operadores.

Así bien, no existen PQR's que no se les asigna CUN, realmente a todas las PQR's se les asigna CUN, y para los tres casos contemplados en las excepciones, la norma es clara al establecer que no constituyen PQR's y por lo tanto no se les asigna CUN.

No constituyen Petición, Queja y Recurso y por ende no se debe asignar CUN:

Solicitud de reconocimiento de SAP

Solicitudes de información sobre los cuales el proveedor dé respuesta inmediata al usuario.

Sistemas de respuesta Automática de llamadas o IVR (Interactive Voice Response).

Esta precisión, es de suma relevancia porque el hecho de no asignar CUN, sí incide en los reportes, porque si el operador no asigna CUN implica que no toma la interacción del usuario como una PQR, y por lo tanto no lo reporta como tal, lo cual constituye una violación al régimen de protección a los derechos de los usuarios, afecta gravemente la información reportada periódicamente a la SIC, y necesariamente afecta la veracidad de los reportes que publica esta entidad, donde se hacen comparativos de la totalidad de PQR's de cada operador.

### III. Solicitud

Solicito muy respetuosamente se agilice la etapa previa en que se encuentra la denuncia desde diciembre del año 2016, y por tanto se ordene a la mayor brevedad posible, la apertura de las investigaciones administrativas correspondientes en contra de COLOMBIA MÓVIL, por incumplir la obligación de asignarle código único numérico (cun) a todas y cada una de las peticiones,

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)

Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)

[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

AA



334  
81 12 01  
A1

quejas y reclamos, que presentan sus usuarios, en contravía a lo establecido tanto en las disposiciones regulatorias de la Resolución CRC 3066 de 2011, como del Título III de la circular única de la SIC.

Recibiré notificaciones en la Calle 57 No 6-38 Edificio torre 57 Apto 803.

Cordialmente,

**MARTIN ALONSO HURTADO ARENAS**

Cc 75084679 de Manizales

Tp. 126371 del CSJ

Contáctenos:

Natalia Jaramillo M. Cel. 3133966172 Mail. [natalia@jhabogados.net](mailto:natalia@jhabogados.net)  
Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

42

EL SUSCRITO SECRETARIO GENERAL AD-HOC HACE CONSTAR QUE LA PRESENTE COPIA COINCIDE CON EL DOCUMENTO ORIGINAL QUE REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

SECRETARIO AD-HOC



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN NÚMERO 50373 DE 2019

( 27 SEP 2019 )

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

**Radicación 19-4919**

**LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las conferidas por la Ley 1341 de 2009, el artículo 13 del Decreto 4886 de 2011, y

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones (en adelante la Dirección) tuvo conocimiento de una denuncia<sup>1</sup> presentada por la sociedad COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. según la cual el proveedor de servicios de comunicaciones COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP. (en adelante TIGO, la investigada, el proveedor de servicios de comunicaciones o el proveedor), identificado con NIT. 830.114.921-1, presuntamente incumplió el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, toda vez que habría incurrido en las siguientes conductas: (i) omisión al deber de asignarle un Código Único Numérico (CUN) a cada una de las peticiones, quejas y reclamos que presentan los usuarios a través de la línea gratuita de atención al cliente; (ii) omisión al deber de incluir un botón destacado y fácilmente identificable para la presentación de PQR's en su página web; (iii) restricción para la presentación de PQR's a través de la línea de atención al cliente.

**SEGUNDO:** Que el 25 de abril 2017<sup>2</sup>, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones trasladó a esta Entidad la denuncia por los mismos hechos presentada por la sociedad COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., con la finalidad de que se adelantara la investigación administrativa correspondiente en contra de TIGO, de conformidad con lo dispuesto en el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

**TERCERO:** Que mediante la Resolución No. 7500 del 1 de abril de 2019<sup>3</sup>, la Dirección inició investigación administrativa a través de formulación de cargos en contra de TIGO, a fin de establecer si con su conducta el proveedor habría o no:

- (i) Asignado a las quejas presentadas por usuarios a través de la línea gratuita de atención, relacionadas con fallas en la prestación del servicio un CUN .
- (ii) Obstaculizado y/o habría sido renuente para recibir y tramitar las peticiones, quejas y recursos relacionadas con fallas en la prestación del servicio a través de la línea gratuita de atención de usuarios
- (iii) Omitido suministrar información y/o remitido de forma inexacta el informe global de solicitudes y el informe específico de inconformidades correspondiente al mes de octubre de 2016.

En consecuencia de lo anterior, la investigación administrativa de la referencia pretende determinar la presunta transgresión de lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 53 y el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, así como lo establecido en los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y

<sup>1</sup> Radicado No. 16-442615 (Folios 1 a 64), la cual fue ampliada el 2 de agosto de 2017, y radicada bajo el consecutivo 3 del mismo número de radicación (Folios 67 a 78).

<sup>2</sup> 91 Folios

<sup>3</sup> Folios 246 a 255

Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

los artículos 39, 41 y 52 de la Resolución CRC 3066 de 2011<sup>4</sup>, y de los numerales 3.1, 3.1.1, 3.2.1, 4.2.2.1 y 4.2.2.2 del Título III de la Circular Única expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio<sup>5</sup>.

**CUARTO:** Que el 29 de abril de 2019, estando dentro del término legal<sup>6</sup>, la sociedad Investigada presentó escrito de descargos<sup>7</sup> solicitando el archivo y/o cierre de la presente actuación administrativa, con fundamento de los siguientes argumentos:

- Ilegalidad de las pruebas obrantes en el expediente, toda vez que: (i) las grabaciones carecen de autorización y (ii) el denunciante vulneró el derecho al debido proceso y el derecho de la intimidad.
- Violación a los principios de tipicidad y legalidad
- Falsa motivación
- Inexistencia de transgresión de las normas imputadas.

**QUINTO:** Que la Dirección mediante la Resolución No. 19186 del 4 de junio de 2019<sup>8</sup>, decretó las pruebas que se tendrán en cuenta a efectos de resolver la presente investigación administrativa.

Dentro del mencionado acto administrativo se decretaron las pruebas documentales obrantes en la actuación administrativa, además, se requirió a la sociedad investigada para que aportara: (i) veinte (20) interacciones telefónicas realizadas por los usuarios a través de la línea gratuita de atención durante el mes de octubre de 2016; (ii) soporte de los escalamientos y de las validaciones efectuadas por el proveedor con ocasión a las interacciones de los usuarios a través del mismo canal de atención; (iii) las imágenes tomadas de la herramienta CRM –en la cual radican las PQR remitidas por los usuarios y los trámites asociados al proveedor investigado–, en las que se permitan evidenciar las interacciones de los usuarios en la línea de atención al usuario durante el mes de octubre de 2016; y (iv) un archivo Excel editable el registro de las PQRs presentadas en el mes de octubre de 2016 por los usuarios relacionados en el numeral 7.3.1 del considerando séptimo de la Resolución 19186 del 4 de junio de 2019, en el que se identifique de manera detallada: a) si se trata de una petición, quejas o recurso; b) la causal o motivo de la misma; c) el nombre del usuario; d) el número de identificación del usuario; e) la fecha de presentación de la PQR, el Código Único Numérico –CUN–; f) la fecha de envío de la respuesta; y g) un resumen de la respuesta.

**SEXTO:** Que la sociedad investigada el 17 de junio de 2019<sup>9</sup>, aportó las pruebas requeridas por la Dirección mediante la Resolución No. 19186 del 4 de junio de 2019, y señaló:

*“2.1. Grabaciones de las interacciones telefónicas realizadas por los usuarios,  
(...)”*

*(...) el Régimen de protección de usuarios vigente al momento de la ocurrencia de los hechos que se investigan, señalaba como obligación de los proveedores, mantener disponible para consulta, grabaciones de las diferentes solicitudes presentadas por los usuarios, así como las correspondientes respuestas, por un término de por lo menos seis (6) meses siguientes a la fecha de notificación de la respuesta definitiva de la PQR.*

*(...)”*

<sup>4</sup> Norma vigente para la fecha de los hechos.

<sup>5</sup> Norma vigente para la fecha de los hechos.

<sup>6</sup> Al respecto, se debe tener en cuenta el 1 de abril de 2019 se surtió la comunicación de la Resolución No. 7500 del 1 de abril de 2019, por lo cual, la investigada contaba con diez (10) días hábiles para presentar su escrito de descargos y las pruebas que pretendiera hacer valer. Así las cosas, el término para presentar descargos fenecía el 2 de mayo de 2019, razón por la cual, se advierte que el proveedor presentó el escrito de descargos y las pruebas que pretendía hacer valer el 29 de abril de la misma anualidad, en la oportunidad procesal prevista para el efecto.

<sup>7</sup> Radicado No. 19-004919-00005-0000, folios 268 a 307

<sup>8</sup> Folios 308 y 309

<sup>9</sup> Radicado No. 19-4919-00011-000

Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

## 2.2. Soportes de escalamientos y validaciones.

(...)

*Teniendo en cuenta lo anterior, los soportes de los escalamientos y validaciones efectuadas a las interacciones con cada usuario, así como las imágenes tomadas de la base de datos históricos de la herramienta CRM requeridas por la Superintendencia en los numerales 7.3.2 y 7.3.3 se anexan veinte (20) documentos formato Word.*

(...)

## 2.3 Registro de PQR's.

*Se anexa archivo Excel con dos hojas, en las que se puede observar, como se afirmó en el escrito de descargos, que los usuarios ejercieron plenamente sus derechos y mi representada no solo dio la opción desde un primer momento de radicar su PQR sino que, al ser atendidos por un asesor, sus solicitudes fueron tramitadas y resueltas.*

(...)

*Lo que queda claro, tanto en el escrito de descargos como con las pruebas que se aportan al presente escrito, es que Colombia Móvil no vulneró los derechos de los usuarios a que hace referencia el acto administrativo de apertura de la investigación, pues sus inquietudes e inconvenientes fueron solucionados en el momento de la llamada, lo que se denomina, solución al primer contacto. Además, se encuentra ampliamente demostrado que en comunicaciones anteriores y posteriores los usuarios de los casos revisados tuvieron la posibilidad de presentar sus peticiones, quejas y recursos gracias a las diferentes herramientas con las que cuenta la Compañía para garantizar los derechos de nuestros clientes<sup>9</sup>.*

**SÉPTIMO:** Que una vez agotada la etapa probatoria, la Dirección mediante la Resolución No. 45276 del 12 de septiembre de 2019, corrió traslado para que la sociedad investigada alegara de conclusión, concediéndole un término de diez (10) días hábiles, contados a partir a partir de la comunicación de la misma, de conformidad con el artículo 28 de la Ley 1978 de 2019, en concordancia con el artículo 48 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**OCTAVO:** Que el 26 de septiembre de 2019, dentro del término legal<sup>10</sup>, la sociedad investigada presentó alegatos de conclusión, en los cuales reiteró todos y cada uno de los argumentos relacionados en el escrito de descargos y solicitó el archivo de la actuación administrativa

**NOVENO:** Que el 26 de septiembre de 2019<sup>11</sup>, la sociedad COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A., presentó alegatos de conclusión, ratificando los hechos expuestos en la denuncia y señaló que las grabaciones de las llamadas telefónicas no son ilegales.

**DÉCIMO:** Que de conformidad con el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009<sup>12</sup>, las actuaciones administrativas adelantadas por la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones<sup>13</sup>, le serán aplicadas las reglas previstas en el Código de Procedimiento

<sup>9</sup> Al respecto, se debe tener en cuenta el 12 de septiembre de 2019 se surtió la comunicación de la Resolución No. 45276 del 12 de septiembre de 2019; razón por lo cual la investigada contaba con diez (10) días hábiles para presentar sus alegatos de conclusión. Así las cosas, el término para presentar los alegatos de conclusión feneció el 26 de septiembre de 2019; razón por la cual, se advierte que el proveedor presentó el escrito respectivo el 26 de septiembre de la misma anualidad, en la oportunidad procesal prevista para el efecto.

<sup>10</sup> Radicado No. 19-004919-00018-0000

<sup>12</sup> Artículo modificado por el artículo 26 de la Ley 1978 de 2019, 'por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.025 de 25 de julio 2019.

<sup>13</sup> De conformidad con el numeral 3 del artículo 13 del Decreto 4886 de 2011.

\*Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En este sentido, la Dirección entrará a resolver de fondo la presente investigación administrativa, de acuerdo con lo previsto en el artículo 49 del citado Código, así:

## 10.1. MARCO JURÍDICO.

### 10.1.1 De las peticiones, quejas y recursos.

El régimen jurídico de protección al usuario de los servicios de comunicaciones, se encuentra establecido en el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, según el cual será el de la regulación que en materia de protección al usuario expida la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante CRC), las normas previstas en el régimen general de protección al consumidor (Ley 1480 de 2011) y a sus normas complementarias cuando ésta no prevea alguna circunstancia.

Asimismo, el artículo citado efectuó un reconocimiento general de derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, e indicó que éstos debían constituirse en el estándar mínimo de reconocimiento de garantías de los usuarios. Dentro de los derechos allí enlistados, previó que se debía garantizar al usuario la posibilidad de presentar peticiones y/o reclamaciones sobre el servicio ofrecido, así como la atención y resolución oportuna, expedita y sustentada de las mismas.

En consonancia con lo anterior, dentro del catálogo de derechos que deberán ser reconocidos a los usuarios por parte de los proveedores, se estableció el de "(...) 7. Reclamar ante los proveedores de servicios por cualquier medio, incluidos los medios tecnológicos, y acudir ante las autoridades en aquellos casos que el usuario considere vulnerados sus derechos" (destacado fuera del texto).

Lo anterior implica que, la presentación, trámite y respuesta de las peticiones, quejas y recursos hace parte del núcleo fundamental sobre el cual se cimienta el Régimen Jurídico de Protección al Usuario de Servicios de Comunicaciones, al cual se hace referencia en el artículo bajo análisis.

Ahora bien, la CRC como autoridad regulatoria, concretó este derecho a lo largo de la Resolución CRC 3066 de 2011, y en lo relevante para el caso concreto se estableció en los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 del citado cuerpo normativo se estableció lo siguiente:

*"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". (Destacado fuera de texto).*

Entonces, los derechos mencionados en precedencia, concreta de manera general la garantía prevista en el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, estableciendo que los proveedores de servicios de comunicaciones se encuentran obligados a permitir y facilitar, sin interponer requisitos innecesarios, la presentación de PQR's por parte de sus usuarios, a través de los medios obligatorios de atención allí<sup>14</sup> previstos y, a brindar a sus usuarios atención integral y respuesta oportuna ante cualquier clase de solicitud que presenten ante el Prestador de Servicios de Comunicaciones.

<sup>14</sup> Salvo oficina física en el caso de Avantel, por tratarse de un Operador Móvil Virtual

\*Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

Asimismo, el artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011 desarrolla el derecho reconocido a los usuarios de servicios de comunicaciones de la siguiente manera:

**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 PQR que les presenten sus usuarios.

Los proveedores deben informar a los usuarios en el texto del contrato sobre su derecho a presentar PQR, 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.

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.

(...)

J'. (Destacado fuera de texto).

Igualmente, los artículos 41 y 52 de la Resolución CRC 3066 de 2011, establecen la forma de presentación de las peticiones, quejas y recurso, así como la obligación de los proveedores de servicios de comunicaciones de informar a los usuarios a través de cualquier medio físico o electrónico, la constancia de la presentación de la petición, queja y/o recurso y un Código Único Numérico –CUN–, este último, con el propósito que los usuarios puedan consultar y obtener información precisa, en cualquier momento, sobre el estado del trámite de sus PQR's, tal como se describe a continuación:

**Artículo 41. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PQR.** Cuando se presenten PQRs en forma verbal, basta con informar al proveedor el nombre completo del peticionario o recurrente, el número de identificación y el motivo de la PQR. El proveedor puede responder de la misma manera y debe suministrar al peticionario o recurrente una constancia de la presentación de la PQR.

Las PQRs presentadas en forma escrita, deben contener por lo menos, el nombre del proveedor al que se dirige, el nombre, identificación y dirección de notificación del usuario, y los hechos en que se fundamenta la solicitud.

En todo caso, los usuarios deberán presentar sus PQRs en forma respetuosa, en consonancia con lo dispuesto en el principio previsto en el artículo 5° de la presente resolución.

**PARÁGRAFO 1:** Los proveedores de servicios de comunicaciones deben informar al usuario, por cualquier medio físico o electrónico, la constancia de la presentación de la PQR y un Código Único Numérico –CUN–, el cual deberá mantenerse durante todo el trámite, incluido el trámite del recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC–. En el caso de PQRs presentadas por escrito, se hará constar, además, la fecha de radicación.

**PARÁGRAFO 2:** Los rangos de numeración de los códigos únicos numéricos de que trata el presente artículo, serán administrados y asignados a los proveedores

\*Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

de servicios de comunicaciones por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-, de conformidad con los términos que dicha Entidad establezca.

(...)

**Artículo 52. Derecho al seguimiento de las PQR.** Los usuarios que hayan presentado peticiones, quejas o recursos, tienen derecho a consultar y obtener información precisa, en cualquier momento, sobre el estado del trámite de las peticiones, quejas y recursos, utilizando para ello el Código Único Numérico -CUN- debidamente asignado e informado por los proveedores de servicios de comunicaciones al momento de la presentación de la PQR, el cual deberá mantenerse actualizado durante toda la actuación administrativa, incluido el trámite del recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-.

Los proveedores deben establecer mecanismos que permitan dicha consulta, haciendo uso, por lo menos, de su página Web y de la línea gratuita de atención al usuario.

En todo caso, cuando el usuario realice una consulta sobre el estado de su PQR a través de la página Web del proveedor o de la página Web de la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo uso del CUN de que trata el presente artículo, el usuario tendrá derecho a encontrar la siguiente información: "Señor usuario, le informamos que su petición, queja o recurso (según el caso que aplique), radicada bajo el Código Único Numérico -CUN- (xxxx) en fecha (xxxx), se encuentra en (estado actualizado del trámite: -análisis por parte del proveedor o de la SIC según aplique-, o -etapa de pruebas que práctica el proveedor o la SIC, según aplique-), y la misma será respondida a través del mismo mecanismo en que fue presentada y a la dirección de notificación suministrada por usted al momento de presentación de su (petición, queja o recurso, según el caso), a más tardar el día (xxxx)".

Igualmente, en los casos en que el usuario presente recurso de apelación de manera simultánea y subsidiaria al recurso de reposición, en la decisión que tome el proveedor respecto de dicho recurso, el proveedor deberá informar al usuario sobre el envío del expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC, utilizando para ello el siguiente texto: "Señor usuario, el expediente de su petición, queja o recurso (según el caso que aplique), fue enviado en fecha (xxx) a la Superintendencia de Industria y Comercio, para el trámite del recurso de apelación, para lo cual dicha Entidad cuenta con quince (15) días hábiles para revisar, estudiar su caso y dar respuesta de fondo, salvo que se requiera la práctica de pruebas, caso en el cual el tiempo mencionado podrá ampliarse hasta por un término igual. Para consultar dicho trámite, por favor ingrese a través del siguiente enlace: xxxxxxxxx (página Web de la SIC) con el Código Único Numérico que le fue asignado a su PQR". (Destacado fuera del texto).

Por su parte, la Superintendencia instruyó las normas citadas, en los numerales 3.1, 3.1.1 y 3.2.1. del Título III de la Circular Única, reforzando la premisa de que los usuarios tienen derecho de presentar peticiones, quejas y recursos, como consultar el estado de las mismas a través del CUN asignado por el proveedor, así:

### **\*3.1 Código Único Numérico CUN.**

En virtud de los regímenes de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones y servicios postales, los usuarios tienen derecho a presentar peticiones/quejas/reclamos, recursos y solicitudes de indemnización (servicios postales), así como a consultar el estado actualizado de su trámite, utilizando para ello el Código Único Numérico -CUN- asignado por el proveedor de servicios de comunicaciones o el operador postal, según corresponda, al momento de la presentación de la respectiva petición, queja/reclamo, recurso y solicitud de indemnización (servicios postales) por parte del usuario.

\*Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

(...)

En atención a lo anterior, el Código Único Numérico -CUN-, debe ser asignado por el proveedor de servicios de comunicaciones y/o el operador postal, a toda petición, queja/reclamo, recurso y solicitud de indemnización, esta última para los servicios postales, salvo las que esta misma Circular contemple. Dicho Código deberá comunicarse en el momento de registro del trámite de conformidad con las condiciones establecidas en el presente Capítulo. (Destacado propio).

### 3.1.1 Estructura del Código Único Numérico – CUN.

Modifíquese la Circular Externa 029 del 28 de diciembre de 2011, respecto a la estructura del Código Único Numérico, en el siguiente sentido.

Los proveedores de servicios de comunicaciones y los operadores postales deberán implementar en su sistema de Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización los dieciséis (16) dígitos del Código Único Numérico CUN que está compuesto de la siguiente estructura:

## IO-AA-CR

CODIGO BASE

CONSECUTIVO



**IO, Identificador Operador:** Corresponde a los 4 primeros dígitos que identifican al proveedor de Servicios de Comunicaciones y al Operador Postal. El identificador Operador IO será designado por la Superintendencia de Industria y Comercio en la fecha prevista en el cronograma para la implementación del Código Único Numérico – CUN.

**AA, Año de Radicación:** Corresponde a los 2 últimos dígitos del año en el que se registra en el sistema de Peticiones, Quejas y Recursos del proveedor de servicios de comunicaciones u operador postal, la primera radicación de la solicitud.

**CR, Consecutivo de Radicación:** Es un número secuencial ascendente de diez (10) dígitos generado por el sistema de Peticiones, Quejas y Recursos de cada proveedor de servicios de comunicaciones u operador postal a cada asunto nuevo originado en el año en que se radicó la primera comunicación. Se inicia en 0000000001 el primer día de cada año.

(...)

### 3.2.1. Tipología para los servicios de comunicaciones.

De conformidad con lo previsto en el párrafo 2 del artículo 41 del RPU, se asignará un Código Único Numérico -CUN- por parte de los proveedores de servicios de comunicaciones a las Peticiones, Quejas o Recursos de conformidad con la siguiente tipología:

TIPO DE CUN – PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS
Común
Facturación
Clausula de pertenencia técnica
Terminación de contrato
Plan tarjeta
Modificación del condiciones del contrato
Reconocimiento de subcódigo
Diferencias entre el estado aplicado por la autoridad territorial y el aplicado en la facturación
Corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudo, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio

EL SUSCRITO SECRETARIO GENERAL AD-HOC HACE CONSTAR QUE LA PRESENTE COPIA COINCIDE CON EL DOCUMENTO ORIGINAL QUE REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

SECRETARIO AD-HOC

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

Plazos para el inicio de la prestación del servicio
Cobertura de servicios
Calidad de servicio
Concordancia con la prestación de servicios
Medibilidad, Identificabilidad
Agencia de Atención al usuario terminal
Disponibilidad del servicio por los canales en el espacio terminal suministrado por el proveedor
Disponibilidad del servicio por vía telefónica
Disponibilidad del servicio en áreas de cobertura informada por el proveedor
Compensación
Resolución Internacional
Resolución suplenet/interfaz
Activación y Desactivación de servicios legítimos/ilegales
Exposiciones de equipos terminales
Activación de planes
Velocidad e información del servicio de acceso a Internet
Limitación de usuarios
Políticas vigentes sobre los servicios ofrecidos
Cargos de línea en tránsito
Cumplimiento de una orden de la TIC
Resolución del servicio sin justa causa
Financiamiento de tarifas en los servicios legítimos de conectividad prepagada
Reserva de número en servicios prepagados
Violencia en Internet prepagado
Reserva a favor del usuario
Proceso de facturación en Internet
Utilización de datos personales con fines comerciales o publicitarios
Tráfico en las instalaciones e infraestructura relacionadas con la prestación del servicio
OTDR

No constituyen Petición, Queja y Recurso y por ende no se debe asignar CUN:

Solicitud de reconocimiento de SAP
Solicitudes de información sobre los costos del proveedor de respuesta inmediata al usuario
Sistemas de respuesta Automática de llamadas o MR (Interactive Voice Response)

**10.1.2. Respecto al deber de presentar a las autoridades la información requerida de forma exacta.**

Frente a este aspecto, el legislador incluyó en el artículo 64 del Título IX de la Ley 1341 de 2009, el régimen de infracciones y sanciones al ordenamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), lo siguiente:

**"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".*

Bajo estas circunstancias, el alcance que le debe dar al supuesto normativo dispuesto en el citado numeral, es que las personas naturales o jurídicas deben suministrar la información que sea requerida por las autoridades administrativas en ejercicio de sus funciones, de igual manera, debe ser exacta y completa, a menos que existan circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que no le permitan o le impidan allegar la mencionada información.

Por su parte, la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio estableció a cargo de los proveedores de servicios de comunicaciones móviles, el deber de llevar un registro de la totalidad de las peticiones, quejas y recursos, información que deberá ser reportada a esta Dirección por medio de un informe global de solicitudes e informe específico de inconformidades, de conformidad con los numerales 4.2.2.1 y 4.2.2.2 del Capítulo Cuarto del Título III de citada circular, la cual señala:

**"4.2.2.1 Informe Global de Solicitudes.**

*La totalidad de las solicitudes, solicitudes de servicio, peticiones, interacciones, incidencias, tickets, soluciones a primer contacto, verbales o escritas, y en general, cualquier otra solicitud que presenten los usuarios que estén asociadas con la prestación del servicio, independiente de la denominación que emplee el proveedor para éstas, deberá ser discriminada por el canal de recepción y encaminada dentro de las siguientes categorías:*

(...)

\*Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

1	2	3	4	5	6	7
Denominación. Solicitudes, interacciones, incidencias, Tickers, peticiones, soluciones a primer contacto.	Nombre del usuario	Línea asociada a las solicitudes, interacciones, incidencias, Tickers, peticiones	Canal de recepción. Línea gratuita de atención, oficinas virtuales, oficinas físicas.	Categoría	Fecha de recepción	Causal o Motivo

**4.2.2.2. Informe específico de inconformidades**

Reporte de todas las manifestaciones verbales o escritas de inconformidad de los usuarios respecto a la prestación del servicio recibidas en el mes, independiente si para su denominación el proveedor emplea el término queja o cualquier otra denominación tales como, interacciones, incidencias, ticklers. Discriminadas por el canal de recepción, y el tratamiento ofrecido a ésta (aceptación, negación o no atención oportuna). La causal deberá estar enmarcada dentro de las siguientes categorías

(...)

Para el envío de la anterior información el proveedor deberá emplear el siguiente formato en archivo Excel

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Denominación de la inconformidad (queja, incidencia, etc)	Nombre del usuario	Línea asociada a la inconformidad	Canal de recepción. Línea gratuita de atención, oficinas virtuales, oficinas físicas.	Categoría	Fecha de recepción	Tratamiento ofrecido a (solución inmediata, recepción para responder dentro del término legal, negación a la recepción)	Código Único Numérico	Resumen de la inconformidad	Resumen de la respuesta

Ahora bien, resulta necesario indicar que la obligación que conlleva la norma que ocupa nuestra atención – se reitera. La remisión de información requerida por esta Superintendencia de forma oportuna, exacta y completa – es igualmente una obligación de resultado, de tal suerte que se constituye su cumplimiento, en el estándar mínimo al que deben ceñirse los proveedores de servicios de comunicaciones.

Dicho en esta forma, las estrategias fijadas por los destinatarios de esta norma y en general todas sus actuaciones, deben enfocarse principalmente al cumplimiento de las obligaciones mínimas que la regulación vigente les impone.

**10.2. ASUNTOS A RESOLVER.**

El caso *sub-exámine* está orientado a determinar lo siguiente:

- (i) La legalidad de las grabaciones de las llamadas telefónicas aportadas por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., en calidad de denunciante.

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

- (ii) Si el proveedor de servicios de comunicaciones TIGO, vulneró el Régimen Jurídico de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, de acuerdo con el análisis de las siguientes conductas:
- No asignar CUN a las quejas presentadas por los usuarios a través de la línea gratuita de atención al cliente, asociadas a las líneas 3016992837, 3016809141, 3006524405, 3004548740, 3015047116, 3016222951, 3006299848, 3004344434, 3002231448, 3006345214, 3015415983, 3008778065, 3007719258, 3015331399, 3004297692, 3003409440 y 3002753809.
  - Obstaculizar o ser renuente en la recepción y trámite de las PQRs relacionadas con fallas en la prestación del servicio presentadas por sus usuarios a través de la línea gratuita de atención, especialmente aquellas asociadas a las líneas telefónicas 3013642701 y 3007208768.
  - Omitir información y/o suministrar datos inexactos a esta Entidad en relación con el "informe global de solicitudes" e "informe específico de inconformidades", correspondiente al "informe global de solicitudes" e "informe específico de inconformidades", correspondiente a este periodo.

### 10.3. SOLUCIÓN A LOS ASUNTOS.

#### 10.3.1 SOBRE LA LEGALIDAD DE LAS GRABACIONES DE LAS LLAMADAS.

La sociedad investigada indicó en su escrito de descargos que la sociedad denunciante "(...) aportó a la investigación pruebas obtenidas con violación directa del debido proceso pues estas vulneran directamente el derecho fundamental a la intimidad".

Y, en consonancia de lo anterior indicó que: "(e)n este caso es claro que el operador COMCEL S.A. no contaba con autorizaciones suscritas tanto por los usuarios como por la sociedad Colombia Móvil S.A. E.S.P para realizar la grabación de las conversaciones aportadas, lo que constituye una clara vulneración de derechos y, por consiguiente, la necesidad de excluir tales pruebas por ser obtenidas con violación al debido proceso".

De igual manera, la sociedad investigada señaló que: "(...) es claro que las pruebas aportadas por la sociedad denunciante vulneran también uno de los principales aspectos del derecho fundamental a la intimidad como es el derecho a la inviolabilidad de las comunicaciones, contenido en el artículo 15 de la Constitución nacional (...)".

En este orden de ideas, la Dirección considera necesario estudiar los conceptos jurídicos relacionados con la exclusión de las pruebas ilegales por violación al debido proceso, el derecho a la intimidad y las interceptaciones telefónicas, con el propósito de determinar si las grabaciones telefónicas aportadas por la sociedad denunciante vulneran o no el debido proceso de TIGO y las garantías fundamentales de los usuarios de servicios de comunicaciones.

Frente a lo anterior, el artículo 29 de la Constitución Política dispone expresamente una regla de exclusión de las pruebas practicadas con violación del debido proceso. Así lo señala en su inciso final cuando afirma que "(e)stas nula, de pleno derecho, la prueba obtenida con violación del debido proceso".

El aparte citado establece el remedio constitucional para evitar que los derechos de quienes participan en actuaciones judiciales o administrativas, sean afectados por la admisión de pruebas practicadas de manera contraria al debido proceso. Dada la potestad de configuración de la cual goza el legislador para desarrollar esa regla general, éste puede determinar las condiciones y requisitos bajo los cuales pueden ser válidamente obtenidas las distintas pruebas. El desarrollo legal, de esta regla se encuentra principalmente en los códigos de procedimiento penal y general del proceso, respecto a este último estatuto, en su artículo 164 establece que: "(...) las pruebas obtenidas con violación al debido proceso son nulas del pleno derecho".

\*Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

Esta regla constitucional contiene dos elementos definidos por la Corte Constitucional, así:

*Las fuentes de exclusión. El artículo 29 señala de manera general que la prueba obtenida con violación del debido proceso es nula de pleno derecho. Esta disposición ha sido desarrollada por el legislador penal para indicar dos grandes fuentes jurídicas de exclusión de las pruebas: la prueba inconstitucional y la prueba ilícita. La primera se refiere a la que ha sido obtenida violando derechos fundamentales y la segunda guarda relación con la adoptada mediante actuaciones ilícitas que representan una violación de las garantías del investigado, acusado o juzgado (...).*

*La sanción. Según la norma constitucional citada, la prueba obtenida de esa manera es nula de pleno derecho. El desarrollo que el legislador penal le ha dado a dicha disposición ha sido el de señalar como consecuencias de la obtención de pruebas contrarias al debido proceso o violatorias de los derechos fundamentales, el rechazo de la prueba (artículo 250, Decreto 2700 de 1991) y su exclusión del acervo probatorio por invalidez (artículos 304 y 308, Decreto 2700 de 1991). Uno de los mecanismos de exclusión es el previsto en el artículo 250, Decreto 2700 de 1991, que establece que el funcionario judicial "rechazará mediante providencia las legalmente prohibidas o ineficaces." En este sentido también son pertinentes los artículos 161, 246, 247, 254, y 441 del Decreto 2700 de 1991. En todo caso, lo fundamental es que la prueba no puede ser valorada ni usada cuando se adoptan decisiones encaminadas a demostrar la responsabilidad"<sup>15</sup> (destacado fuera del texto).*

En la citada jurisprudencia la Corte también definió cuatro condiciones para aplicar la regla de exclusión probatoria en los siguientes términos:

*En primer lugar, es importante examinar si se trata de una irregularidad menor que no afecta el debido proceso. En ese evento la prueba no tiene que ser obligatoriamente excluida. Según esta consideración, se está ante una ilegalidad que compromete el debido proceso, bien sea cuando se han afectado las reglas sustantivas que protegen la integridad del sistema judicial o que buscan impedir que se tomen decisiones arbitrarias, o bien sea cuando han sido desconocidas formalidades esenciales que aseguran la confiabilidad de la prueba y su valor para demostrar la verdad real dentro del proceso penal. La regla general de exclusión, además de disuadir a los investigadores de caer en la tentación de violar el debido proceso, cumple diversas funciones, como garantizar la integridad de la administración de justicia, la realización de la justicia en el caso concreto, el ejercicio del derecho de defensa, el respeto al Estado de Derecho y el goce efectivo de los derechos constitucionales fundamentales y, por lo tanto, las irregularidades menores o los errores inofensivos que no tienen el potencial de sacrificar estos principios y derechos constitucionales no han de provocar la exclusión de las pruebas. El mandato constitucional de exclusión cubija a las pruebas obtenidas de manera inconstitucional o con violación de reglas legales que por su importancia toman a una prueba en ilícita.*

*En segundo lugar, es necesario considerar el alcance del concepto de debido proceso al cual alude la norma constitucional, esto es, si se refiere exclusivamente a las reglas procesales o si también incluye las que regulan la limitación de cualquier derecho fundamental, como la intimidad, el secreto profesional y la libertad de conciencia. En Colombia, se ha dicho que el concepto de debido proceso es sustancial, esto es, comprende las formalidades y etapas que garantizan la efectividad de los derechos de las personas y las protegen de la arbitrariedad de las autoridades, tanto en el desarrollo de un proceso judicial o administrativo como, además, frente a cualquier actuación que implique la afectación de derechos constitucionales fundamentales.*

<sup>15</sup> Cfr. Sentencias T-330/18, T-916/08, SU 159 de 2002.

\*Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

*En tercer lugar, es necesario tener en cuenta que el derecho penal en un Estado social de derecho, también busca un adecuado funcionamiento de la justicia y, obviamente, no funciona bien la justicia que conduce a la impunidad o a un fallo arbitrario, es decir, que carece de la virtud de garantizar efectivamente los derechos, principios y fines constitucionales desarrollados por la legislación penal. Por ello, la decisión de excluir una prueba incide no sólo en el respeto a las garantías de imparcialidad, debido proceso y derecho de defensa, sino, además, en el goce efectivo de otros derechos constitucionales tales como la vida, la integridad y la libertad, protegidos por el legislador mediante la sanción de quienes violen el Código Penal.*

*En cuarto lugar, el mandato constitucional de exclusión de las pruebas obtenidas con violación del debido proceso exige que el funcionario judicial de manera expresa determine que la prueba viciada no puede continuar formando parte del expediente. Si bien la Carta señala que dicha prueba es "nula de pleno derecho", de los antecedentes en la Asamblea Constituyente y de la finalidad de la norma constitucional, se infiere que los derechos y principios constitucionales son efectivamente garantizados cuando hay una decisión explícita de exclusión que ofrezca certeza sobre las pruebas que no podrán usarse en el proceso y que no pueden ser fundamento ni de la acusación ni de la sentencia. La exclusión de la prueba viciada exige que ésta no forme parte de la convicción, de tal manera que el funcionario no puede considerarla. Las cuestiones relativas a la manera como debe realizarse desde el punto de vista material la exclusión de la prueba viciada, al instrumento procesal para exigir su exclusión y a la situación del funcionario judicial que haya mantenido la prueba viciada, así como otras sobre esta materia, se encuentran dentro del ámbito de la potestad de configuración del legislador. Cuando éste decida ejercerla en el futuro, habrá de hacerlo obviamente de conformidad con la Constitución.*

De igual manera, la Honorable Corte Constitucional en la sentencia C – 591 de 2005, analizó las anteriores excepciones a la regla de exclusión probatoria, concluyendo que éstas no se deben entender como una forma de excepción, sino como un criterio que debe tener el juez para evaluar la exclusión o inclusión del elemento material probatorio, evidencia física o información legalmente obtenida que se demanda como ilegal o ilícito.

Así, la Corte Constitucional entregó una herramienta de interpretación para que el juez evalúe cuándo se está en presencia de una prueba derivada, directa o indirectamente, de la que se está excluyendo del debate probatorio, y cuándo esta prueba se puede explicar en razón a su existencia propia; para ello:

*"(...) el juez deberá tener en cuenta las reglas de la experiencia y de la sana crítica, dado que será preciso examinar la presencia o no de un nexo causal entre una prueba y otra, al igual que entrar a ponderar entre diversos factores, tales como los derechos fundamentales del procesado, aquellos de las víctimas y terceros, al igual que el cumplimiento estatal de investigar y sancionar efectivamente el delito (...)"*

Ahora bien, para determinar si una prueba ha vulnerado alguna garantía constitucional, es preciso señalar que el artículo 15 de la Constitución Política establece entre otras garantías, el derecho de toda persona a su intimidad personal y familiar, al tiempo que estipula que la correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables, por lo que sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley; a su vez, de ese artículo se desprende una serie de garantías para su protección a saber: "(i) el deber del Estado y de los particulares de respetarlo; (ii) la inviolabilidad de la correspondencia y demás formas de comunicación privada, salvo el registro o la interceptación por orden judicial, en los casos y con las formalidades de ley y; (iii) la reserva de libros de contabilidad y demás documentos privados, salvo su exigibilidad para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado, "en los términos que señale la ley"<sup>60</sup>.

Por otro lado, son cinco (5) los principios que sustentan la protección del derecho a la intimidad y sin los cuales, se perderían la correspondiente integralidad del contenido garantista de la intimidad del

<sup>60</sup> Corte Constitucional, sentencia C-594 de 2014

\*Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

individuo frente a la innecesaria injerencia de los demás, esos principios fueron definidos por la Corte Constitucional mediante la sentencia C- 594 de 2014, así:

*"El principio de libertad, según el cual, los datos personales de un individuo, sólo pueden ser registrados o divulgados con el consentimiento libre, previo, expreso o tácito del titular, a menos que el ordenamiento jurídico le imponga la obligación de relevar dicha información, en aras de cumplir un objetivo constitucionalmente legítimo. En este contexto, la obtención y divulgación de datos personales, sin la previa autorización del titular o en ausencia de un claro y preciso mandato legal, se consideran ilícitas. El principio de finalidad, el cual se expresa en la exigencia de someter la recopilación y divulgación de datos, a la realización de una finalidad constitucionalmente legítima, lo que impide obligar a los ciudadanos a relevar datos íntimos su vida personal, sin un soporte en el Texto Constitucional que, por ejemplo, legitime la cesión de parte de su interioridad en beneficio de la comunidad. De conformidad con el principio de necesidad, la información personal que deba ser objeto de divulgación, se limita estrechamente a aquella que guarda relación de conexidad con la finalidad pretendida mediante su revelación. Así, queda prohibido el registro y la divulgación de datos que excedan el fin constitucionalmente legítimo. Adicionalmente, el principio de veracidad, exige que los datos personales que se puedan divulgar correspondan a situaciones reales y, por lo mismo, se encuentra prohibida la divulgación de datos falsos o erróneos. Por último, el principio de integridad, según el cual, la información que sea objeto de divulgación debe suministrarse de manera completa, impidiendo que se registre y divulgue datos parciales, incompletos o fraccionados". (Destacado fuera del texto).*

Ahora bien, en cuanto a la protección de las comunicaciones privadas contra interceptaciones arbitrarias, la misma Corte ha reiterado que el derecho a la intimidad garantiza a los asociados una esfera o espacio de su vida privada, inmune a la interferencia arbitraria de otros, en especial si la interceptación es realizada por agentes del Estado, pero también cuando esa interferencia es realizada por personas privadas; como cuando, por ejemplo, se divulgan a través de los medios de comunicación situaciones o circunstancias que sean de exclusivo interés de la persona o sus allegados.

El Alto Tribunal también ha reconocido que el derecho a la intimidad no es absoluto y ha señalado, por ejemplo, que cuando se trata de personas y hechos de importancia pública, el derecho a la información prevalece prima facie sobre el derecho a la intimidad. La interceptación ilegal de comunicaciones es entonces una práctica contraria a los principios democráticos que protegen a los individuos de la arbitrariedad de los agentes estatales.

Es por ello que, la interceptación de comunicaciones, sólo puede ser realizada bajo las condiciones y procedimientos expresamente señalados en la constitución y en la ley, como garantía de los derechos fundamentales, en especial del derecho a la intimidad<sup>17</sup>.

Explicado lo anterior, la Dirección del análisis de los medios de prueba obrantes en el expediente no encuentra que las grabaciones telefónicas aportadas por la sociedad denunciante hayan quebrantado el derecho a la intimidad de los usuarios de servicios de comunicaciones, dado que interacciones entre los usuarios y los proveedores a través de la línea de atención deben ser grabadas por el proveedor de servicios de comunicaciones, y deben ser mantenidas por éste para consulta de los usuarios en cualquier momento, como lo dispone el parágrafo del artículo 46 de la Resolución CRC 3066 de 2011, por lo que en este caso le corresponde a TIGO grabar las PQRs que presenten los usuarios a través de su IVR, como en efecto ocurrió, prueba de ello es que en las grabaciones telefónicas allegadas a la averiguación preliminar, se evidencia que el proveedor investigado señala que: "(...) para ofrecerte un mejor servicio tu llamada será grabada y eventualmente monitoreada por favor espera un momento"<sup>18</sup>, por lo que se presume el consentimiento de sus usuarios para ello.

<sup>17</sup> Corte Constitucional, sentencia SU-159 de 2002, M.P. Manuel José Cepeda Espinosa.

<sup>18</sup> Grabación Jair Betancourt minuto 00:56, Brenner Cantillo Minuto 00:06, Dolly Rodríguez minuto 00:06, Dayana Gil minuto 00:44, Yaina Bahoque minuto 00:46, Gianí Orozco minuto 00:06, Jaimy Osorio minuto 00:53, Licet García minuto 00:29, Elvira Agames minuto 00:45, Karina Mendoza minuto 00:52, Jessica Jiménez minuto 00:26, Eva Adechine minuto 00:06, Jeiner Quintero minuto 00:04, Karen Peñate minuto 01:11, Luz Sánchez minuto 01:21, Maier Rodríguez minuto 00:08, sol Sacristan minuto 01:15, Tatiana Ricaurte minuto 00:07 y Stefany Muñoz minuto 00:05.

\*Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

Así las cosas, no es cierto como lo pretende hacer creer la sociedad investigada, que el denunciante "(...) no contaba con autorizaciones suscritas tanto por los usuarios como por la sociedad Colombia Móvil S.A. E.S.P para realizar la grabación de las conversaciones (...)", cuando no existe prueba alguna que demuestre que las grabaciones fueron realizadas por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.; sino por el contrario, corresponden a registros magnetofónicos efectuados por TIGO, con ocasión al deber señalado en el artículo 46 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

Aunado a lo anterior, de las pruebas obrantes en el expediente no se establece en ningún momento que el denunciante haya sido el que obtuvo las grabaciones, ni mucho menos que éstas hubiesen sido el resultado de la interceptación o actuación ilegal por parte de él, por lo que no se configura la vulneración del artículo 15 de la Constitución Política que pretende hacer valer TIGO.

Adicionalmente, no se evidencia como la información sobre las quejas de los usuarios por las presuntas fallas en la prestación del servicio que prestaba TIGO, se trate de un asunto que corresponda a la esfera personal de los usuarios que no pueda ser conocido en el marco de una investigación administrativa como la que hoy nos ocupa, ya que los aspectos personales de éstos no han sido divulgados públicamente.

Ahora bien, en lo que respecta a la intimidad de TIGO, tal como lo ha indicado la jurisprudencia, solo la persona natural es titular de este tipo de derechos, en este sentido la Corte Constitucional indicó lo siguiente:

**"La jurisprudencia ha hecho distinción respecto de los derechos fundamentales de los cuales puede ser titular una persona jurídica, señalando que algunos de ellos se refieren exclusivamente a la persona humana y, por tanto, aquellas no estarían legitimadas para recurrir a su amparo. Por ejemplo, el derecho a la vida, a la prohibición de la desaparición forzada, tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes o al derecho a la intimidad familiar. Tampoco son titulares del derecho a la dignidad humana, ni de los derechos a la intimidad personal y a la honra, los cuales "solamente se reconocen al ser humano, pues son atributos propios de éste, inherentes a su racionalidad, inalienables, imprescriptibles y connaturales con el reconocimiento de su dignidad". Bajo ese entendido, se ha dicho que una persona jurídica tiene derecho a la igualdad, a la inviolabilidad de domicilio, petición, debido proceso, libertad de asociación, acceso a la administración de justicia y al derecho al buen nombre, sin que esta enunciación pretenda ser exhaustiva"**<sup>19</sup>.

Por ende, no se evidencia que el proveedor denunciante haya incurrido en violación a las comunicaciones de los usuarios con la línea de atención al usuario de TIGO, ni mucho menos que al haber aportado las grabaciones como sustento de su denuncia, hubiese vulnerado el derecho a la intimidad de los usuarios que las invalide como pruebas.

En ese orden de ideas, la Dirección -atendiendo el debido proceso- procederá a verificar si las grabaciones pueden ser valoradas como prueba en el desarrollo del presente acto administrativo.

Para ello, se debe tener en cuenta que la valoración de las pruebas en los procesos administrativos sancionatorios se debe acudir a las normas establecidas en el Código General del Proceso, tal como lo estableció expresamente el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en el artículo 211, el cual para mayor precisión se transcribe a continuación:

**"ARTÍCULO 211. RÉGIMEN PROBATORIO.** En los procesos que se adelanten ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, en lo que no esté expresamente regulado en este Código, se aplicarán en materia probatoria las normas del Código de Procedimiento Civil"<sup>20</sup>.

Entonces, lo primero que debe aclararse es que las grabaciones de las llamadas aportadas por el denunciante deben ser valoradas como pruebas documentales de conformidad con el artículo 243 del

<sup>19</sup> Sentencia T-317 de 2013

<sup>20</sup> Enténdase Código General del Proceso.

Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

Código General del Proceso<sup>21</sup>, y teniendo en cuenta que las grabaciones aportadas por la denunciante son de contenido declarativo, podrán ser apreciadas "(...) por el juez sin necesidad de ratificar su contenido, salvo que la parte contraria solicite su ratificación<sup>22</sup>,"

Al respecto, resulta pertinente traer a colación lo que la Corte Suprema de Justicia en Sentencia SC5533-2017, expedida dentro del radicado No. 11001 31 03 027 2009 00440 01, expuso sobre las grabaciones de voz, así:

*"Referente a las grabaciones hechas entre el Gerente de la pasiva y quien recibió la orden telefónica de compra, al igual que entre los empleados de las partes de este proceso junto a sus transcripciones (folios 51, 15-38 respectivamente) es necesario hacer las siguientes acofaciones:*

**Las grabaciones de voz son consideradas por nuestro Estatuto Procesal como medios de prueba de carácter documental y por tanto se le aplican las disposiciones normativas relativas a esa clase de acreditaciones. Así lo ordena el artículo 251 del CPC<sup>23</sup>, que gobierna el caso, por ser el vigente al momento de realizar la valoración de los hechos y la aprehensión material correspondiente, a pesar de regir en la actualidad el Código General del Proceso.**

*En el sistema positivo colombiano, la eficacia probatoria de un documento privado, está indisolublemente ligada a la verificación de su autenticidad, misma que se predica cuando exista certeza de la persona que lo ha firmado o elaborado. Esa certeza la explica el canon 252 ibidem<sup>24</sup>, al disponer en el numeral tercero que es el que interesa al asunto presente, que el documento privado es auténtico cuando:*

(...)

**3. Si habiéndose aportado a un proceso y afirmado estar suscrito, o haber sido manuscrito por la parte contra quien se opone, ésta no lo tachó de falso**

<sup>21</sup> **ARTÍCULO 243. DISTINTAS CLASES DE DOCUMENTOS.** Son documentos los escritos, impresos, planos, dibujos, cuadros, mensajes de datos, fotografías, cintas orientatográficas, discos, grabaciones magnetofónicas, videograbaciones, radiografías, folios, contraseñas, copones, etiquetas, sellos y, en general, todo objeto mueble que tenga carácter representativo o dictatorial, y las inscripciones en lápidas, monumentos, edificios o similares.

Los documentos son públicos o privados. Documento público es el otorgado por el funcionario público en ejercicio de sus funciones o con su intervención. Así mismo, es público el documento otorgado por un particular en ejercicio de funciones públicas o con su intervención. Cuando consiste en un escrito autorizado o suscrito por el respectivo funcionario, es instrumento público; cuando es autorizado por un notario o quien haga sus veces y ha sido incorporado en el respectivo protocolo, se denomina escritura pública"

<sup>22</sup> Artículo 252 del Código General del Proceso.

<sup>23</sup> El cual corresponde al artículo 243 del Código General del Proceso.

<sup>24</sup> Este cual es concordante con el artículo 244 del Código General del Proceso, cuyo texto es el siguiente:

**ARTÍCULO 244. DOCUMENTO AUTÉNTICO.** Es auténtico un documento cuando existe certeza sobre la persona que lo ha elaborado, manuscrito, firmado, o cuando exista certeza respecto de la persona a quien se atribuye el documento.

Los documentos públicos y los privados emanados de las partes o de terceros, en original o en copia, elaborados, firmados o manuscritos, y los que contengan la reproducción de la voz o de la imagen, se presumen auténticos, mientras no hayan sido tachados de falso o desconocidos, según el caso.

También se presumen auténticos los memoriales presentados para que formen parte del expediente, incluidas las demandas, sus contestaciones, los que impliquen disposición del derecho en litigio y los poderes en caso de sustitución.

Así mismo se presumen auténticos todos los documentos que reúnan los requisitos para ser título ejecutivo.

La parte que aporte al proceso un documento, en original o en copia, responde con ello su autenticidad y no podrá impugnarlo, excepto cuando al presentarlo alegue su falsedad. Los documentos en forma de mensaje de datos se presumen auténticos.

Lo dispuesto en este artículo se aplica en todos los procesos y en todas las jurisdicciones.

SECRETARIO AD-HOC

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

*oportunamente, o los sucesores del causante a quien se atribuye dejaren de hacer la manifestación contemplada en el inciso segundo del artículo 289.*

*Esta norma se aplicará también a las reproducciones mecánicas de la voz o de la imagen de la parte contra quien se aducen, afirmándose que corresponde a ella".*

*A su turno, el canon 277<sup>25</sup> de la misma, alusivo a las documentales emanadas de terceros enseña:*

*"Salvo disposición en contrario los documentos privados de terceros sólo se estimarán por el juez.*

*1. Si siendo de naturaleza dispositiva o simplemente representativa son auténticos de conformidad con el artículo 252.*

*2. Los documentos privados de contenido declarativo, se apreciarán por el juez sin necesidad de ratificar su contenido, salvo que la parte contraria solicite ratificación".*

*No cabe duda que las grabaciones son documentos declarativos, es decir "se limitan a dejar constancia de una determinada situación de hecho"<sup>26</sup>, ellos, contienen una declaración de ciencia o de conocimiento sobre determinados hechos, que en su materialidad corresponde en estricto sentido a un testimonio, atributo que no pierde a pesar de estar incorporado en un medio instrumental. Sobre aquellos, en últimas, ha manifestado la Sala, "se estableció la ratificación como única formalidad para reconocerle valor como prueba"<sup>27</sup>.*

*La jurisprudencia de esta Corporación se ha referido en múltiples ocasiones a la necesidad de distinguir la naturaleza del contenido de los documentos privados en orden a otorgarle valor probatorio, pues en relación con los que proceden de terceros, el legislador ha supeditado su mérito demostrativo al cumplimiento de algunas exigencias que difieren según aquellos sean dispositivos o constitutivos, representativos o simplemente declarativos.*

*A ese respecto, ha sostenido que cuando se pretenda hacer valer "documentos privados de terceros de naturaleza dispositiva o simplemente representativa", su "estimación sólo es viable si se tiene certidumbre sobre su procedencia, ante su reconocimiento, en los términos de los artículos 252 y 277 del Código de Procedimiento Civil", carga de la cual se exonera a aquellos de "contenido declarativo"» (CSJ SC, 7 Mar 2012, Rad. 2007-00461-01), a los cuales "podrá el Juez concederles valor, siempre que la parte contra quien se oponen no solicite, oportunamente, su ratificación (nral. 2 art. 10 ley 446/98, derogatorio del nral. 2 del art. 277 ib.)" (CSJ SC, 4 Sep. 2000, Rad. 5565).*

*En relación con las pruebas documentales de naturaleza declarativa precisó:*

*"(...) en lo tocante con su eficacia probatoria, ninguna norma procesal ha exigido la autenticidad», toda vez que «por sus características especiales, han tenido una regulación también particular que, en la legislación permanente, ha consistido en asimilarlos a los testimonios para efecto de su ratificación (o, más bien, su recepción directa), salvo cuando, por acuerdo de*

<sup>25</sup> El cual es concordante con el artículo 262 Código General del proceso, el cual se transcribe a continuación:

**ARTÍCULO 282. DOCUMENTOS DECLARATIVOS EMANADOS DE TERCEROS.** Los documentos privados de contenido declarativo emanados de terceros se apreciarán por el juez sin necesidad de ratificar su contenido, salvo que la parte contraria solicite su ratificación".

<sup>26</sup> DE SANTO, VÍCTOR. El Proceso Civil, Tomo II Prueba Documental. Buenos Aires: Editorial Universidad. 1983, pág. 34 y ss.

<sup>27</sup> CSJ, SC Sentencia de Sept. 3 de 2015, Rad. 2009-00429

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

*las partes se acepta el documento como tal (arts. 277, num 2º., y 229 inciso 2º C. de P.C.)" (CCXLIII, págs. 297 y 298). Pero a partir de la vigencia del decreto especial de descongestión antes aludido, "Esa 'ratificación', que en realidad consiste en recibir una declaración testimonial juramentada, fue la que se relegó..., con la salvedad de que debe producirse siempre y cuando la parte contra quien se presenta lo solicite de manera expresa(...)" (se subraya; CCXXII, pág. 560)... (CSJ SC, 18 Mar. 2002, Rad. 6649)".*

Entonces, toda vez que TIGO a lo largo de la investigación administrativa no tachó de falsas las grabaciones de las llamadas aportadas por el denunciante ni solicitó la ratificación de las mismas, la Dirección debe proceder a valorarlas como documentos declarativos de acuerdo a lo antes expuesto.

Recapitulando, la Dirección de acuerdo con el análisis realizado, no encontró demostrado que el denunciante hubiese incurrido en vulneración al debido proceso ni al derecho a la intimidad, por ende no existe ilegalidad en el medio probatorio aportado; y siendo las grabaciones pruebas válidas que no fueron tachadas de falsas ni fue solicitada su ratificación por la investigada, permiten que sean valoradas dentro de la presente investigación -como documento declarativo- de conformidad con lo establecido en el artículo 262 del Código General del Proceso.

No.	Nombre	Línea móvil	Interacción (resumen)	Fecha de la llamada
1	Jahir Betancourt	3016992837	<p>Usuario: (Minuto 01:36). Manifiesta tener falta de señal constante, dice que todos los días tiene señal defectuosa.</p> <p>Asesor: (Minuto 02:58). Señala que el sistema no reporta ningún problema en el servicio.</p> <p>Asesor: (Minuto 05:54). Le indica al usuario que le harán un procedimiento interno, de modo que debe retirara el chip del celular por 5 minutos con el fin de hacer un 'reset interno'.</p> <p>Usuario: (Minuto 06:28). Señala que el procedimiento ya lo ha realizado varias veces y no ha funcionado.</p> <p>Usuario: (Minuto 07:06). Pregunta si se genera un número de consecutivo o radicado.</p> <p>Asesor: (Minuto 07:10). "No señor".</p> <p>La grabación no permite conocer si las instrucciones dadas por el asesor llevaron a un resultado satisfactorio.</p>	16-10-2016
2	Brainer Cantillo	3016809141	<p>Usuario: (Minuto 00:36) Señala que tiene problemas de señal, no salen ni entran llamadas en la última semana.</p> <p>Asesor: (Minuto 05:09). Señala que enviará un mensaje de texto con una serie de configuraciones que debe realizarle al móvil.</p> <p>Usuario: (Minuto 05:19). "ya había llamado anteriormente y me dijeron lo mismo (...)", señala que la falla persiste.</p> <p>Asesor: (Minuto 05:40). Le solicita al usuario que apague el celular por diez (10) minutos y lo encienda.</p>	18-10-2016

SECRETARIO AD-HOC

SECRETARIO AD-HOC

SECRETARIO AD-HOC

Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

			<p>Usuario: (Minuto 05:55). Manifiesta que el procedimiento ya lo ha realizado, que ya se había comunicado para lo mismo y aun así persisten las caídas de las llamadas.</p> <p>Usuario: (Minuto 06:57). Pregunta si entregan algún tipo de registro del reporte.</p> <p>Asesor: (Minuto 07:03). Responde que con el número de teléfono puede validar la información.</p>	
3	Dolly Rodríguez	3006524405	<p>Usuaría: (Minuto 00:40). Dice que tiene problemas de señal, las llamadas que hace y que recibe se caen aproximadamente hace veinte (20) días.</p> <p>Asesor: (Minuto 02:02). Manifiesta que el sistema reporta que la línea se encuentra activa y que le realizará una configuración al sistema, informándole al usuario que apague el teléfono por cinco (5) minutos para realizar la configuración.</p> <p>Usuaría (Minuto 02:22). Menciona que ha llamado varias veces y le dicen lo mismo y no funciona, el problema persiste.</p> <p>Asesor: (Minuto 02:46). Señala que realizará la verificación interna para verificar el por qué no le funciona adecuadamente el servicio y efectuará el reporte respectivo.</p> <p>Usuaría: (Minuto 03:25). Solicita el radicado de la llamada.</p> <p>Asesor: (Minuto 03:30). Manifiesta que es un reporte no una queja, solo las quejas les dan el número CUN y que tienen 15 días hábiles para responder.</p> <p>Asesor: (Minuto 07:15). Señala que ya generó el reporte y que en el menor tiempo posible solucionará el inconveniente y si es necesario se comunicará con la usuaria.</p> <p>Usuaría: (Minuto 07:27). Solicita nuevamente el número de radicado.</p> <p>Asesor: Insiste en que es un reporte.</p>	14-10-2016
4	Dayanara Gil	3004548740	<p>Usuaría: Señala que tiene inconvenientes con el servicio de llamadas, que le dieron indicaciones de apagar el equipo, dejarlo en modo avión y encenderlo nuevamente, pero continúan las fallas.</p> <p>Asesor: (Minuto 05:14). Señala que la línea está activa, que enviará un mensaje de texto para que desactive las restricciones de la línea.</p>	16-10-2016

\*Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

			<p>Usuario: (Minuto 06:05). Manifiesta que tiene el celular a la mano y está realizando el procedimiento, pero persiste el inconveniente.</p> <p>Asesor: (Minuto 06:20). Le sugiere a la usuaria que se acerque al "centro de experiencia Tigo" para la reposición del chip.</p> <p>No se le asigna el CUN.</p>	
5	Yeina Bahoque	3015047116	<p>Usuaría: afirma que tiene inconvenientes con la señal, las llamadas no entran y tiene problemas de datos.</p> <p>Asesor: (Minuto 05:13). Manifiesta que realizó una configuración interna, indicándole a la usuaria que debe apagar el teléfono por cinco minutos y prenderlo nuevamente.</p> <p>No se le asigna el CUN.</p>	16-10-2016
6	Gianni Orozco	3016222951	<p>Usuaría: aduce tener inconvenientes de voz en las llamadas entrantes y salientes, ya se había comunicado con la línea de atención con anterioridad, indicándole que debía reiniciar el equipo, que realizará una serie de validaciones, pero la falla persiste.</p> <p>Asesor: (Minuto 04:13). Señaló que realizó unas configuraciones internas del sistema, solicitándole a la usuaria que apague el celular por cinco minutos y que con posterioridad lo prendiera.</p> <p>Usuaría: (Minuto 04:24). Señala que ese procedimiento ya lo había hecho y continuó con el inconveniente.</p> <p>No se le asigna el CUN.</p>	16-10-2016
7	Jeimy Osorio	3006299848	<p>Usuaría: Señala que tiene inconvenientes con la señal del servicio, las llamadas se caen constantemente.</p> <p>Asesor: (Minuto 02:52). Manifiesta que la línea telefónica se encuentra activa.</p> <p>Asesor: (Minuto 04:09). Indica que realizó una configuración interna, solicitándole a la usuaria que apague el celular y lo prenda nuevamente.</p> <p>Usuaría: (Minuto 04:15). Señala que ese procedimiento ya lo había hecho y persiste la falla.</p> <p>No se le asigna el CUN.</p>	18-10-2016

\*Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

8	Licet García	3013642701	<p>Usuaría: Manifiesta que tiene problemas de señal, que no salen llamadas en los últimos cuatro días.</p> <p>Asesor: (Minuto 03:16). Le indica a la usuaria que la línea se encuentra inactiva por no uso.</p> <p>Asesor: (Minuto 05:10). Manifiesta que para que le activen la línea debe acercarse a un centro de atención de Tigo.</p> <p>Usuaría: (Minuto 06:58). Expresa que quiere radicar una queja.</p> <p>Asesor: (Minuto 07:17). Le indica que si quiere radicar una queja deberá enviar un mensaje de texto con la palabra "queja" al número 85432.</p>	18-10-2016
9	Elvira Agames	3004314434	<p>Usuaría: Afirma tener inconveniente con el servicio de voz, las llamadas se caen y no figura saldo con las recargas.</p> <p>Asesor: (Minuto 03:26). Manifiesta que es una línea prepago y tiene saldo.</p> <p>Usuaría: (Minuto 03:48). Indica que ya retiró la sim card, apagó el equipo y que la configuración interna y externa no funcionó debido a que los inconvenientes persisten.</p> <p>Asesor: (Minuto 08:35). Señala que el IMEI del equipo se encuentra en perfecto estado, que generaran un escalonamiento.</p> <p>Usuaría: (Minuto 11:23). Pregunta que si le entregan un número de radicado.</p> <p>Asesor: (Minuto 11:27). Responde que no tiene número de radicado, que si encuentran una falla con el reporte se comunicaran con la usuaria.</p> <p>No se le entrega ningún número de radicado.</p>	16-10-2016
10	Karina Mendoza	3002231448	<p>Usuaría: Manifiesta que quiere poner una queja porque tiene problemas con sus datos, las llamadas se caen, ya se había comunicado con anterioridad y le dijeron que reiniciara el equipo, pero persiste la falla.</p> <p>Asesor: (Minuto 04:21). Le indica que el sistema no reporta ningún inconveniente con el servicio.</p> <p>Usuaría: (Minuto 06:37). Solicita un número de radicado del caso.</p> <p>Asesor: (Minuto 07:28). Menciona que en una próxima ocasión puede consultar el reporte con el número de la línea telefónica.</p>	18-10-2016

\*Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

			<p>Usuaría: (Minuto 09:03). Insiste en el número de radicado.</p> <p>No se le entrega ningún número de radicado.</p>	
11	Jessica Jiménez	3006345214	<p>Usuaría: Menciona que tiene inconveniente con el servicio de voz, las llamadas entrantes y salientes se caen y no sirve el servicio de datos. Ha reportado los inconvenientes y le dicen que apague el equipo, que lo coloque en modo avión, pero persiste el inconveniente.</p> <p>Asesor: (Minuto 03:50). Manifiesta que la línea no reporta ningún tipo de inconveniente, que realizará un reporte al área encargada para que solucionen el percance.</p> <p>Usuaría: (Minuto 10:21). Pregunta si le dan un radicado o consecutivo.</p> <p>Asesor: (Minuto 10:29). Señala que no le asigna ningún número, sino que puede usar el número de celular.</p>	16-10-2016
12	Eva Adechine	3015415983	<p>Usuaría: señala que tiene inconveniente con la señal de voz, las llamadas entrantes no ingresan y las salientes se caen, ha probado la sim card en otro equipo y tampoco funciona.</p> <p>Asesor: (Minuto 03:40). Señala que la línea no presenta ningún inconveniente, que le enviará un mensaje de texto para que realice una configuración.</p> <p>Usuaría: Manifiesta que ese procedimiento ya lo hizo.</p> <p>Asesor: (Minuto 04:50). Señala que realizará un reporte al área encargada por el tipo de falla.</p> <p>Usuaría (Minuto 8:38) Pregunta si le dan un radicado o consecutivo.</p> <p>Asesor: (Minuto 08:42). Indica que no se le asigna ningún número, sino que puede usar el número de celular.</p>	18-10-2016
13	Jeiner Quintero	3008778065	<p>Usuaría: la señora Carmen manifiesta que es la persona que utiliza la línea telefónica del señor Jeiner Quintero y posee inconvenientes con el servicio de llamadas entrantes y salientes, probó la sim card en otro equipo y tampoco funciona.</p> <p>Asesor: (Minuto 03:44). Manifiesta que en el sistema aparece que la línea telefónica se encuentra activa y que está funcionando correctamente, le indica que debe realizar un</p>	15-10-2016

SECRETARIO AD-HOC

\*Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

			<p>procedimiento, la usuaria indica que ya ha realizado las configuraciones respectivas.</p> <p>Usuaría: (Minuto 04:15). Pregunta si le dan un radicado o consecutivo.</p> <p>Asesor: (Minuto 04:20). Le indica que si la persona ya realizó las configuraciones, lo que la compañía puede hacer es escalar el inconveniente al área encargada para que verifique las fallas, le menciona que los radicados se dan en las peticiones y para ello debe esperar respuesta en 15 días y luego procede a aclarar que en este caso la llamada es un trámite diferente.</p> <p>Usuaría: (Minuto 04:56). Solicita solución a las fallas que presenta el servicio.</p> <p>Usuaría: (Minuto 08:28). Insiste en un número de consecutivo o formato.</p> <p>Asesor: (Minuto 08:32). Manifiesta que no se asigna ningún radicado, sino que puede usar el número de celular para validar el reporte.</p>	
14	Karen Peñate	3007719258	<p>Usuaría: Aduce tener inconveniente con el servicio de las llamadas entrantes y salientes, se caen y suena entrecortado.</p> <p>Asesor: (Minuto 03:08). Manifiesta que el sistema refleja que la línea telefónica se encuentra activa sin ningún inconveniente.</p> <p>Usuaría: (Minuto 03:39). Señala que tiene intermitencia, las llamadas se caen, que ya había llamado por el mismo inconveniente.</p> <p>Asesor: (Minuto 04:36). Afirma que dejará un reporte por la falla indicada para que se verifiquen a qué se deben las fallas.</p> <p>Usuaría: (Minuto 04:53). Solicita la constancia del inconveniente.</p> <p>(Minuto 04:58). El asesor señala que no se le genera ninguna constancia de radicación porque son reportes internos para que solucionen el inconveniente en el menor tiempo posible, que si quiere que le den un número de radicado debe interponer una queja que tiene una duración de quince (15) días para responder, le pregunta a la usuaria si desea presentar una queja o un reporte, a lo cual la usuaria responde que si, frente lo cual se le informa que puede hacer seguimiento con el número celular.</p>	18-10-2016
15	Luz Sánchez	3015331399	<p>Usuaría: Informa inconvenientes para acceder al servicio pues no tiene señal. Adicionalmente dijo que ya le realizaron el</p>	

\*Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

			<p>procedimiento de configuración interna, pero persiste la falla.</p> <p>Asesor: (Minuto 05:20). Señala que realizará un reporte para que el área encargada validen el por qué tiene el inconveniente narrado.</p> <p>Usuaría: (Minuto 09:29). Pregunta por el número de radicado.</p> <p>Asesor: (Minuto 09:31). Responde que el procedimiento es interno, no se genera ningún radicado y que si se requiere alguna configuración se comunicaran al número de contacto.</p> <p>La grabación no permite conocer si las instrucciones dadas por el asesor llevaron a un resultado satisfactorio.</p>	16-10-2016
16	Maira Rodriguez	3004297692	<p>Usuaría: Indica que tiene inconveniente con el servicio de datos y los mensajes no se envían.</p> <p>Asesor: (Minuto 02:52). Manifiesta que validó la información del sistema y que la configuración del equipo está correcta, que es una falla del servicio, tomará un reporte para que el área encargada realice las correcciones del caso.</p> <p>Usuaría: (Minuto 03:27). Pregunta si le dan un radicado o consecutivo.</p> <p>Asesor: (Minuto 03:32). Responde que se escalona el reporte por falla del servicio, no se asigna ningún número, sino que puede usar el número de celular para verificar el trámite.</p>	14-10-2016
17	Sol Sacristán	3003409440	<p>Usuaría: Señala que desea interponer una queja por señal intermitente.</p> <p>Asesor: (Minuto 07:00). Manifiesta que realizó una configuración interna, que le envió dos mensajes de texto a la línea de la usuaria para que realice la configuración manual para poder cancelar las restricciones o desvíos de la línea.</p> <p>Usuaría: (Minuto 08:45 y 09:12). Pregunta si le dan un registro o consecutivo de la solicitud, insistiendo en el mismo.</p> <p>Asesor: (Minuto 09:16). "No", manifiesta que es un reporte interno.</p>	18-10-2016
18	Tatiana Ricaurte	3002753809	<p>Usuaría: Afirmar tener un inconveniente con la señal, las llamadas entrantes y salientes se caen o no entran y no sirve el servicio de datos, con anterioridad le había informado que realizarían una configuración interna y</p>	16-10-2016

Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

			<p>que debía apagar el equipo y prenderlo, pero el problema persiste.</p> <p>Asesor: (Minuto 03:58). Afirmó que realizaría una configuración interna y una vez se finalice la llamada debe apagar el equipo.</p> <p>Usuaría: (Minuto 04:24). Insiste que ese procedimiento ya lo realizó, que si es la una solución que le ofrecen.</p> <p>Asesor: (Minuto 04:53). Señala que va a escalar el inconveniente y se comunicaran con la usuaria a través de una llamada o un mensaje de texto.</p> <p>No se le entrega ningún número de radicado.</p>
--	--	--	---

Por otro lado, la sociedad investigada manifestó en el escrito de descargos que: "(...) se observa en dichas llamadas varios patrones comunes como el hecho de que todas fueron efectuadas desde la ciudad de Barranquilla, todas se realizaron entre el 14 y el 18 de octubre y todas parecen tener el mismo guion de presentación (...)", para concluir que: "(...) las llamadas fueron promovidas por la sociedad denunciante utilizando un guion preestablecido, con la única finalidad de crear un escenario que llevara a mal interpretar que mi representada pudiera estar incurriendo en conductas contrarias al régimen de protección de usuarios, lo que constituye una prueba elaborada por quien no resulta ser afectado por las supuestas conductas infractoras".

Frente a lo anterior, la Dirección no acogerá el argumento expuesto por TIGO, ya que el hecho que los usuarios estuvieran ubicados en determinada ciudad o que se realizaran en un periodo específico, no implica que las conversaciones hayan sido manipuladas o que el denunciante se hubiera puesto de acuerdo con los usuarios para que señalaran inconvenientes similares, pues de esto no existe prueba, sino meras apreciaciones de la sociedad investigada, por el contrario, lo que sí logra constatar esta Entidad en dichas comunicaciones es: (i) la inconformidad de los usuarios con el servicio prestado; (ii) la intención de presentar una PQR ante el proveedor y; (iii) la abstención de TIGO de radicar y asignar CUN a las PQR de los usuarios.

Finalmente, si la sociedad investigada considera que existen actos de competencia desleal por parte de la sociedad denunciante, este no es el mecanismo adecuado para alegarlo, declararlo o sancionarlo, ya que el legislador estableció un trámite que no le compete dirimirlo a esta Dirección.

#### **10.2.2. Sobre la transgresión de los artículos 41 y 52 de la Resolución CRC N° 3066 de 2011 y en los numerales 3.1, 3.1.1 y 3.2.1 del título III de la Circular Única expedida por esta Entidad. (Cargo primero).**

La Dirección mediante la resolución que dio inicio a la presente investigación administrativa, señaló que TIGO presuntamente no asignó el Código Único Numérico (CUN) a las quejas presentadas por los usuarios a través de la línea gratuita de atención al cliente, lo cual presuntamente habría vulnerado lo previsto en los artículos 41 y 52 de la Resolución 3066 de 2011, así como lo dispuesto en los numerales 3.1, 3.1.1 y 3.2.1 del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio; las quejas son las siguientes:

#### **TABLA No. 1**

Frente a lo anterior, la sociedad investigada en el escrito de descargos señaló que: "(...) las peticiones, quejas o recursos que son resueltas por el proveedor en el mismo instante en que son presentadas por el usuario, no requieren la asignación del Código Único Numérico, de acuerdo con lo establecido en el numeral 3.2.1 del capítulo Tercero del Título III de la Circular Única de esta entidad (...)". para concluir que: "(...) es posible observar que los asesores atendieron y dieron respuesta inmediata a los usuarios de la siguiente manera:

1. Informaron que las líneas se encontraban activas.
2. Informaron que las líneas no presentaban inconvenientes.

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

3. *Dieron a conocer el proceso para eliminar cualquier restricción que presentara la línea, ya sea con una configuración manual, remitiendo un mensaje de texto con el procedimiento a realizar o en su defecto realizando una configuración interna*."

A su vez, TIGO señaló que: "(...) si bien en las grabaciones se aprecia que los asesores le(sic) informan a los clientes que se realizará un escalonamiento interno, se aclara que este trámite hace parte del procedimiento de la compañía para garantizar la satisfacción de los usuarios y no se trata de un escalonamiento para solucionar las inquietudes de los clientes, ya que el cliente obtiene la solución a su requerimiento en la llamada sin necesidad de escalarlo a otra área para su gestión".

De igual manera, manifestó que: "(...) la compañía que represento cuenta con un procedimiento de atención y verificación de las fallas en el servicio y que, una vez se aplicó dicho procedimiento, se validó que no existía afectación en ninguna de las líneas en cuestión (...)".

Al respecto, vale la pena precisar que en el numeral 3.2.1 de la Circular Única<sup>25</sup> expedida por esta Entidad, establece que "(...) no constituyen Petición, Queja y Recurso y por ende no se debe asignar CUN" en tres eventos, los cuales están definidos de manera taxativa así:

- "Solicitud de reconocimiento de SAP".
- "Solicitudes de información sobre las cuales el proveedor dé respuesta inmediata al usuario".
- "Sistemas de respuesta automática de llamadas o IVR (Interactive Voice Response)".

En ese orden de ideas, de conformidad con lo establecido en el párrafo primero del artículo 41 de la Resolución CRC 3066 de 2011<sup>26</sup>, a toda aquella solicitud que no se encontrará dentro de estas tres hipótesis el proveedor de servicios de comunicaciones le debe informar al usuario el Código Único Numérico -CUN-, con el fin de que los usuarios pudiesen obtener información precisa sobre el estado del trámite de su petición, queja o recurso, de conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la citada resolución, el cual se transcribe a continuación:

**"ARTÍCULO 52. DERECHO AL SEGUIMIENTO DE LAS PQRs. Los usuarios que hayan presentado peticiones, quejas o recursos, tienen derecho a consultar y obtener información precisa, en cualquier momento, sobre el estado del trámite de las peticiones, quejas y recursos, utilizando para ello el Código Único Numérico -CUN- debidamente asignado e informado por los proveedores de servicios de comunicaciones al momento de la presentación de la PQR, el cual deberá mantenerse actualizado durante toda la actuación administrativa, incluido el trámite del recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-.**

<sup>25</sup> Circular vigente para la fecha de los hechos.

<sup>26</sup> La cual es la norma vigente para la fecha de los hechos, y para mayor claridad se transcribe a continuación:

**"ARTÍCULO 41. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PQR.** Cuando se presenten PQRs en forma verbal, basta con informar al proveedor el nombre completo del peticionario o recurrente, el número de identificación y el motivo de la PQR. El proveedor puede responder de la misma manera y debe suministrar al peticionario o recurrente una constancia de la presentación de la PQR.

Las PQRs presentadas en forma escrita, deben contener por lo menos, el nombre del proveedor al que se dirige, el nombre, identificación y dirección de notificación del usuario, y los hechos en que se fundamenta la solicitud.

En todo caso, los usuarios deberán presentar sus PQRs en forma respetuosa, en consonancia con lo dispuesto en el principio previsto en el artículo 5° de la presente resolución.

**PARÁGRAFO 1:** Los proveedores de servicios de comunicaciones deben informar al usuario, por cualquier medio físico o electrónico, la constancia de la presentación de la PQR y un Código Único Numérico -CUN-, el cual deberá mantenerse durante todo el trámite, incluido el trámite del recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-. En el caso de PQRs presentadas por escrito, se hará constar, además, la fecha de radicación.

**PARÁGRAFO 2:** Los rangos de numeración de los códigos únicos numéricos de que trata el presente artículo, serán administrados y asignados a los proveedores de servicios de comunicaciones por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-, de conformidad con los términos que dicha Entidad establezca" (destacado fuera de texto).

Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

Los proveedores deben establecer mecanismos que permitan dicha consulta, haciendo uso, por lo menos, de su página Web y de la línea gratuita de atención al usuario.

En todo caso, cuando el usuario realice una consulta sobre el estado de su PQR a través de la página Web del proveedor o de la página Web de la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo uso del CUN de que trata el presente artículo, el usuario tendrá derecho a encontrar la siguiente información: "Señor usuario, le informamos que su petición, queja o recurso (según el caso que aplique), radicada bajo el Código Único Numérico -CUN- (xxxx) en fecha (xxxx), se encuentra en (estado actualizado del trámite: -análisis por parte del proveedor o de la SIC según aplique-, o -etapa de pruebas que práctica el proveedor o la SIC, según aplique-), y la misma será respondida a través del mismo mecanismo en que fue presentada y a la dirección de notificación suministrada por usted al momento de presentación de su (petición, queja o recurso, según el caso), a más tardar el día (xxxx)".

Igualmente, en los casos en que el usuario presente recurso de apelación de manera simultánea y subsidiaria al recurso de reposición, en la decisión que tome el proveedor respecto de dicho recurso, el proveedor deberá informar al usuario sobre el envío del expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC, utilizando para ello el siguiente texto: "Señor usuario, el expediente de su petición, queja o recurso (según el caso que aplique), fue enviado en fecha (xxx) a la Superintendencia de Industria y Comercio, para el trámite del recurso de apelación, para lo cual dicha Entidad cuenta con quince (15) días hábiles para revisar, estudiar su caso y dar respuesta de fondo, salvo que se requiera la práctica de pruebas, caso en el cual el tiempo mencionado podrá ampliarse hasta por un término igual. Para consultar dicho trámite, por favor ingrese a través del siguiente enlace: xxxxxxxx (página Web de la SIC) con el Código Único Numérico que le fue asignado a su PQR".

En ese orden de ideas, los proveedores de servicios de comunicaciones debían asignar CUN a las tipologías que se encuentran descritas en la primera parte del numeral 3.2.1 del Título III de la Circular Única, por lo que de antemano se advierte que las PQR's relacionadas con la disponibilidad del servicio y con la atención al cliente<sup>30</sup>, no corresponden a simples solicitudes de información ni mucho menos al reconocimiento de silencios administrativos positivos, que le hubiesen permitido a TIGO, a las que no le corresponde asignar Código Único Numérico.

De acuerdo a lo anterior, se procederá a analizar cada uno de los casos que corresponden al cargo primero formulado en la Resolución No. 7500 del 1 de abril de 2019, de acuerdo con los argumentos propuestos por el proveedor, así:

#### 10.2.2.1. Jahir Betancourt. (Número de abonado 3016992837).

En la interacción ocurrida entre El señor Jahir Betancourt, con la asesora de la línea de atención al usuario de TIGO, ocurrió lo siguiente:

Asesor de TIGO (en adelante asesor) (Minuto 00:34): "Señor usuario por favor ingrese el número del móvil correspondiente a la reclamación".

Asesor: (Minuto 00:49): "Para radicar un derecho de petición marque 1, para radicar un recurso de reposición marca 2".

Jahir Betancourt (en adelante usuario): (Minuto 01:36): "(...) estoy teniendo unos inconvenientes frecuentemente con mi señal, a cada rato se va la señal y se pierde constantemente todo el día y eso está pasando hace como tres meses".

<sup>30</sup> Temas que corresponden a las interacciones sucedidas entre los usuarios Alba Martínez, Brenda Ortiz, Ernesto Jaramillo, Freddy Parada, Jenny Alejandra García, Sandra Yolanda Pereira, Wilson Herrera y la línea de atención al cliente de MOVISTAR, tal como fue reseñado en el considerando octavo de la Resolución No. 6171 del 19 de marzo de 2019 (folios 197 a 205 del expediente).

Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

**Asesor:** (Minuto 04:19): *"El sistema nos refleja que la línea está activa, en estado funcional"*.

**Asesor:** (Minuto 05:45): *"Efectivamente verificando en nuestro sistema la línea está totalmente activa y el equipo también, la cual le vamos a realizar un procedimiento interno a su línea desde nuestro sistema, vamos a hacer un reset interno para cancelar todo tipo de vía de restricción que presente la línea (...)"*

**Usuario:** (Minuto 06:28): *"(...) yo ya he hecho eso varias veces y no ha funcionado"*

**Usuario:** (Minuto 07:08): *"¿Y eso no genera ningún tipo de consecutivo, radicado?"*

**Asesor:** (Minuto 07:11): *"No señor, es un procedimiento interno"*. (Destacado fuera del texto).

Es necesario resaltar que la llamada telefónica finalizó en el minuto 07:28, sin que se advierta en la interacción la asignación de un CUN.

Frente a lo anterior, la sociedad investigada en el escrito de descargos señaló que *"[f]rente a la manifestación de falla en el servicio por parte de la usuaria, el asesor valida el estado de la línea, estado del IMEI, sin encontrar inconvenientes en el mismo, realiza conciliación de la cuenta, le indica a la usuaria sobre el reinicio del equipo, como procedimiento de verificación de la presunta falla, sin encontrar inconvenientes en el servicio lo cual informa al usuario"*.

Al respecto, la Dirección no acogerá los argumentos expuestos por la sociedad investigada, toda vez que de las pruebas obrantes en el expediente resulta claro que la inconformidad del usuario fue por la falla en el servicio de voz al no ingresarle las llamadas, sin que se pueda aceptarse que el proveedor solucionó el inconveniente al primer contacto, por el simple hecho de afirmar que la línea telefónica se encontraba activa y sin ningún inconveniente o que realizará un reinicio interno. Por el contrario, es evidente que el usuario le precisó al asesor que los procedimientos ya se habían realizado sin que se obtuviera una solución al respecto.

Aunado a lo anterior, el usuario solicitó un número de radicado, pero el asesor de TIGO negó su asignación excusándose en que se trataba de un procedimiento interno; no obstante, la Dirección advierte que comoquiera que la reclamación consistió en una falla del servicio, debió asignarle un CUN.

Lo anterior teniendo en cuenta que la regulación es precisa al señalar que los proveedores de servicios de comunicaciones deben informar al usuario, por cualquier medio, la constancia de la presentación de la petición, queja y recurso y un CUN cuando la solicitud sea por corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo de los servicios, para los usuarios tengan derecho de consultar y obtener información precisa en cualquier momento sobre el trámite, lo cual fue desconocido por TIGO.

En otras palabras, TIGO estaba en la obligación de asignar un CUN para cada uno de los casos, toda vez que la reclamación presentada por el usuario se encuentra incluida en el numeral 3.2.1 del Título III de la Circular Única expedida por esta Entidad, puesto que fue una queja por la falla del servicio, la cual no fue resuelta en el primer contacto como lo señala el proveedor investigado, circunstancia que vulneró el deber de informar al usuario el Código Único Numérico y el derecho del mismo a consultar y obtener información precisa en cualquier momento, sobre el estado del trámite de su queja.

#### 10.2.2.2. Brainer Cantillo (Número de abonado 3016809141).

El señor Brainer Cantillo a través de la línea de atención al usuario manifestó lo siguiente:

**Brainer Cantillo** (en adelante usuario): (Minuto 00:35): *"(...) presento inconveniente con la señal hace cuatro días no me salen las llamadas, no entran (...)"*. (Destacado fuera del texto).

**Asesora de TIGO** (en adelante asesora) (Minuto 05:10): *"(...) debido a la falla que presenta dentro de su línea voy a enviarle un mensaje de texto con una serie de configuraciones (...)"*.

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

**Usuario:** (Minuto 05:19): *"yo ya habla llamado anteriormente y me dijeron lo mismo, ya lo hice (...)"*.

**Asesora:** (Minuto 05:26): *"(...) le voy a solicitar que apague el equipo por el periodo de diez a quince minutos, lo encienda y(sic) ingrese nuevamente la sim card"*

**Usuario:** (Minuto 05:50): *"como le indiqué hace cuatro días estoy con el inconveniente, no sé si allá aparezca ese registro que yo he llamado y me han dicho lo mismo, apague y encienda las configuraciones de los mensajes, todo eso lo he realizado aun así persiste la caída de las llamadas (...)"*. (Destacado fuera del texto).

**Asesora:** (Minuto 06:38): *"En este caso voy a gestionar el proceso de validación o configuración, asimismo, voy a gestionar el proceso de reporte para que nuestra área especializada valide y le brinde solución por este tipo de falla (...)"*. (Destacado fuera del texto).

**Usuario:** (Minuto 06:58): *"¿tienes algún tipo de registro de ese reporte?"*. (Destacado fuera del texto).

**Asesora:** (Minuto 07:03): *"con su número de teléfono señor puedo validar la información que estoy gestionando"*. (Destacado fuera del texto).

Frente a lo anterior, la sociedad investigada en el escrito de descargos señaló que *"[falla de voz, la asesora solicita todos los datos, valida la línea e informa que realizará envío de SMS con configuración, al manifestar que no le funciona la asesora indica que internamente realizará una conciliación, brinda guion de reinicio"*.

Ahora bien, valoradas las pruebas obrantes en el expediente, se logra establecer que el usuario en la interacción con el asesor de TIGO, que indicó que tenía inconvenientes con el servicio por la falla en la señal, que no había sido solucionada por el procedimiento indicado por la asesora de la sociedad investigada, insistiendo que las fallas han persistido, para lo cual, la asesora le señaló al usuario que: *"voy a gestionar el proceso de reporte para que nuestra área especializada valide y le brinde solución por este tipo de falla"*.

A su vez, el usuario como consecuencia de la falla del servicio solicitó el número de radicado, pese a ello la asesora le indicó que la consulta la podría realizar con el número telefónico, circunstancia que demuestra la ausencia de asignación del CUN de conformidad con el numeral 3.2.1 de la Circular Única emitida por esta Entidad.

#### 10.2.2.3. Dolly Rodríguez (Número de abonado 3006524405).

La señora Dolly Rodríguez a través de la línea de atención al usuario manifestó lo siguiente:

**Dolly Rodríguez (en adelante usuaria):** (Minuto 00:42): *"(...) he tenido inconveniente con el servicio de voz en mi línea, porque cada vez que me llaman o cada vez que yo llamo se me caen las llamadas y esto se viene presentando hace veinte días (...)"*.

**Asesora de TIGO (en adelante asesora)** (Minuto 02:04): *"(...) verificando nuestro sistema nos aparece que la línea se encuentra en línea se encuentra activa, en este momento le voy a realizar una configuración interna (...)"*.

**Usuaría:** (Minuto 02:22): *"yo ya he llamado varias veces, me han mandado esas configuraciones, es más, yo llamé ahonita me preguntaron el número del IMEI, yo lo di, me mandaron un mensaje a mi línea para que hiciera las configuraciones, pero la verdad hice una llamada ahora después de las configuraciones que me dieron y la llamada se me cayó"*.

**Asesora:** (Minuto 02:44): *"En este momento le voy a realizar un reporte a nuestra área encargada para que realice la verificación de manera interna y verifique el por qué la línea no le está funcionando adecuadamente"*.

**Usuaría:** (Minuto 03:27): *"Me regalas el radicado de la llamada por favor"*.

\*Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

**Asesora:** (Minuto 03:30): "Es un reporte no es una queja, el radicado está con el número de su línea". (Destacado fuera del texto).

**Asesora:** (Minuto 03:55): "Es un reporte no es una queja, el radicado está con el número de su línea".

**Asesora:** (Minuto 07:16): "(...) en este momento ya generé el reporte, en el menor tiempo posible le estarán solucionando el inconveniente (...)".

**Asesora:** (Minuto 07:26): "Me regalas el consecutivo".

**Asesora:** (Minuto 07:33): "Como le indique esto es un reporte, estaría con el número de la línea". (Destacado fuera del texto).

Al respecto, la sociedad investigada en el escrito de descargos señaló que "[f]rente a la manifestación de falla en el servicio por parte de la Usuaria. La asesora verifica estado de la línea, no observe inconvenientes con la línea ni con el IMEI, lo cual le informa a la usuaria, indica proceso de configuración y reinició del móvil sin que se registren fallas".

De acuerdo a la conversación sostenida entre la usuaria y la asesora, la Dirección corroboró que existió una inconformidad relacionada con el servicio de voz, la cual no fue solucionada en primer contacto, ya que la usuaria manifestó que el inconveniente no había sido solucionado con las configuraciones indicadas por la asesora, tanto así que la asesora le indicó que generó un reporte para solucionar el inconveniente.

Ahora bien, de la misma conversación se desprende que la usuaria solicitó el número de radicado del inconveniente presentado con el servicio, para lo cual, la asesora señaló que los reportes no generan un Código Único Numérico y que cualquier consulta la podrá realizar con el número telefónico al cual está asociado el servicio, circunstancia que vulnera las normas imputadas en el presente cargo, toda vez que, estaba en la obligación de asignarlo por tratarse de una inconformidad con el servicio, impidió con ello que la usuaria pudiera realizar consultas en cualquier momento sobre el estado del trámite.

#### 10.2.2.4. Dayanara Gil (Número de abonado 3004548740).

La señora Dayanara Gil a través de la línea de atención al usuario manifestó lo siguiente:

Dayanara Gil (en adelante usuaria): (Minuto 01:18): "(...) estoy presentando inconveniente con el servicio de llamadas".

Usuaria: (Minuto 01:42): "(...) llamé ayer y me dijeron que apagara el equipo, lo colocara en modo avión (...) pero todavía tengo la falla".

Asesora de TIGO (en adelante asesora) (Minuto 05:13): "(...) la línea del teléfono me registra que está activa y el IMEI también me registra que está bien, como usted ya apago su teléfono celular y nuevamente yo le voy a hacer un envío de un mensaje de texto para que usted realice la cancelación de todas las restricciones (...)".

Asesora: (Minuto 06:13): "¿ya realizó el procedimiento?".

Usuaria: (Minuto 06:15): "Si señora, aquí tengo el celular en la mano estoy haciendo el procedimiento y nada".

Asesora (Minuto 06:25): "(...) le sugiero que se acerque a nuestro centro de experiencia TIGO para que usted realice la reposición del chip (...)".

Ahora bien, la sociedad investigada en el escrito de descargos repitió lo acontecido en la llamada que antecede, sin embargo, se observa que la usuaria se comunicó con la línea de atención al usuario de TIGO para expresar su inconformismo con el servicio, y en la interacción se le dijo a la usuaria que debía acercarse a un centro de experiencia para verificar si el inconveniente provenía del chip, por lo que o puede catalogarse como una solución a primer contacto.

Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

Así las cosas, es evidente que la usuaria se quejó por las fallas en el servicio de voz, sin que se le diera solución de forma inmediata y sin que se le asignara un CUN.

#### 10.2.2.5. Yeina Bahoque (Número de abonado 3015047116).

La señora Yeina Bahoque a través de la línea de atención al usuario de TIGO señaló lo siguiente:

Yeina Bahoque (en adelante usuaria): (Minuto 01:57): "(...) me comunico porque hace días estoy presentando inconvenientes con la señal (...)"

Asesora de TIGO (en adelante asesora) (Minuto 05:16): "(...) acabo de realizar una configuración interna, ahora que terminemos la llamada debe apagar el teléfono (...), le van a llegar unos mensajes de texto y debe seguir las instrucciones (...)"

Usuaría: (minuto 05:30): "Correcto".

Revisada la grabación telefónica se observa que la usuaria se comunicó con la línea de atención al usuario para exponer la inconformidad con el servicio, ante ello la asesora de TIGO realizó una configuración interna y le indicó los procedimientos pertinentes, circunstancias que fueron avaladas por la usuaria, quien quedó conforme con las explicaciones e instrucciones dadas por la asesora del proveedor, lo que implica que el inconveniente fue resuelto en primer contacto; ello implica que no era obligatorio suministrar un CUN.

#### 10.2.2.6. Gianni Orozco (Número de abonado 3016222951).

La señora Gianni Orozco a través de la línea de atención al usuario de TIGO señaló lo siguiente:

Gianni Orozco (en adelante usuaria): (Minuto 01:23): "(...) tengo problemas de voz en mi línea".

Usuaría: (Minuto 01:44): "(...) el día de ayer me comuniqué por el mismo inconveniente, me dijeron que generara el registro del equipo y realizaron validaciones, pero aún persiste el inconveniente".

Asesora de TIGO (en adelante asesora) (Minuto 04:14): "(...) acabo de hacer unas configuraciones internas, ahora necesito que apague el teléfono por cinco minutos y luego lo prenda".

Usuaría: (minuto 04:22): "(...) eso me dijeron ayer (...) aun así presenta el inconveniente".

Frente a lo anterior, la sociedad investigada en el escrito de descargos señaló que: "[i]nconvenientes con la voz la asesora valida el estado de la línea y del IMEI, realiza configuración en el sistema informa al cliente que debe reiniciar su terminal para que el proceso y el servicio funcionen".

Sin embargo, en las pruebas obrantes en el expediente la Dirección comprobó que la usuaria insistió que ese procedimiento se realizó con anterioridad, sin que se solucionara la falla, es decir, que la queja presentada por la usuaria fue por fallas en el servicio sin que el proveedor le suministrara un CUN lo que conlleva a la vulneración del derecho a consultar y obtener información precisa en cualquier momento, sobre el estado del trámite de su queja.

#### 10.2.2.7. Jeimy Osorio (Número de abonado 3006299848).

La señora Jeimy Osorio a través de la línea de atención al usuario de TIGO señaló lo siguiente:

Asesora de TIGO (en adelante asesora) (Minuto 00:45): "Para radicar un derecho de petición marca 1, para radicar un recurso de reposición marca 2 (...)"

Jeimy Osorio (en adelante usuaria): (Minuto 01:43): "(...) se me están cayendo las llamadas constantemente".

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

**Asesora:** (Minuto 02:53): *"verificada la información de la línea telefónica se encuentra activada (...) vamos a realizar un procedimiento interno para cancelar cualquier tipo de restricción (...)"*.

**Asesora:** (Minuto 04:10): *"(...) recuerde que después que finalice la llamada lo va a apagar por dos minutos nuevamente lo va a encender"*.

**Usuaría:** (Minuto 04:13): *"(...) yo ya hice eso y todavía sigue la falla"*

**Usuaría:** (Minuto 05:38): *"Y tu por qué no puedes escalar el caso (...)"*.

**Asesora:** (Minuto 05:42): *"Porque no le han hecho un procedimiento interno a la línea"*.

Al respecto, la sociedad investigada en el escrito de descargos dijo que: *"(...) frente a la objeción del cliente porque ya había hecho el proceso la asesora informa que en el sistema no se evidencia configuración, por lo que procede con la conciliación, dando solución a primer contacto"*.

No obstante, en la investigación administrativa se constató que la usuaria presentó su inconformidad respecto a las fallas del servicio, insistiendo que las configuraciones mencionadas por la asesora ya habían sido efectuadas sin que el servicio mejorara; es decir, que al ser una queja por las fallas del servicio y no haberse solucionado en primer contacto, TIGO debió suministrar un CUN lo cual no ocurrió.

#### 10.2.2.8. Elvira Agames (Número de abonado 3004314434).

La señora Elvira Agames a través de la línea de atención al usuario de TIGO señaló lo siguiente:

**Elvira Agames (en adelante usuaria):** (Minuto 01:21): *"(...) tengo inconveniente con el servicio de voz, no me salen las llamadas (...) ya me habla comunicado me habían dicho que reiniciara, que apagara y prendiera, que le habían hecho una configuración interna a la línea y otra externa, todavía el inconveniente persiste"*.

**Usuaría:** (Minuto 03:35): *"(...) igual cuando la recibo, es que la señal es intermitente, yo hice una recarga y tampoco me salen la llamada, me van a hacer llamadas a mí y tampoco o se va a buzón (...) ya probé la sim card en otro equipo, mi equipo está registrado, me dijeron que apagara y prendiera (...) de todo me han dicho y todavía el problema persiste (...)"*.

**Asesor de TIGO:** (en adelante asesor) (Minuto 08:38): *"Verificando la información en nuestro sistema nos indica que el IMEI de su equipo se encuentra en perfecto estado, usted indica que en otras llamadas se había hecho tipos de configuración a su línea y siguen presentando inconveniente, vamos a generar un escalamiento para que en el menor tiempo posible nuestra área encargada verifique lo que está sucediendo con el servicio (...)"*.

**Asesor:** (Minuto 10:02): *"(...) vamos a generar un reporte con el fin que nuestra área encargada verifique que es lo que está sucediendo con su línea (...)"*.

**Usuaría:** (Minuto 11:25): *"(...) no me das ningún radicado ni nada?"*.

**Asesor:** (Minuto 10:02): *"(...) como tal no tenemos, el escalamiento es para que ellos verifiquen (...)"*.

Frente a lo anterior, la sociedad investigada en el escrito de descargos dijo: *"[c]liente manifiesta intermitencias con el servicio, se valida que la línea y el IMEI se encuentra en estado activo y sin restricciones, se solicita datos para revisar el caso y dar una solución en primer contacto"*. Sin embargo, de la interacción resulta claro que no se resolvió el inconveniente señalado por la usuaria, y el asesor mencionó que generaría un reporte para que el área encargada el problema del servicio.

Ahora bien, comoquiera que el usuario tuvo inconveniente con el servicio, el cual no fue solucionado por el proveedor en el mismo instante de la reclamación, éste debió asignarle un CUN, dado que el

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

proveedor realizaría un reporte para que el área encargada verificara que le estaba sucediendo al servicio contratado por la usuaria, por lo que la asignación de código era obligatoria con el propósito que la usuaria pudiera realizar consultas en cualquier momento sobre el estado del trámite.

**10.2.2.9. Karina Mendoza (Número de abonado 3002231448).**

La señora Karina Mendoza a través de la línea de atención al usuario de TIGO señaló lo siguiente:

**Karina Mendoza** (en adelante usuaria): (Minuto 01:53): "(...) para presentar una inconformidad, una queja, lo que pasa es que se me están cayendo demasiado las llamadas, además mi paquete de datos que tengo me está molestando demasiado".

**Asesora de TIGO:** (en adelante asesora) (Minuto 04:24): "Verificando la información en nuestro sistema señora Karina nos refleja que su línea no está teniendo ningún inconveniente con la recepción de llamadas, a usted anteriormente le habían indicado el siguiente procedimiento: marcar numeral treientos treinta seguido de asterisco, seguido de clave de red, seguido de numeral y tecla llamar".

**Usuaria:** (Minuto 04:42): "(...) Claro eso ya lo he realizado".

**Asesora:** (Minuto 06:32): "(...) en estos momentos estamos generando el reporte para que el área encargada pueda solucionarlo".

**Usuaria:** (Minuto 06:36): "Me das un número de radicado o número de soporte del caso".

**Asesora:** (Minuto 06:44): "Le indico, en este caso (...) en una próxima ocasión puede consultar en que proceso va el reporte indicando fallas de las llamadas y el número del móvil que está teniendo el inconveniente".

**Usuaria:** (Minuto 07:01): "Por eso, pero el número del caso queda con algún radicado, porque ya el inconveniente lo había manifestado anteriormente (...)".

**Asesora:** (Minuto 07:32): "(...) vamos a realizar, a hacer el reporte al área encargada el cual le indico que este no nos refleja ningún número radicado, únicamente con su número de móvil (...)".

**Usuaria:** (Minuto 07:53): "¿Y por qué no queda registrado con ningún número el caso?".

**Asesora:** (Minuto 07:32): "Este inconveniente, este reporte que se realiza al área encargada no nos soporta a nosotros ningún tipo de radicado (...)".

Frente a lo anterior, la sociedad investigada en el escrito de descargos manifestó que: "[f]alta con la señal de voz y datos, se valida el estado de la línea y se encuentra activa, y la asesora informa que la línea no presenta inconvenientes".

Ahora bien, se observa que la usuaria se comunicó a la línea de atención del proveedor con el propósito de presentar "(...) una inconformidad, una queja (...)" por los problemas que estaba presentando el servicio de voz y de datos en su línea telefónica, ante lo cual la asesora le mencionó que se realizaría un reporte al área encargada para que solucionara el inconveniente.

Aunado a lo anterior, en la grabación se comprobó que la usuaria solicitó el número de radicado del inconveniente reportado, el cual no fue suministrado por la asesora del proveedor, argumentando que el reporte al área encargada no genera ningún número de radicado.

De lo anterior, no existe duda que la usuaria presentó una queja por las fallas en el servicio, circunstancia que ameritaba la asignación de un CUN, para que la usuaria pudiera realizar consultas en cualquier momento sobre el estado del trámite, sin embargo, la asesora del proveedor le indicó a la usuaria que podría consultar el reporte manifestando su número telefónico, lo cual transgrede las normas imputadas.

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

#### 10.2.2.10. Jessica Jiménez (Número de abonado 3006345214).

La señora Jessica Jiménez a través de la línea de atención al usuario de TIGO señaló lo siguiente:

**Jessica Jiménez** (en adelante usuaria): (Minuto 01:41): "(...) tengo varios días con inconvenientes de señal, se me caen las llamadas y el servicio de datos no me está funcionando cuando compro paquetes de datos".

**Asesora de TIGO:** (en adelante asesora) (Minuto 03:24): "¿Qué configuraciones ha realizado en el teléfono?".

**Usuaria:** (Minuto 03:26): "Todas las que me han indicado porque ya varias veces lo he reportado, me hablan dicho que apague el equipo que lo reinicie, que lo coloque en modo avión y persiste la falla".

**Asesora:** (Minuto 06:42): "Ya le realizaron la configuración interna del equipo?".

**Usuaria:** (Minuto 03:45): "Sí, y todo eso me lo han realizado".

**Asesora:** (Minuto 03:50): "En este momento verificando la línea no nos presenta ningún tipo de inconveniente (...) le voy a generar un reporte a nuestra área encargada para que en el menor tiempo posible solucionen el inconveniente".

**Asesora:** (Minuto 10:11): "(...) en este momento ya le generé el reporte, en el menor tiempo posible le estarán solucionando el inconveniente".

**Usuaria:** (Minuto 10:24): "¿y eso no genera ningún radicado, un consecutivo, número?".

**Asesora:** (Minuto 10:28): "No señora, estaría con el número de su línea".

Frente a lo anterior, la sociedad investigada en el escrito de descargos manifestó que: "(falla de llamadas y datos, la asesora solicita datos para validar estado de línea, captura los datos de la usuaria para efectuar validación y la asesora explica que es una validación interna. La asesora indica que la línea no muestra ningún inconveniente".

Ahora bien, se observa que la usuaria se comunicó a la línea de atención del proveedor con el propósito de informar las fallas en el servicio, específicamente por inconvenientes en la señal y el servicio de datos, evento que no fue solucionado en esa oportunidad, sino que fue necesario realizar un reporte al área encargada y la asesora le precisó a la usuaria que: "(...) en el menor tiempo posible le estarán solucionando el inconveniente".

Por otro lado, se demostró que la usuaria le preguntó a la asesora que si el reporte le generaba algún tipo de radicado, para lo cual le respondió que no, que si deseaba consultar el estado de su trámite, lo podría realizar indicando el número de la línea telefónica, lo cual demuestra la vulneración las normas imputadas, ya que al tratarse de una queja por las fallas del servicio, el proveedor debió asignar un CUN, sin que se pueda considerar que el número de la línea telefónica suple el código en mención.

#### 10.2.2.11. Eva Adechine (Número de abonado 3015415983).

La señora Eva Adechine a través de la línea de atención al usuario de TIGO señaló lo siguiente:

**Eva Adechine** (en adelante usuaria): (Minuto 00:34): "(...) presento inconvenientes con la señal de voz hace dos días".

**Asesor de TIGO:** (en adelante asesor) (Minuto 03:37): "(...) estamos validando la información en nuestro sistema y me indica que la línea en estos momentos no presenta ningún tipo de inconveniente (...)".

**Usuaria:** "Pero no me entran las llamadas (...)".

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

**Asesor:** (Minuto 04:00): "Le vamos a indicar para que realice un proceso, una configuración, es para hacer la cancelación de restricción del teléfono, numeral tres treinta asterisco (...)".

**Usuaría:** (Minuto 04:43): "Pero ya eso yo lo hice".

**Asesor:** (Minuto 04:46): "En este momento verificando la línea no nos presenta ningún tipo de inconveniente (...) le voy a generar un reporte a nuestra área encargada para que en el menor tiempo posible solucionen el inconveniente".

**Asesor:** (Minuto 04:48): "En este caso vamos a realizar un reporte al área encargada manifestando ese tipo de fallas".

**Asesor:** (Minuto 08:29): "{...} en este momento ya se realizó el reporte a nuestra área encargada (...) nuestra área encargada se va a comunicar para darle solución a este tipo de incidencia".

**Usuaría:** (Minuto 08:38): "¿Me das algún número de radicado?".

**Asesor:** (Minuto 08:43): "No señora, usted podrá realizar este tipo de consulta con el mismo número de línea".

Frente a lo anterior, la sociedad investigada en el escrito de descargos manifestó que: "{se le revisa línea, informa que no tiene inconvenientes, no obstante lo anterior, brinda información para autogestión para eliminar posibles bloqueos o restricciones para cancelación de restricciones del teléfono y realiza escalamiento para seguimiento".

Respecto de lo anterior, la Dirección constató que la usuaria se comunicó a la línea de atención al público del proveedor, informando unas fallas en el servicio de voz, para lo cual el asesor le indicó que el servicio no presentaba ningún inconveniente, y que se debía realizar un procedimiento para cancelar las restricciones del teléfono, sin embargo, la usuaria mencionó que la configuración ya se había realizado sin que se le diera una solución.

A su vez, se demostró que el asesor realizó un reporte al área encargada que solucionaría la incidencia para lo cual la usuaria solicitó el número de radicado de la inconformidad, no obstante, el asesor señaló que el reporte no genera número de radicación y que cualquier consulta la podría realizar suministrando el número telefónico.

Así las cosas, se corroboró que el proveedor no asignó un CUN a la inconformidad presentada, pese a que la regulación lo obliga a ello, dado el inconveniente tuvo su origen en las fallas en el servicio de voz y no fue solucionado en el primer contacto, quebrantando las normas imputadas en el cargo primero.

#### 10.2.2.12. Jainer Quintero (Número de abonado 3008778065).

La señora Carmen quien utiliza la línea telefónica del señor Jainer Quintero a través de la línea de atención al usuario de TIGO señaló lo siguiente:

Carmen (en adelante usuaria): (Minuto 00:39): "{...} para reportar un inconveniente con el servicio de llamadas entrantes y salientes en una línea".

**Asesora de TIGO:** (en adelante asesora) (Minuto 03:40): "{...} realizando las validaciones en nuestro sistema la línea registrada en estado activo, aparece registrando adecuadamente a través de nuestra red, válido el último equipo, el último IMEI que aparece asociado tampoco presenta ningún tipo de bloqueo ni suspensión, yo le voy a indicar en este caso un trámite para que la persona realice el siguiente proceso (...)".

**Usuaría:** (Minuto 04:11): "{...} ya le han brindado esas configuraciones del equipo para que pueda utilizar el equipo ¿eso no se escala a algún lado?, ¿No se genera un radicado? ¿Una reclamación?".

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

**Asesora:** (Minuto 04:59): "En este caso si usted gusta podemos generar el reporte para que se haga la verificación en el menor tiempo posible".

**Asesora:** (Minuto 08:19): "(...) hemos generado el reporte por las fallas de las llamadas tanto entrantes como salientes (...)"

**Usuaría:** (Minuto 08:29): "¿Algún consecutivo, algún formato nada?".

**Asesora:** (Minuto 08:32): "No señora, en este caso si usted gusta al momento que haga la comunicación directamente la persona que le tome la comunicación puede validar con el número de la línea (...)"

Frente a lo anterior, la sociedad investigada en el escrito de descargos manifestó que: "[...] la asesora realiza validación del estado de la línea, verifica recursos e indica que todo está bien. Procede a indicar envío de mensaje de texto de autogestión para eliminar posibles bloqueos o restricciones y con ello superar la falla presentada. Se realiza igualmente escalamiento al área para su seguimiento".

Respecto de lo anterior, la Dirección constató que la usuaria se comunicó a la línea de atención al usuario del proveedor, informando unas fallas en el servicio de voz, tanto de las llamadas entrantes y salientes, para lo cual la asesora le indicó que el servicio no presentaba ningún inconveniente, y que se debía realizar un procedimiento para cancelar las restricciones del teléfono, sin embargo, la usuaria mencionó que la configuración ya se había realizado sin que se le diera una solución.

A su vez, se demostró que el asesor realizó un reporte al área encargada que solucionaría la incidencia ante lo cual la usuaria solicitó el número de radicado de la inconformidad, no obstante, la asesora señaló que el reporte no genera número de radicación y que cualquier consulta la podría realizar suministrando el número telefónico.

Así las cosas, se corroboró que el proveedor no asignó un CUN a la inconformidad presentada, pese a que la regulación lo obliga a ello, dado el inconveniente tuvo su origen en las fallas en el servicio de voz y no fue solucionado en el primer contacto, quebrantando las normas imputadas en el cargo primero.

#### 10.2.2.13. Karen Peñate (Número de abonado 3007719258).

La señora Karen Peñate (en adelante la usuaria) a través de la línea de atención al usuario de TIGO señaló lo siguiente:

**Asesora de TIGO:** (en adelante asesora) (Minuto 00:16): "Para interponer una petición, queja o recurso marque uno, para interponer un recurso de reposición en subsidio el de apelación marca dos".

**Usuaría:** (Minuto 01:45): "(...) tengo inconvenientes con la línea (...) se me caen las llamadas".

**Asesora:** (Minuto 03:05): "(...) En este momento nos indica el sistema que la línea se encuentra activa (... ) como tal no me refleja que la línea no tenga ningún inconveniente".

**Asesora:** (Minuto 03:57): "¿Usted ya ha probado el chip en otro equipo?".

**Usuaría:** (Minuto 04:01): "(...) yo ya he llamado anteriormente, me han mandado resetear (...)"

**Asesora:** (Minuto 04:36): "De acuerdo, en estos momentos vamos a enviar un reporte a nuestra área encargada, para que ellos en el menor tiempo posible se comuniquen con usted y verifiquen directamente cual es la falla que está presentando".

**Usuaría:** (Minuto 04:53): "(...) quiero tener la constancia de ese inconveniente".

\*Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

**Asesora:** (Minuto 04:57): *"No señora, como tal estos son reportes internos para que le solución el inconveniente en el menor tiempo posible (...)"*.

**Usuaría:** (Minuto 05:22): *"(...) Pero es que yo quiero es una reclamación"*

**Asesora:** (Minuto 05:24): *"Correcto, ¿desea un número de radicado para colocar una queja?"*.

**Usuaría:** (Minuto 05:28): *"(...) Pero es por el inconveniente de las llamadas"*.

**Asesora:** (Minuto 05:32): *"Por eso señora, estamos generando un reporte, ¿desea que se le genere el reporte o una queja?"*.

**Usuaría:** (Minuto 05:35): *"(...) el reporte"*.

**Asesora:** (Minuto 08:12): *"(...) en estos momentos ya hemos enviado el reporte interno a nuestra área encargada, en el menor tiempo posible nuestra área encargada se estará comunicando con usted para verificar directamente cual es el inconveniente"*.

Frente a lo anterior, la sociedad investigada en el escrito de descargos señaló que: *"[l]a asesora realiza validación del estado de la línea, verifica recursos e indica que todo está bien. Procede a realizar descartes correspondientes, se escala al área encargada para su seguimiento, se le da una opción de radicar queja y la usuaria informa que no"*.

No obstante, lo anterior, si bien la usuaria optó por el reporte, no lo es menos que la intención de ella siempre fue la de presentar su inconformidad relacionada con las fallas en el servicio, tanto así que en el menú escogió la opción número uno, consistente en la presentación de una petición, queja o recurso.

Por otro lado, al ser una inconformidad por las fallas en el servicio, la sociedad investigada a través de su asesora debió asignar UN CUN a la solicitud, y no excusarse que se trataba de un reporte interno, al cual no se le generaba radicado, dado que estaba en la obligación de suministrarlo con el propósito que la usuaria tuviera la posibilidad de verificar el estado de su inconformidad.

Aunado a lo anterior, comoquiera que tema no versaba sobre solicitud de reconocimiento de SAP, solicitud de información sobre los cuales el proveedor hubiera dado respuesta inmediata a la usuaria y tampoco se trataba sobre los sistemas de respuesta automática de llamadas o IVR (Interactive Voice Response), el proveedor debió asignar un CUN a la inconformidad presentada, pero al no asignarse el código quebrantó las normas imputadas en el cargo primero.

#### 10.2.2.14. Luz Sánchez (Número de abonado 3015331399).

La señora Luz Sánchez a través de la línea de atención al usuario de TIGO señaló lo siguiente:

**Luz Sánchez (en adelante usuaria):** (Minuto 03:18): *"(...) tengo un inconveniente con la línea y es que no tengo señal desde ayer"*.

**Usuaría:** (Minuto 04:33): *"(...) en el día de ayer ya me había comunicado y ya me habían indicado hacer unas configuraciones, pero aun así no funciona"*.

**Asesora de TIGO:** (en adelante asesora) (Minuto 05:07): *"¿ya le dijeron sobre el proceso de conciliación de la línea?"*.

**Usuaría:** (Minuto 05:09): *"Sí, también"*.

**Asesora:** (Minuto 05:20): *"Le voy a tomar un reporte para que el área encargada para que ellos puedan validar el por qué se le está presentando ese inconveniente"*.

**Asesora:** (Minuto 09:19): *"En estos momentos ya le envié la solicitud al área encargada en el menor tiempo posible estarán resolviendo el inconveniente (...)"*.

**Usuaría:** (Minuto 09:29): *"¿Me das algún radicado?"*

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

**Asesora:** (Minuto 09:31): *"No ese procedimiento es interno (...) dado el caso que le tengan que dar alguna configuración se estarán comunicando con usted (...)"*.

Frente a ello, la sociedad investigada en el escrito de descargos manifestó que: *"[l]a asesora realiza validación del estado de la línea, verifica recursos e indica que todo está bien. Igualmente se procede a escalar al área encargada para su seguimiento"*.

Respecto al argumento que antecede, la Dirección constató que la usuaria se comunicó a la línea de atención al público del proveedor, informando unas fallas en el servicio por problemas en la señal, a su vez, señaló que realizó las configuraciones pertinentes pero el problema continuaba, por lo que la asesora le indica que: *"[e]n estos momentos ya le envié la solicitud al área encargada en el menor tiempo posible estarán resolviendo el inconveniente (...)"*.

A su vez, se comprobó que la usuaria al señalar los problemas por las fallas en la señal solicitó un número de radicado, sin embargo, la asesora del proveedor le indicó que para ese trámite no se generaba, dado que se trataba de un procedimiento interno de la empresa, afirmación que no desfragmenta el cargo formulado, sino por el contrario, demuestra la omisión de asignar el CUN a la inconformidad.

De lo anterior, se advierte que, al ser una inconformidad por la falla en la señal, el proveedor debió suministrar el Código Único Numérico, ya que el inconveniente no es catalogado como aquellos temas exentos de asignación del citado código, circunstancia que desconoció las normas imputadas.

#### 10.2.2.15. Maira Rodríguez (Número de abonado 3004297692).

La señora Maira Rodríguez a través de la línea de atención al usuario de TIGO señaló lo siguiente:

Maira Rodríguez (en adelante usuaria): (Minuto 00:39): *"(...) estoy presentando un inconveniente con mi línea que no me funciona ni el whatsapp ni el facebook"*.

**Usuaria:** (Minuto 01:48): *"Me dijeron que me comunicara para que me realizaran un escalamiento a un departamento encargado (...)"*.

**Asesor de TIGO:** (en adelante asesor) (Minuto 02:53): *"Validando la información que tiene el servicio suministrado y que efectivamente su equipo tiene el APN bien configurado y actualmente es una falla que presenta con el servicio y lo que procedimos fue tomar un reporte para que nuestra área encargada especializada en este tipo de fallas pueda verificar el por qué teniendo el equipo funcional, la línea funcional con el servicio cargado y teniendo el equipo bien configurado presenta fallas que no dejan establecer el uso del servicio y en el menor tiempo posible le puedan corregir el inconveniente (...)"*.

**Usuaria:** (Minuto 03:26): *"¿Pero me haces un escalamiento o me das un radicado?"*

**Asesora:** (Minuto 03:30): *"Si queda escalado, es un reporte por la falta del servicio (...) queda escalado con el número de la línea, no genera número de radicado"*.

Frente a conversación que antecede, la sociedad investigada en el escrito de descargos manifestó que: *"[e]l asesor informa que se cuenta con los servicios de Internet, Whatsapp y Line y se encuentran activos, se validó la opción de datos móviles si se encuentran activos, se le informa que la línea cuenta con APN configurado, no obstante, lo escala al área encargada para su seguimiento"*

Ahora bien, la Dirección constató que la usuaria se comunicó a la línea de atención al usuario del proveedor, informando unas fallas en el servicio de datos, a su vez, señaló que realizó las configuraciones pertinentes pero el problema continuaba, por lo que el asesor le indicó que: *"(...) actualmente es una falla que presenta con el servicio y lo que procedimos fue tomar un reporte para que nuestra área encargada especializada en este tipo de fallas pueda verificar el por qué teniendo el equipo funcional, la línea funcional con el servicio cargado y teniendo el equipo bien configurado presenta fallas que no dejan establecer el uso del servicio (...)"* (destacado fuera de texto), circunstancia que demuestra que al ser una falla en el servicio y que no fue solucionada en el primer contacto, debió asignar un CUN o con el propósito que a usuaria pudiera realizar en cualquier

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

momento la consulta sobre el trámite, sin que sea admisible aceptar que por llamarse como un trámite o reporte interno, no estaba obligado a suministrar el citado código.

#### 10.2.2.16. Sol Sacristán (Número de abonado 3003409440).

La señora Sol Sacristan a través de la línea de atención al usuario de TIGO señaló lo siguiente:

**Sol Sacristan** (en adelante usuaria): (Minuto 02:31): "(...) quiero poner una queja por señal, no he podido tener señal hoy, ha estado intermitente".

**Asesora de TIGO:** (en adelante asesora) (Minuto 05:11): "(...) validando la información en nuestro sistema para darle la mejor ayuda, voy a hacerle una configuración interna que le ayude con la señal (...)".

**Asesora:** (Minuto 07:00): "(...) procedí a hacer una configuración interna a lo cual le acabo de enviar dos mensajes de texto con una información para que usted haga una configuración también manual (...)".

**Usuaria:** (Minuto 08:43): "(...) ¿tengo algún registro, un consecutivo o algo de mi solicitud para hacer seguimiento?".

**Usuaria:** (Minuto 09:10): "(...) ¿me das algún consecutivo de la queja o algo?".

**Asesora:** (Minuto 09:12): "No. (...)".

Frente a lo anterior, la sociedad investigada en el escrito de descargos señaló que: "[e]l cliente manifiesta inconvenientes con la señal, la asesora realiza la validación de la línea y el equipo, realiza las configuraciones internas y envió de mensajes de texto de autogestión para eliminar posibles bloqueos o restricciones e informa al cliente guion de reinicio para dar por superada la falla".

Respecto de la conversación sostenida entre la usuaria y la asesora del proveedor, se desprende que la señora Sol Sacristan quería presentar una queja por las fallas del servicio, para lo cual la asesora le indicó que había procedido a realizar unas configuraciones internas, sin embargo, la usuaria solicitó el número de radicación, no obstante, se le informó que no se le entregaría ningún número por tratarse de un reporte interno de la empresa.

Así las cosas, no existe duda que la inconformidad de la usuaria fue por las fallas en el servicio, circunstancia que ameritaba la asignación del Código Único Numérico, pese a ello, el proveedor decidió vulnerar las normas imputadas, excusándose en que los reportes internos no generan citado código.

#### 10.2.2.17. Tatiana Ricaurte (Número de abonado 302753809).

La señora Tatiana Ricaurte a través de la línea de atención al usuario de TIGO señaló lo siguiente:

**Tatiana Ricaurte** (en adelante usuaria): (Minuto 01:33): "(...) desde el día de ayer estoy presentando inconvenientes con mi señal, al momento de llamar se caen las llamadas, no me entra (...)".

**Asesor de TIGO:** (en adelante asesor) (Minuto 03:00): "¿Desde cuándo está presentando ese inconveniente?".

**Usuaria:** (Minuto 03:05): "Desde hace cinco días, ya me habían dado unas indicaciones, que apagara el celular, que lo volviera a reiniciar (...) y sigue igual".

**Asesor:** (Minuto 03:23): "En estos momentos vamos a mandar una configuración de su equipo".

**Usuaria:** (Minuto 03:30): "Ya también las hice, por mensajes".

**Usuaria:** (Minuto 04:36): "¿Esa es la única solución que tienes para darme? Que me van a realizar una configuración si desde hace días están diciéndome lo mismo".

Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

**Asesor:** (Minuto 04:54): "(...) le vamos a escalar la llamada, le vamos a escalar el inconveniente la cual se comunicarán con usted en el menor tiempo posible (...)".

**Asesor:** (Minuto 09:06): "(...) en este momento le enviamos el reporte a nuestra área encargada en la cual se estarán comunicando con usted en el menor tiempo posible (...)".

Frente a lo anterior, la sociedad investigada en el escrito de descargos manifestó que: "[e]l asesor valida realiza configuraciones internas, y que posterior a ello debe reiniciar el equipo para Dar por superada la falla. Asimismo, informa que hará un reporte interno de seguimiento del servicio".

Ahora bien, analizada la conversación, se vislumbra que la usuaria se comunicó con la línea de atención de la sociedad investigada, con el propósito de poner en conocimiento las fallas en el servicio, para lo cual el asesor le indicó que era necesario realizar unas configuraciones, las cuales no fueron aceptadas por la usuaria, ya que las mismas ya se habían realizado sin que el servicio mejorara.

A su vez, se demostró que el asesor remitió el inconveniente al área encargada para que en el menor tiempo posible se comunicaran con la usuaria, sin que de la conversación se demuestre que fue solucionada la falla, sino por el contrario, fue necesario trasladar el caso a otra área, para que con posterioridad le suministraran una solución, sin que en ese instante se le asignara el Código Único Numérico.

Así las cosas, se comprobó que, al ser una inconformidad por la falla en el servicio, el proveedor debió suministrar el Código Único Numérico, ya que el inconveniente no es catalogado como aquellos temas exentos de asignación del citado código, circunstancia que desconoció las normas imputadas.

#### 10.2.2.18. Conclusión.

De lo previamente expuesto, se corroboró a través de los medios probatorios visibles en el expediente, TIGO, omitió su deber de asignar el Código Único Numérico (CUN) a las quejas presentadas por usuarios a través de la línea gratuita de atención usuarios -a excepción del caso de la señora Yeina Bahoque-, relacionadas con fallas en la prestación del servicio, conducta que no garantizó a éstos el derecho de consultar y obtener información precisa sobre el estado de sus peticiones, quejas y recursos, lo cual vulneró lo previsto en los artículos 41 y 52 de la Resolución CRC 3066 de 2011, así como lo dispuesto en los numerales 3.1. 3.1.1 y 3.2.1. del Título III de la Circular Única de la Entidad, razón por la cual se impondrá una sanción administrativa de que trata el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009.

#### 10.2.3. Obstaculización y renuencia para recibir y tramitar la Peticiones, Quejas y Recursos. (Segundo Cargo).

El cargo segundo de la Resolución No. 7500 del 1 de abril de 2019, se fundamentó por la posible obstaculización y renuencia de TIGO para recibir y tramitar las peticiones, quejas, y/o recursos presentados por los usuarios Liceth García y Stefany Muñoz, relacionadas con fallas en la prestación del servicio.

Ahora bien, el artículo 36 de la Resolución CRC 3066 de 2011, dispone que los usuarios tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos y la obligación del proveedor de servicios de comunicaciones de recibirlas, atenderlas, tramitarlas y responderlas, a su vez, el numeral 7 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2011 establece que los usuarios tienen derecho a "[r]eclamar ante los proveedores de servicios por cualquier medio, incluidos los medios tecnológicos (...)", por otro lado, los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 de la Resolución CRC 3066 de 2011 dispone los siguientes derechos en cabeza de los usuarios: "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" y "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

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

*respuesta oportuna ante cualquier clase de solicitud que presente al proveedor" (destacado fuera de texto).*

Frente a ello, la sociedad investigada en el escrito de descargos señaló que: "(...) las grabaciones aportadas por la sociedad denunciante fueron obtenidas de manera ilegal con violación al debido proceso al vulnerar los derechos fundamentales a la igualdad y a la inviolabilidad de las comunicaciones (...)", sin embargo, ese argumento ya fue analizado en la presente resolución, razón por la cual no es procedente aceptar citado argumento.

Por otro lado, en el título denominado "[v]iolación a los principios de tipicidad frente al cargo por la presunta transgresión de lo establecido en el numeral 7 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, así como lo dispuesto en los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 de la Resolución CRC 3066 de 2011", la sociedad investigada manifestó que:

*"Así, tal como quedó demostrado en las mencionadas grabaciones, los usuarios que realizaron las llamadas tuvieron la posibilidad de ejercer sus derechos con la sola posibilidad de comunicarse a la línea de atención y sus derechos fueron garantizados (...)"*

Respecto a lo anterior, es menester verificar si la sociedad investigada vulneró o no lo previsto en el numeral 7 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 y en los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y el artículo 39 de la Resolución No. 3066 de 2011, para lo cual, se estudiarán los casos mencionados en el considerando noveno de la Resolución No. 7500 del 1 de abril de 2019, así:

#### 10.2.3.1. Licet García (Número de abonado 3013642701).

La señora Licet García a través de la línea de atención al usuario de TIGO señaló lo siguiente:

*Licet García (en adelante usuaria): (Minuto 01:12): "(...) tengo inconveniente con mi línea en cuanto a las llamadas, para realizar las llamadas no me quieren salir (...)"*

*Asesor de TIGO: (en adelante asesor) (Minuto 01:51): "Esa línea se encuentra inactiva".*

*Usuaria: (Minuto 02:07): "(...) por qué motivo?"*

*Asesor: (Minuto 03:19): "(...) la línea está inactiva por no uso".*

*Asesor: (Minuto 05:08): "(...) para que le hagan activación nuevamente de la línea tiene que acercarse a nuestros centros de experiencia TIGO (...)"*

*Usuaria: (Minuto 06:58): "(...) necesito poner una queja (...) como así que mi línea esta inactiva (...)" (Destacado fuera del texto).*

*Asesor: (Minuto 07:17): "Por lo menos, si usted quiere presentar la queja directamente, usted puede enviar un mensaje de texto con la palabra queja al 85432". (Destacado fuera del texto)*

Frente a al presente cargo, la sociedad investigada señaló que:

*"Igualmente, tal como se puede apreciar en cada una de las llamadas aportadas dentro de la investigación, así como en las llamadas que se generan actualmente nuestro contact center, es posible escuchar que el sistema de respuesta automática o IVR de la Compañía informa desde el primer momento a los usuarios la opción de presentar una PQR o de acudir a un asesor para presentarla.*

*Por tanto, concluir que mi representada obstaculiza y es renuente para recibir y tramitar las PQR's relacionadas con la prestación del servicio, no es válido si se tiene en cuenta que los usuarios ejercieron plenamente sus derechos y mi representada no solo dio la opción desde un primer momento de radicar su PQR sino que, al ser atendidos por un asesor, sus solicitudes fueron tramitadas y resueltas".*

\*Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

Respecto a lo anterior, la Dirección no acogerá los argumentos expuestos por TIGO, dado que el presente cargo tuvo su sustento en la posible vulneración del derecho de los usuarios a reclamar ante el proveedor a través de cualquier medio, específicamente el derecho a presentar peticiones, quejas y recursos a través de la línea gratuita de atención al usuario y la obligación del proveedor de recibirlas, mas no porque en su línea de atención al usuario no tuviera en su menú como primera opción lo relacionado con la posibilidad de presentar las quejas.

En otras palabras, las normas imputadas en el cargo segundo de la Resolución No. 7500 del 1 de abril de 2019, fueron el numeral 7 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 y en los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y el artículo 39 de la Resolución No. 3066 de 2011, pero no se le imputó lo previsto en el artículo 46 de la resolución CRC 3066 de 2011.

Ahora bien, analizada la conversación sostenida entre la usuaria y el asesor del proveedor de servicios de comunicaciones, se demostró que existió una falla en el servicio generada porque la línea telefónica se encontraba inactiva por no uso, para lo cual, la usuaria expresamente manifestó que quería interponer una queja, sin embargo, el asesor no la radicó a través de la línea de atención al usuario argumentando que: "(...) si usted quiere presentar la queja directamente, usted puede enviar un mensaje de texto con la palabra queja al 85432", es decir, que vulneró las normas imputadas, ya que limitó la posibilidad de interponer las peticiones, quejas y recursos por medio de la línea gratuita de atención al usuario, cuando la norma es clara al estipular que se podrán presentar por ese medio y por las oficinas físicas y virtuales (página web y red social) y la obligación del proveedor de recibirlas.

#### 10.2.3.2. Stefany Muñoz (Número de abonado 3007208768).

La señora Stefany Muñoz a través de la línea de atención al usuario de TIGO señaló lo siguiente:

**Stefany Muñoz** (en adelante usuaria): (Minuto 00:33): "(...) tengo inconveniente con las llamadas (...)".

**Asesor de TIGO:** (en adelante asesor) (Minuto 02:06): "(...) es una línea que está funcional le voy a indicar un procedimiento para que lo realice".

**Usuaria:** (Minuto 02:13): "Pero yo ya he realizado eso".

**Asesor:** (Minuto 03:42): "(...) con este tipo de incidencia manejamos diferentes tipos de procedimientos (...) le voy a indicar un procedimiento a seguir".

**Usuaria:** (Minuto 04:10): "(...) ¿me puedes escalar el caso a algún área?".

**Asesor:** (Minuto 04:14): "(...) actualmente no (...)".

**Usuaria:** (Minuto 05:01): "(...) me puedes radicar una queja por favor".

**Asesor:** (Minuto 05:05): "No, actualmente debe hacer los procedimientos".

**Usuaria:** (Minuto 05:21): "(...) yo quiero radicar una queja (...) y no me puedes decir que no".

**Asesor:** (Minuto 06:10): "Debe realizar la operación requerida (...)".

**Usuaria:** (Minuto 06:46): "¿Me vas a radicar la queja?".

**Asesor:** (Minuto 06:49): "No, actualmente no".

**Asesor:** (Minuto 06:59): "debe enviar la queja al código 85432 (...)".

**Usuaria:** (Minuto 07:33): "(...) ya no te voy a radicar por el inconveniente de voz (...), pero yo quiero que tú me hagas una radicación por tu atención (...)".

**Usuaria:** (Minuto 08:30): "te estoy diciendo que me radiques una queja por tu mala atención (...) ¿lo puedes hacer y me das un radicado por favor".

Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

**Asesor:** (Minuto 08:49): *"No sería posible".*

**Asesor:** (Minuto 09:21): *"Me está indicando que quiere poner una queja, (...) nuevamente marque y si no le gustó y dice que no le gustó la atención (...)".*

**Usuaría:** (Minuto 09:27): *"házmelo tú mismo".*

**Asesor:** (Minuto 09:29): *"No es posible".*

**Usuaría:** (Minuto 10:10): *"¿Tienes un supervisor cerca?".*

Ahora bien, valoradas las pruebas obrantes en el expediente, la Dirección logra establecer que la usuaria deseaba presentar una queja por las fallas en el servicio de su línea telefónica, para lo cual, el asesor del proveedor indicó que debía realizar un procedimiento, para lo cual, la usuaria le dijo que ya lo había realizado sin que se le diera solución, mencionó que deseaba interponer una queja, sin embargo, el asesor le manifestó que no era procedente, dado que debía realizar el procedimiento, no obstante, la usuaria insistió de la siguiente manera: *"¿Me vas a radicar la queja?"*, ante ello, el asesor respondió: *"No, actualmente no"*, corroborándose la renuencia de recibir la inconformidad planteada por la usuaria.

A su vez, se comprobó de la grabación de la llamada telefónica que, el asesor obstaculizó la presentación de la queja presentada por la usuaria por medio de la línea gratuita de atención al público, ya que si la usuaria deseaba presentar una inconformidad debía *"(...) enviar la queja al código 85432 (...)"*, circunstancia que demuestra la transgresión de las normas bajo estudio.

Por otro lado, de la misma conversación se demuestra que la usuaria al observar que el asesor no quiso recibir la queja por la falla en el servicio, desistió de la misma, pero decidió interponer una reclamación por la mala atención, pese a ello, el asesor tampoco la recibió porque: *"No sería posible"* y que si quería radicar una queja debía comunicarse nuevamente con la línea de atención al usuario.

Así las cosas, no existe duda que el proveedor investigado obstaculizó y fue renuente en recibir las quejas presentadas por la usuaria, circunstancia que desconoció el derecho de presentar peticiones, quejas y recursos a través de la línea de atención al usuario, al exigirle que la podría presentar por medio de un mensaje de texto, o que se comunicara nuevamente para que otro asesor le radicara la inconformidad, hecho que vulnera el numeral 7 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 y en los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y el artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, siendo procedente la imposición de una sanción administrativa de conformidad con el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009.

Finalmente, no es procedente acoger el argumento relacionado con la vulneración a los principios de tipicidad y legalidad, por las siguientes razones:

El derecho administrativo sancionatorio es una regulación específica concerniente a un género más amplio que abarca una multiplicidad de disciplinas jurídicas -el derecho sancionatorio-. Esta rama especializada del derecho público, debido a su genética normativa dual: punitiva y, a la vez, administrativa, ha desarrollado su propia dogmática a través de la construcción de fundamentos, categorías y concepciones propias de esa especial técnica de juzgamiento, encargada de determinar el régimen de responsabilidad ante la comisión de conductas antijurídicas en diversas actividades públicas y privadas.

Al igual que las normas en materia penal, las disposiciones administrativas que establecen conductas sancionables, deben satisfacer el principio de legalidad y, en consecuencia, el principio de tipicidad que le es inmanente. Esto es, que la norma administrativa sancionatoria debe prescribir la conducta objeto de sanción con la previsión de todos sus elementos estructurales.

El principio de legalidad alude a que una norma con fuerza material de ley establezca la descripción de las conductas sancionables, así como las clases y cuantías de las sanciones a ser impuestas. En materia sancionatoria, este principio también se materializa en la tipicidad, pero con una aplicación distinta a la que opera en materia penal, por no versar sobre conductas que impliquen una incursión tan significativa en el núcleo duro de los derechos fundamentales. Es decir, que sus implicaciones más gravosas no se extienden a la restricción de derechos como la libertad. Al respecto, en Sentencia C-242 de 2010, por la cual se declaró exequible el inciso tercero del Artículo 175 de la Ley 734 de 2002, la Corte Constitucional sostuvo:

\*Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

*"En el ámbito del derecho administrativo sancionador el principio de legalidad se aplica de modo menos riguroso que en materia penal, por las particularidades propias de la normalidad sancionadora, por las consecuencias que se desprenden de su aplicación, de los fines que persiguen y de los efectos que producen sobre las personas. Desde esta perspectiva, el derecho administrativo sancionador suele contener normas con un grado más amplio de generalidad, lo que en sí mismo no implica un quebrantamiento del principio de legalidad si existe un marco de referencia que permita precisar la determinación de la infracción y la sanción en un asunto particular. Así, el derecho administrativo sancionador es compatible con la Carta Política si las normas que lo integran –así sean generales y denoten cierto grado de imprecisión– no dejan abierto el campo para la arbitrariedad de la administración en la imposición de las sanciones o las penas. Bajo esta perspectiva, se cumple el principio de legalidad en el ámbito del derecho administrativo sancionador cuando se establecen: (i) "los elementos básicos de la conducta típica que será sancionada"; (ii) "las remisiones normativas precisas cuando haya previsto un tipo en blanco o los criterios por medio de los cuales se pueda determinar la claridad de la conducta"; (iii) "la sanción que será impuesta o, los criterios para determinarla con claridad".*

Así las cosas, el principio de legalidad exige que dentro del procedimiento administrativo sancionatorio la falta o conducta reprochable se encuentre tipificada en la norma -*lex scripta*- con anterioridad a los hechos materia de la investigación -*lex previa*-. Esto se desprende del contenido dispositivo del inciso 2º del Artículo 29 de la Constitución Política que consagra el principio de legalidad, al disponer que *"nadie podrá ser juzgado sino conforme a las leyes preexistentes al acto que se imputa (...)"*, es decir, que no existe pena o sanción si no hay ley que determine la legalidad de dicha actuación.

Por su parte, el principio de tipicidad implícito en el de legalidad hace referencia a la obligación que tiene el legislador de definir con claridad y especificidad el acto, hecho u omisión constitutivo de la conducta reprochada por el ordenamiento, de manera que le permita a las personas a quienes van dirigidas las normas conocer con anterioridad a la comisión de la misma las implicaciones que acarrea su transgresión. Sobre el alcance de este principio, la Corte Constitucional mediante Sentencia C-343 de 2006, se pronunció en los siguientes términos:

*"De esta manera para satisfacer el principio de tipicidad, deben concurrir los siguientes elementos: (i) Que la conducta sancionable esté descrita de manera específica y precisa, bien porque la misma esté determinada en el mismo cuerpo normativo o sea determinable a partir de la aplicación de otras normas jurídicas; (ii) Que exista una sanción cuyo contenido material este definido en la ley; (iii) Que exista correlación entre la conducta y la sanción".* (Destacado fuera del texto).

En este orden de consideraciones, son elementos esenciales del tipo sancionatorio administrativo: (i) la descripción de la conducta o del comportamiento que da lugar a la aplicación de la sanción; (ii) la determinación de la sanción, incluyendo el término o la cuantía de la misma, (iii) la autoridad competente para aplicarla y (iv) el procedimiento que debe seguirse para su imposición.

De acuerdo con la jurisprudencia constitucional, resulta desatinado el argumento expuesto por la sociedad investigada, en el cual menciona que no se cumplió con los principios de tipicidad y legalidad, dado que la Dirección procedió a incluir dentro de la resolución de apertura de investigación como **imputaciones jurídicas** la presunta transgresión de lo establecido en el numeral 7 del artículo 53 y el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, así como de los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y los artículos 39, 41, 45, 46 y 52 de la Resolución CRC 3066 de 2011, los numerales 3.1, 3.1.1, 3.2.1 4.2.2.1 y 4.2.2.2 del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, y como **imputaciones fácticas** el hecho de: (i) no asignarle a quejas presentadas por usuarios a través de la línea gratuita de atención, relacionadas con fallas en la prestación del servicio un CUN; (ii) obstaculizar o ser renuente para recibir y tramitar las peticiones, quejas y recursos relacionadas con fallas en la prestación del servicio a través de la línea gratuita de atención de usuarios; y (iii) suministrar información inexacta en el informe global de solicitudes y el informe específico de inconformidades correspondiente al mes de octubre de 2016.

\*Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

Por consiguiente, resulta evidente que la Dirección en la formulación de cargos, le dio a conocer al investigado las conductas cometidas y las normas infringidas que daban lugar a iniciar la investigación, de ahí que no sea procedente acoger el argumento de la sociedad investigada.

**10.2.3.3. Falsa motivación en la imputación del cargo por la presunta transgresión de lo establecido en el numeral 7 del artículo 53 de la ley 1341 de 2009, así como lo dispuesto en los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y el artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011.**

Frente a este aspecto, la sociedad investigada manifestó que: "(...) la Superintendencia incurrió en una falsa motivación en la imputación del cargo mencionado, si se tiene en cuenta que en el caso de la señora Stefany Muñoz, no existe un incumplimiento de la obligación de recibir PQR's ya que, en efecto, la petición fue creada conforme a la solicitud de la usuaria (...)".

Dicho argumento no enerva la imputación fáctica y jurídica, toda vez que si bien al finalizar la llamada la supervisora del asesor recibió las quejas por las fallas en el servicio y la mala atención, no lo es menos que el asesor que atendió a la usuaria obstaculizó y fue renuente para su interposición, no fue atendido ágilmente como lo dispone el literal g) del numeral 10.1 del artículo 10 de la Resolución CRC 3066 de 2011, y que además para la radicación de la PQR le fue exigido requisitos innecesarios, al obligarla a que para presentar la queja debería terminar la llamada, comunicarse nuevamente a la línea de atención al usuario para que otro asesor le recibiera la inconformidad, evento que desconoció el literal h) de la norma citada.

Por otro lado, TIGO señaló que: "(...) el caso en que nuestro asesor remite al canal de SMS QUEJA (85432) no es una práctica avalada ni se trata de una instrucción general de la compañía, se trató de un caso aislado (...)", argumento que no tiene vocación de prosperidad, ya que, el hecho de no permitir la presentación de peticiones, quejas y recursos a través de la línea de atención al usuario, estando en la obligación de recibirla, quebrantó el derecho de los usuarios y por ende, la vulneración de las normas imputadas.

**10.2.4. Presunta inexactitud respecto de la información remitida a la SIC para el mes de octubre de 2016. (Cargo Tercero).**

La Dirección mediante la Resolución No. 7500 del 1 de abril de 2019, le imputó a TIGO la presunta vulneración a lo previsto en el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, en concordancia con los numerales 4.2.2.1 y 4.2.2.2 del Capítulo Cuarto del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, dado que al parecer omitió relacionar en el "informe global de solicitudes" e "informe específico de inconformidades", radicado bajo el número 16-419560, las fallas en la prestación del servicio de voz y datos indicados por los usuarios, de conformidad con las exigencias de la Circular Única de esta entidad, toda vez, que al verificar el reporte del mes de octubre de 2016, dichas peticiones y quejas no se advierten en la sábana de reportes. Para mayor claridad a continuación se relacionan los casos que no se advirtieron reportados en el informe trimestral en mención:

	Nombre	Línea asociada	Mes	No Radicado Reporte
1	JAHIR BETANCOURT	3016992837	oct-16	No encontrado
2	BRAINER CANTILLO	3016809141	oct-16	No encontrado
3	YEINA BAHUQUE	3015047116	oct-16	No encontrado
4	JEIMY OSORIO	3006299848	oct-16	No encontrado
5	LICET GARCÍA	3013842701	oct-16	No encontrado
6	ELVIRA AGAMES	3004314434	oct-16	No encontrado
7	KARINA MENDOZA	3002231448	oct-16	No encontrado

\*Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

8	JESSICA JIMÉNEZ	3006345214	oct-16	No encontrado
9	EVA ADECHINE	3014515983	oct-16	No encontrado
10	JEINER QUINTERO	3008778065	oct-16	No encontrado
11	KAREN PEÑATE	3007719258	oct-16	No encontrado
12	LUZ SÁNCHEZ	3015331399	oct-16	No encontrado
13	MAIRA RODRÍGUEZ	3004297692	oct-16	No encontrado
14	MARGARITA ORTIZ	3007267469	oct-16	No encontrado
15	NATALI RÍOS	3013440715	oct-16	No encontrado
16	SOL SACRISTÁN	3003409440	oct-16	No encontrado
17	STEVEN CABRERA	3007508452	oct-16	No encontrado
18	STEVEN CABRERA	3016529842	oct-16	No encontrado
19	FERNANDO DIAZ	3013650991	oct-16	No encontrado

Frente a lo anterior, la sociedad investigada en el escrito de descargos señaló:

*"El capítulo cuarto de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, según la versión vigente al momento de los hechos investigados, incluía una serie de obligaciones y actividades encaminadas al establecimiento de mecanismos de mejora en la atención al usuario (...)*

*En ese sentido el numeral 4.2.2 incluía la obligación para los proveedores de reportar a la Dirección de Investigaciones de protección de usuarios de servicios de comunicaciones, el informe Global de solicitudes e informe específico de inconformidades dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes.*

*Posteriormente, la Circular Única de la Superintendencia fue modificada mediante la Circular No. 006 del 17 de noviembre de 2017, en la que fue eliminado en su totalidad el capítulo cuarto antes relacionado, en aras de, según lo menciona dicho documento, adecuado al cambio normativo que se presentó en materia de protección de usuarios de servicios de comunicaciones.*

*Así, la obligación de remitir el informe global de solicitudes y el informe específico de inconformidades fue eliminada del documento por medio del cual la Superintendencia de Industria y Comercio imparte instrucciones.*

*(...)*

*Así, es posible concluir que no sería razonable ni proporcional que se impusiera una sanción a mi representada, con fundamento en una norma que ya no existe y que, por ende, su finalidad también desapareció".*

Los anteriores argumentos no tienen vocación de prosperidad por las siguientes razones:

La primera, porque tal como lo señala la sociedad investigada, los proveedores de servicios de comunicaciones estaban en la obligación de reportar a esta Entidad, lo relacionado con el informe Global de solicitudes e informe específico de inconformidades como lo disponía los numerales 4.2.2.1 y 4.2.2.2 de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

En otras palabras, el proveedor investigado no puede justificar la inexactitud de la información suministrada a la autoridad encargada de realizar inspección, vigilancia y control, bajo el pretexto que

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

las normas en la actualidad no se encuentran vigentes, puesto que, cuando la suministró, los numerales 4.2.2.1 y 4.2.2.2 de la Circular Única de esta Entidad eran aplicables, por ende, debió cumplir la obligación, máxime que el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, es precisa al señalar que se incurre en la infracción cuando se presenta la información de manera inexacta.

La segunda, porque para el momento que la sociedad investigada remitió la información relacionada con el "informe global de solicitudes" e "informe específico de inconformidades", a través del radicado No. 16-419560-00000-0000 del 15 de noviembre de 2016, la derogatoria de los numerales 4.1 y 4.2 de la Circular Única No 006 del 17 de noviembre de 2017 no habían entrado en vigencia, ya que las mismas solo comenzaron a regir a partir del 1 de enero de 2018, como lo dispone el numeral 5 de citada circular en los siguientes términos:

**5. VIGENCIA**

*La presente circular entra a regir a partir del 1º de enero de dos mil dieciocho (2018), salvo la obligación prevista en el párrafo transitorio del numeral 1.3.8, que será exigible desde el 1º de diciembre de dos mil diecisiete (2017)".*

Así las cosas, aparece acreditado que para el momento que la sociedad investigada remitió la información contenida en el "informe global de solicitudes" e "informe específico de inconformidades", se encontraban vigente las normas imputadas, por lo que era su obligación suministrar una información exacta, lo cual no ocurrió, si se tiene en cuenta que no reportó ante esta Superintendencia los diecinueve (19) casos contenidos en la tabla que antecede, haciendo que la información fuera inexacta, lo que a la postre desconoció el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009 en concordancia con los numerales 4.2.2.1 y 4.2.2.2 de la Circular Única de la Superintendencia de industria y comercio.

Frente a este aspecto, el legislador incluyó en el artículo 64 del Título IX de la Ley 1341 de 2009, el régimen de infracciones y sanciones al ordenamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), lo siguiente:

**"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".**

Bajo estas circunstancias, el alcance que le debe dar al supuesto normativo dispuesto en el citado numeral, es que las personas naturales o jurídicas deben suministrar la información que sea requerida por las autoridades administrativas en ejercicio de sus funciones, de igual manera, debe ser exacta, a menos que existan circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que no le permitan o le impidan allegar la mencionada información.

En conclusión, en el expediente no obra una causal eximente de responsabilidad a favor de la sociedad investigada que lo justificara a presentar una la información inexacta, relacionada el "informe global de solicitudes" e "informe específico de inconformidades", razón por la cual será procedente la imposición de una sanción administrativa de conformidad con el artículo 65 de la ley 1341 de 2009.

**DÉCIMO PRIMERO: Conclusiones.**

De lo previamente expuesto, se corroboró a través de los medios probatorios visibles en el expediente, TIGO, omitió su deber de asignar un CUN a las quejas presentadas por usuarios a través de la línea gratuita de atención, relacionadas con fallas en la prestación del servicio, conducta que no garantizó a éstos el derecho de consultar y obtener información precisa sobre el estado de sus peticiones, quejas y recursos, lo cual vulneró lo previsto en los artículos 41 y 52 de la Resolución CRC 3066 de 2011, así como lo dispuesto en los numerales 3.1. 3.1.1 y 3.2.1. del Título III de la Circular Única de la Entidad.

Igualmente, del material probatorio obrante en el expediente, la Dirección logró constatar que el proveedor de servicios de comunicaciones incumplió lo señalado en el numeral 7 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, así como lo dispuesto en los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y el

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

artículo 39 de la Resolución CRC 3086 de 2011, dado que obstaculizó y fue renuente al no recibir y tramitar las peticiones, quejas y recursos relacionadas con fallas en la prestación del servicio a través de la línea gratuita de atención de usuarios.

De igual manera, se constató que TIGO suministro a través del radicado No. 16-419560-00000-0000 del 15 de noviembre de 2016, información inexacta relacionada con el "informe global de solicitudes" e "informe específico de inconformidades", toda vez que, al verificar el reporte del mes de octubre de la misma anualidad, las peticiones y quejas de diecinueve (19) usuarios no fueron reportadas de conformidad con las exigencias previstas en la Circular Única de esta Entidad.

#### DÉCIMO SEGUNDO: Dosimetría sancionatoria.

Es importante indicar que la sanción administrativa es la reacción jurídica de la institucionalidad ante la vulneración de un precepto normativo establecido en interés general y cuya inobservancia debe ser reprimida. Así, las normas establecen derechos e imponen deberes que deben ser cumplidos y, subsidiariamente, cuando se frustra la expectativa de acatamiento de la norma se hace necesaria la imposición de sanciones que implican la represión de una conducta particular y, a su vez, la salvaguarda del interés general.

En este sentido se ha pronunciado la Honorable Corte Constitucional mediante Sentencia C-875 de 2011, de la siguiente manera:

*"Ese poder sancionador ha sido definido por la jurisprudencia de esta Corporación como un instrumento de autoprotección, en cuanto contribuye a preservar el orden jurídico institucional mediante la asignación de competencias a la administración que la habilitan para imponer a sus propios funcionarios y a los particulares el acatamiento, inclusive por medios punitivos, de una disciplina cuya observancia contribuye a la realización de sus cometidos".*

Ahora bien, la imposición de sanciones por parte de la autoridad conlleva límites y condiciones específicas, de cuyo seguimiento se deriva que el sujeto destinatario de los deberes y obligaciones tenga plena claridad acerca de las consecuencias que puede generar su indebido actuar. De lo anterior, es claro que siempre y cuando la autoridad sancionadora se mantenga dentro de los límites que legalmente le han sido impuestos, puede modular la sanción, atendiendo a diversos criterios que pueden tornarla más o menos gravosa<sup>31</sup>.

En ese sentido, las limitaciones a las cuales está sujeta la discrecionalidad de la administración, se contraen de una parte al monto de la sanción (hasta quince mil (15.000)<sup>32</sup> salarios mínimos legales mensuales vigentes), y de otra a los criterios previstos por la normatividad para la imposición de las sanciones, que para el presente caso se encuentran expuestos en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, por la derogatoria del artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, como lo dispone el artículo 51 de la Ley 1978 de 2019<sup>33</sup>, de tal forma que se ajuste a los fines de la norma y resulte proporcional a los hechos que le sirven de causa.

Bajo las anteriores consideraciones, una vez evaluada la conducta objeto de reproche desde sus diferentes dimensiones y teniendo en cuenta los criterios normativos dispuestos en el artículo 50 de la

<sup>31</sup> "Y, J. Para la Corte es claro que la potestad de evaluación de la gravedad de la falta debe dejarse a juicio de la Administración, pues sólo ella tiene conocimiento inmediato de la dimensión y repercusiones de la conducta reprochable. Por ello no resulta violatorio del principio de reserva de ley en materia sancionatoria que la Administración evalúe la gravedad de la conducta e imponga las sanciones dentro del marco establecido por el legislador, pues con que la ley haya determinado las faltas y las sanciones se entiende satisfecho el principio de legalidad (...) Corte Constitucional Sentencia C-1153 de 2005.

<sup>32</sup> Artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 44 de la Ley 1753 de 2015.

<sup>33</sup> Artículo 51. Vigencia y derogatorias. La presente Ley rige a partir de su promulgación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial los artículos 17, 18, 19, 20, 43, 45, 49 y 53 de la Ley 14 de 1991, los artículos 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12 con excepción del literal h), 13, 14, 15, 16, 17, 23, 27, 28, 41, 42, 43, 44, 45, 47, 53, 57, 59, 60, 61, 62 con excepción del párrafo 2°, y 63 de la Ley 182 de 1995, los artículos 1, 2, 3, 8, 9, 14, 15, 16, 18 y 21 de la Ley 335 de 1996, los artículos 5, 6 y 7 de la Ley 680 de 2001, el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, el artículo 11, el inciso primero del artículo 13 y el numeral 2 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, el numeral 2 del artículo 3 y el numeral 2 del artículo 7 del Decreto-Ley 4169 de 2011, la Ley 1507 de 2012, y el artículo 39 y el artículo 46 de la Ley 1753 de 2015. (Destacado fuera del texto original)

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

Ley 1437 de 2011, la Dirección dará inicio a la definición de la sanción que resulte necesario imponer, frente a la conducta desplegada por parte de la sociedad investigada.

Ahora bien, frente a los criterios tenemos:

### 12.1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.

Para analizar este criterio, considera oportuno la Dirección traer a colación el concepto de daño producido que divuiga el tratadista Juan Carlos Henao<sup>34</sup>.

*"[D]año es toda afrenta a los intereses lícitos de una persona, tratándose de derechos pecuniarios o de no pecuniarios, de derechos individuales o de colectivos, que se presenta como lesión definitiva de un derecho o como alteración de su goce pacífico y que, gracias a la posibilidad de accionar judicialmente, es objeto de reparación si los otros requisitos de la responsabilidad civil –imputación y fundamento del deber de reparar– se encuentran reunidos".*

Ahora bien, sobre el daño producido el Honorable Consejo de Estado, a través de la sentencia No. 20738 del 22 de octubre de 2012, con ponencia del Dr. Enrique Gil Botero, ha señalado:

*"La conducta objeto de sanción administrativa debe ser antijurídica. (...) Siempre se ha sostenido que el derecho penal reprocha el resultado, incluso en los denominados delitos de peligro, comoquiera que se requiere una puesta efectiva en riesgo del bien jurídico objeto de protección. Esta situación no se presenta en el ámbito administrativo en el que por regla general la (...) esencia de la infracción radica en el incumplimiento de la norma<sup>35</sup>, de allí que se sostenga que el reproche recae sobre 'la mera conducta'. En derecho sancionatorio, interesa la potencialidad del comportamiento, toda vez que el principal interés a proteger es el cumplimiento de la legalidad, de forma tal que tiene sustancialidad (antijuricidad formal y material) 'la violación de un precepto que se establece en interés colectivo, porque lo que sanciona es precisamente el desconocimiento de deberes genéricos impuestos en los diferentes sectores de la actividad de la administración'.*

*Así las cosas, el derecho administrativo sancionador se caracteriza por la exigencia de puesta en peligro de los bienes jurídicos siendo excepcional el requerimiento de la lesión efectiva. Cosa distinta, es que el peligro del cual se habla pueda ser concreto (se pierde en la norma la efectiva generación de un riesgo) o abstracto; en el último caso, el carácter preventivo de la potestad punitiva confiada a la administración conduce a una construcción no concebible en el derecho penal: cobran importancia conductas que (...) si consideradas singularmente pueden no ser perjudiciales, en el supuesto en el que se generalicen afectarían con toda probabilidad el bien jurídico protegido, lesionándolo<sup>36</sup>.*

En concordancia con lo anterior, es evidente que las competencias de vigilancia y control otorgadas a la Dirección para conocer de las investigaciones "(...) en contra de proveedores de servicios de telecomunicaciones por presuntas infracciones al régimen de protección a usuarios de los servicios de comunicaciones y adoptar las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley", permiten colegir que todas las actuaciones que se surten en las investigaciones administrativas de nuestro conocimiento, deben determinar la responsabilidad de un proveedor de servicios de comunicaciones a partir del incumplimiento o no de los preceptos normativos.

Así lo ha confirmado la Corte Constitucional, al señalar que "[l]tratándose de protección de los derechos de los consumidores, no se requiere entonces la existencia de un daño, tampoco la de un perjuicio, ni hay lugar mediante el ejercicio de una acción colectiva a una indemnización reparatoria como ya se dijo. Lo que el legislador protege es el derecho de quienes adquieran un producto o servicio

<sup>34</sup> J.C. Henao. Le dommage. Analyse à partir de la responsabilité civile extracontractuelle de l'État en droit colombien et en droit français. tesis doctoral, Universidad de Paris 20 Panthéon-Assas, sustentada el 27 de noviembre de 2007, p. 133.

<sup>35</sup> Consejo de Estado, C.P. Enrique Gil Botero. Sentencia del Radicado No 20738 del 22 de octubre de 2012.

<sup>36</sup> Consejo de estado, Sección Cuarta, C.P. Hugo Fernando Bastidas Bárcenas. Sentencia del 29 de mayo de 2014. Radicado No. 25000-23-27-000-2009-00231-01(18761).

\*Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

*determinado a no resultar defraudados en la confianza pública que el productor debe honrar permanentemente y con respecto a todos<sup>17</sup>.*

Por lo acá expuesto, se trata de un criterio agravante que no es aplicable al caso concreto.

#### **12.2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.**

Frente al presente criterio, debe decirse que el mismo se configura cuando el investigado con su conducta antijurídica se lucró económicamente o permitió que un tercero lo hiciera, sin embargo, la Dirección a lo largo de la actuación administrativa no encontró elementos probatorios que permitieran comprobar tal circunstancia, por lo que no se tendrá en cuenta este criterio para dosificar la sanción.

#### **12.3. Reincidencia en la comisión de los hechos.**

Esta Dirección no tiene constancia que la sociedad aquí investigada haya recibido reproche sancionatorio por la misma conducta que ocupó el análisis en la presente actuación administrativa, por consiguiente, para graduar la sanción no se tendrá en cuenta este criterio.

#### **12.4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.**

Este criterio tiene lugar cuando los administrados imposibilitan el correcto ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia que legalmente tiene a cargo la Entidad, pero comoquiera que en la presente investigación administrativa no se vislumbra ninguna acción tendiente a obstaculizar la labor de la Dirección, no se tendrá en cuenta este criterio para dosificar la sanción.

#### **12.5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.**

La Dirección no tiene prueba que demuestre que la sociedad investigada utilizó algún medio fraudulento o una persona interpuesta para realizar la conducta, ocultar o encubrir sus efectos, razón por la cual no se tendrá este criterio para dosificar la sanción.

#### **12.6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.**

Frente a este criterio de dosimetría sancionatoria, cabe mencionar que, la conducta desplegada por el proveedor investigado, no atendió sus deberes y no aplicó las normas que desarrollan el derecho de los usuarios a presentar peticiones, quejas y/o recursos relacionadas con la prestación del servicio, a través de la línea de atención al usuario y la posibilidad de tener conocimiento del estado de su solicitud.

Lo anterior, tiene sustento en las pruebas recaudadas durante la actuación, las cuales demuestran que el proveedor incumplió las obligaciones sobre la recepción y trámite de las peticiones, quejas y/o recursos relacionadas con las fallas del servicio presentadas por los usuarios a través de la línea gratuita de atención al público de la sociedad investigada. De igual manera, se comprobó que a falta de las normas jurídicas afectó el derecho de los usuarios a consultar y obtener información precisa sobre el estado de sus peticiones, quejas y recursos, ya que omitió el deber de asignar el Código Único Numérico (CUN) a las quejas presentadas por usuarios a través del mismo medio de atención.

En otras palabras, la sociedad investigada quebrantó el derecho de los usuarios a reclamar por medio de la línea de atención al usuario, toda vez que, se obstaculizó la posibilidad de presentar reclamaciones frente a las fallas del servicio e impidió que los usuarios pudieran consultar el estado de sus solicitudes.

Así las cosas, es evidente que la sociedad investigada incumplió su deber de recibir las peticiones, quejas y/o recursos que presentaron los usuarios, como tampoco, asignó el Código Único Numérico de las inconformidades, lo que a la postre, demuestra la falta de aplicación de la norma que regulan el derecho de petición.

<sup>17</sup> Corte Constitucional en Sentencia T-466 del 5 de junio de 2003. Expediente T-722420. M.P. Alfredo Beltrán Sierra.

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

De este modo, se advierte un desconocimiento al derecho a presentar peticiones, quejas o recursos, y a que las mismas sean tramitadas y resueltas de manera oportuna, prerrogativa que tiene asidero constitucional en el derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, y sobre el cual la Corte Constitucional ha dispuesto que "[e]l derecho de petición, es una garantía constitucional que le permite a los ciudadanos formular solicitudes respetuosas a las autoridades y obtener consecuentemente una respuesta pronta, oportuna y completa sobre el particular, la cual debe necesariamente "ser llevada al conocimiento del solicitante", para que se garantice eficazmente este derecho. Desde este punto de vista, el derecho de petición involucra "no solo la posibilidad de acudir ante la administración, sino que supone, además, un resultado de ésta, que se manifiesta en la obtención de una pronta resolución. Sin este último elemento, el derecho de petición no se realiza, pues es esencial al mismo. (...)"<sup>38</sup>. (Destacado fuera del texto).

Por otro lado, la Dirección comprobó que la sociedad investigada suministró información inexacta relacionada con el "informe global de solicitudes" e "informe específico de inconformidades", toda vez que, al verificar el reporte del mes de octubre de la misma anualidad, las peticiones y quejas de diecinueve (19) usuarios no fueron reportadas de conformidad con las exigencias previstas en la Circular Única de esta Entidad, impidiendo que esta Autoridad Administrativa tuviera conocimiento de la realidad de las inconformidades presentadas por los usuarios, lo cual a la postre, imposibilitó la adopción de las medidas necesarias en pro de los consumidores.

Bajo las anteriores consideraciones, y una vez identificado los bienes jurídicos lesionados por la conducta antijurídica del proveedor de servicios de comunicaciones, es decir, el interés jurídico protegido de que las PQR's presentadas por los usuarios sean recibidas a través de los diferentes medios de atención de conformidad con las normas que regulan el derecho de petición, y la información inexacta entregada a esta Superintendencia, se advierte que la entidad de los mismos son sumamente significativos y relevantes, debido a que el interés jurídico amparado por el derecho conculcado, constituye en un principio fundante del ordenamiento jurídico en materia de protección usuarios de comunicaciones, cuyo desconocimiento significa un cuestionamiento directo a la vigencia del régimen de protección de usuarios, que pone en entre dicho los cimientos sobre los que se edifican las normas que regulan las particulares relaciones de consumo objeto de investigación.

Así las cosas, teniendo en cuenta los criterios normativos a los cuales está sujeta la discrecionalidad de la administración, la Dirección encuentra que al efectuar la valoración respecto de la falta de cumplimiento en sus deberes y no aplicación del ordenamiento jurídico, se pudo evidenciar que ésta desconoció varias disposiciones legales y regulatorias, como lo es el derecho de los usuarios a presentar peticiones, quejas y recursos a través de los medios obligatorios previstos por el regulador y suministrar información exacta.

Por lo tanto, y teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, es necesario imponer una sanción acorde con lo antes expuesto, que genere un reproche adecuado y proporcional, ante un comportamiento en abierta contradicción con el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones por vía de la trasgresión de lo establecido en el numeral 7 del artículo 53 y el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, así como de los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y los artículos 39, 41, 45, 46 y 52 de la Resolución CRC 3066 de 2011, los numerales 3.1, 3.1.1, 3.2.1 4.2.2.1 y 4.2.2.2 del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### **12.7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente.**

Respecto al presente criterio, es preciso mencionar que el mismo procede cuando los investigados han incumplido con las órdenes impartidas por esta Superintendencia, sin embargo, este criterio no es aplicable en el caso concreto, dado que la Dirección no ha expedido ninguna orden administrativa a cargo de la sociedad investigada.

#### **12.8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas.**

En el curso de la presente actuación administrativa la investigada no reconoció o aceptó de forma expresa la realización de las infracciones objeto de investigación, razón por la cual este criterio no es susceptible de ser aplicado en esta instancia para la graduación de la sanción.

<sup>38</sup> Corte Constitucional sentencia 301 de 1998 M.P. Dr. Alejandro Martínez Caballero

Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

**DÉCIMO TERCERO: Sanción administrativa.**

Se encuentra establecido, como quedó visto, el incumplimiento por parte de la sociedad **MOVISTAR**, de lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 53 y el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, así como de los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y los artículos 39, 41, 45, 46 y 52 de la Resolución CRC 3066 de 2011, los numerales 3.1, 3.1.1, 3.2.1 4.2.2.1 y 4.2.2.2 del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

De acuerdo con lo expuesto, al tenor de lo previsto en el artículo 65 de la ley 1341 de 2009, y teniendo en cuenta la ponderación de los diferentes factores que confluyeron en la conducta, se impondrá a la sociedad **COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP.**, identificada con Nit. **830.114.921-1**, una multa en favor de la Nación por la suma de **CIENTO TREINTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL CIENTO CUARENTA PESOS MCTE (\$136.639.140)**, equivalentes a **CIENTO SESENTA Y CINCO (165) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES (SMLMV)**, monto al que se llega luego de analizar los criterios de dosimetría aplicables al caso concreto.

En mérito de lo expuesto, esta Dirección,

**RESUELVE**

**ARTÍCULO 1.** Imponer a la sociedad **COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP.**, identificada con Nit. **830.114.921-1**, una multa en favor de la Nación por la suma de **CIENTO TREINTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL CIENTO CUARENTA PESOS MCTE (\$136.639.140)**, equivalentes a **CIENTO SESENTA Y CINCO (165) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES (SMLMV)**, por el incumplimiento del numeral 7 del artículo 53 y el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, así como de los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y los artículos 39, 41, 45, 46 y 52 de la Resolución CRC 3066 de 2011, los numerales 3.1, 3.1.1, 3.2.1 4.2.2.1 y 4.2.2.2 del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con lo expuesto en el acápite considerativo de la presente resolución.

**PARÁGRAFO:** El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá efectuarse utilizando la forma universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá, Cuenta Corriente No. 062-87028-2, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio, Código Rentístico No. 03, Nit. 800.176.089-2, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución, pago que debe acreditarse en la ventanilla de la Tesorería de esta Superintendencia con el original de la consignación, donde le expedirán el recibo de caja aplicado a la resolución sancionatoria. Vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

**ARTÍCULO 2.** Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a la sociedad **COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP.**, identificada con Nit. **830.114.921-1**, en su calidad de sancionada y a la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, identificada con Nit. **800.153.993-7**, como tercero interesado entregándoles copia de la misma y advirtiéndole que contra ella procede el recurso de reposición, interpuesto ante la Directora de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, y en subsidio el de apelación ante la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación, de conformidad con lo previsto en el artículo 76 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D. C., dada a los

27 SEP 2019

**LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES,**



**SANDRA MILENA URRUTIA PÉREZ**

Por medio de la cual se decide una investigación administrativa

**Notificación:**

**Proveedor de servicios:** COLOMBIA MOVIL S.A. ESP ✓  
**NIT:** 830.114.921-1 ✓  
**Apoderada:** Diana Cristina Gil Cuervo ✓  
**Identificación:** C.C. No. 53.066.085 ✓  
**Dirección:** Calle 26 No. 92-32 Modulo G1 ✓  
**Ciudad:** Bogotá D.C. ✓  
**Departamento:** Cundinamarca ✓

**Denunciante:**

**Proveedor de servicios:** COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. ✓  
**Nit:** 800.153.993-7 ✓  
**Apoderado especial:** Martín Alonso Hurtado ✓  
**Identificación:** C.C. No. 75.084.679 ✓  
**Dirección:** Calle 57 No. 6 - 38 Torre 57 Apto 803 ✓  
**Ciudad:** Bogotá D.C. ✓  
**Departamento:** Cundinamarca ✓

Elaboró: AOC  
Revisó: PG/ JGC  
Aprobó: SMUP

SECRETARIO AD-HOC

Bogotá, D.C. octubre 23 de 2019

Doctora  
**SANDRA MILENA URRUTIA PÉREZ**  
 Directora de Investigaciones de Protección de Us  
 de Servicios de Comunicaciones  
 SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMEF  
 Carrera 13 No. 27 - 00  
[contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co)  
 Bogotá, D.C.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
  
 No. 19-004919- -00028-0000  
 Fecha: 2019-10-24 09:10:00 Dep. 3200 DIR. PROTUS  
 Tra 328 NODOMICILIA Eve. 328 DENUNCIAS  
 Act. 713 REPOAPELA Folios: 27

AV

**Asunto:** Recurso de reposición y en subsidio de apelación  
**Investigación Administrativa:** 19 - 4919  
**Resolución:** 50373 del 27 de Septiembre de 2019

**MALLERLY HIDALGO CARDENAS**, identificada con la cédula de ciudadanía número 43.191.908 de Medellín, abogada inscrita, portadora de la Tarjeta Profesional número 161.592 del Consejo Superior de la Judicatura, actuando en mi calidad de Apoderada General de la sociedad **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, sociedad anónima de carácter comercial y empresa de servicios públicos mixta con capital mayoritariamente público, sometida al régimen jurídico de la Ley 1341 de 2009 (Ley de TIC) y demás normas aplicables, constituida mediante escritura Pública número 179 de fecha 24 de enero de 2003, otorgada en la Notaria 30 del Círculo de Bogotá, inscrita el 28 de enero de 2003, bajo el número 863870 en el libro IX, con matrícula mercantil No. 1240994, NIT No. 830114921-1, con domicilio en la ciudad de Bogotá, conforme consta en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio, dentro del término otorgado interpongo recurso de reposición y en subsidio de apelación en contra de la Resolución No. 50373 del 27 de septiembre de 2019 por medio de la cual se decide una investigación administrativa;

## I. ANTECEDENTES

Mediante Resolución No. 7500 del 01 de abril de 2019 la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones inició investigación en contra de mi representada **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** debido a que la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.** presentó una denuncia en la que manifestó que mi representada presuntamente incumplió con las disposiciones del Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones por (i) omisión del deber de asignar Código Único Numérico (CUN) a cada una de la peticiones, quejas y reclamos que presentan los usuarios a través de la línea de atención gratuita de atención al cliente;



(ii) omisión al deber de incluir un botón destacado y fácilmente identificable para la atención de PQR's en su página web; y (iii) restricción para la presentación de PQR's a través de la línea de atención al cliente.

## **II. OPORTUNIDAD PARA PRESENTAR RECURSO DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN.**

De conformidad con lo dispuesto por su despacho en la parte resolutive de la Resolución 50373 del 27 de septiembre de 2019, procede el recurso de reposición y apelación dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la Resolución.

El acto administrativo que se recurre fue notificado a mi representada el 09 de octubre de 2019 mediante aviso recibido en la Compañía el 08 de octubre de 2019, por tanto, nos encontramos en la oportunidad legal, es decir, dentro de los 10 días hábiles conferidos en la resolución de la referencia para presentar los recursos concedidos, considerando que el término antes indicado se empieza a contar al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso, esto es el 09 de octubre de 2019 y finaliza el 24 de octubre de 2019.

## **III. FUNDAMENTOS DE HECHO Y DERECHO.**

### **1. AUSENCIA DE TIPICIDAD DE LA CONDUCTA**

Con la imputación de los cargos segundo y tercero, la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones trasgrede los principios de tipicidad y legalidad al imputar una conducta que no se encuentra descrita de manera completa, clara e inequívoca en las normas mencionadas por la Autoridad, por lo que se solicita respetuosamente revocar la multa impuesta mediante Resolución 50373 del 27 de septiembre de 2019 y ordenar el archivo de la investigación administrativa iniciada en contra de mi representada.

Si bien es claro que la superintendencia cuenta con la facultad de imponer sanciones y e impartir órdenes para la garantía del cumplimiento del Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, lo que se traduce en una facultad de proteger a los usuarios en cuanto al respeto de sus derechos en las relaciones surgidas con los proveedores de servicios de comunicaciones, también es cierto que dicha potestad debe ejercerse en el marco de la aplicación y respeto de los derechos fundamentales de los investigados y los principios que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos.

En ese sentido, uno de esos principios establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, es el principio del debido proceso, que

implica un respeto de tal derecho fundamental en las actuaciones que adelanten las autoridades. Así lo señala el numeral 1 del artículo 3 del CPACA:

*"En virtud del principio del debido proceso, las actuaciones administrativas se adelantarán de conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución y la ley, con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción.*

*En materia administrativa sancionatoria, se observarán adicionalmente los principios de legalidad de las faltas y de las sanciones, de presunción de inocencia, de **no reformatio in pejus** y **non bis in idem**".*

Por lo anterior, es claro que las autoridades deben respetar y promover el respeto de los derechos fundamentales en sus actuaciones y, sobre todo, en las sanciones que imponga en ejercicio de sus facultades, tal como quedó establecido por la H. Corte Constitucional en sentencia C-921 de 2001 Corte Constitucional:

*"La potestad sancionatoria de la administración debe siempre desarrollarse con total respeto del ordenamiento supremo y, por ende, de los derechos fundamentales del implicado. De esta manera la sanción que se imponga debe ser la consecuencia de un proceso recto, transparente, imparcial en el que se haya demostrado plenamente la comisión de la falta y se haya garantizado el pleno y efectivo ejercicio del derecho de defensa, de contradicción, de impugnación, por parte del implicado, y todos los demás que rigen el debido proceso". (Subrayado fuera de texto).*

Lo anteriormente expuesto dista de lo acaecido en la investigación administrativa que dio lugar a la multa que se recurre mediante este escrito, pues la Dirección de Investigación de Protección de Usuarios de Comunicaciones, incluyó en su Resolución No. 7500 de abril de 2019 por medio de la cual inicia una investigación administrativa a mi representada, una imputación jurídica que no cumple con los requisitos descritos por la jurisprudencia colombiana, afectando de esta manera el derecho al debido proceso de mi representada.

Al respecto y en pro de la garantía del derecho fundamental al debido proceso, es claro que en las actuaciones administrativas se deben respetar los principios de legalidad y tipicidad de las faltas que, según señala la H. Corte Constitucional en sentencia C-713 de 2012, con ponencia del Magistrado Mauricio Gonzalez Cuervo, consiste en una descripción completa, clara e inequívoca del precepto y de la sanción. Así lo expuso la Corte Constitucional:

*"el principio de tipicidad se concreta a través de la descripción completa, clara e inequívoca del precepto - la orden de observar un determinado comportamiento, es decir de no realizar algo o de cumplir determinada acción - y de la sanción - la consecuencia jurídica que debe seguir a la*

*infracción del precepto - [6] y busca que la descripción que haga el legislador sea de tal claridad que permita que sus destinatarios conozcan exactamente las conductas reprochables, evitando de esta forma que la decisión sobre la consecuencia jurídica de su infracción, pueda ser subjetiva o arbitraria" (Subrayado fuera de texto).*

Así mismo, el Consejo de Estado, en Fallo 1455 de 2012 afirmó lo siguiente, en relación con los principios de legalidad y tipicidad:

*"(...) Así las cosas, en función de concretar los elementos necesarios para ejercitar la potestad sancionadora en el marco de las exigencias constitucionales, en la tarea legislativa tendiente a la descripción normativa de dichos elementos, es en donde opera el principio de tipicidad. Como exigencias de éste, se tiene que en el plano teórico, la tipicidad se desenvuelve mediante la previsión explícita de los hechos constitutivos de la infracción y de sus consecuencias represivas en la norma legal; pero, en el terreno de la práctica, la anterior exigencia, conlleva así mismo la imposibilidad de calificar una conducta como infracción o sancionarla si las acciones u omisiones cometidas por un sujeto, no guardan perfecta similitud con las diseñadas en los tipos legales. Así las cosas, decir que la conducta de un sujeto es típica, implica que existe una perfecta adecuación de las circunstancias objetivas y personales determinantes de la ilicitud y de la imputabilidad, debiendo rechazarse cualquier tipo de interpretación extensiva, analógica o inductiva. La ausencia de tipicidad puede darse, no solo porque una conducta no está de ninguna manera prevista como falta en la Ley sino además porque, por ejemplo, el comportamiento del sujeto pasivo del procedimiento se asemeja en mayor o menor medida a un tipo punitivo (falta disciplinaria) preestablecido, mas no se identifique claramente con él, supuesto en el cual la sanción se hace improcedente". (Subrayado fuera de texto).*

En lo que tiene que ver con el cargo segundo (presunta trasgresión de lo establecido en el numeral 7 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, así como lo dispuesto en los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y el artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011), el Acto Administrativo de apertura de investigación proferido por la Superintendencia fue expedido en contravía de los principios de legalidad y tipicidad, toda vez que éste no tiene como fundamento una obligación a cargo de este proveedor, sino que basa su formulación en una serie de derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones que, vale la pena resaltar, fueron amparados ampliamente por Colombia Móvil en el caso que se analiza, situación que se demostró con todas y cada una de las pruebas aportadas al proceso.

En este sentido, con la imputación de este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones trasgrede los principios de

tipicidad y legalidad al imputar una conducta que no se encuentra descrita de manera completa, clara e inequívoca en las normas mencionadas por la Autoridad.

Adicionalmente, en cuanto al cargo tercero, es claro que la conducta tipificada por la Dirección de Investigación de Protección de Usuarios de Comunicaciones en la Resolución 50373 de 2019 que fue, entre otras cosas, la supuesta infracción de lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, no se adecúa a las circunstancias objetivas de la conducta descrita en la imputación fáctica realizada por la entidad, pues esta obedeció supuestamente a la no presentación de información requerida por la autoridad o a la presentación inexacta o incompleta de la misma.

Así las cosas, en el aparte considerativo de la Resolución No. 50373 del 27 de septiembre de 2019 que establece el marco jurídico de la sanción impuesta a mi representada, se limita la SIC a señalar que la obligación de los proveedores de presentar ante las autoridades competentes la información requerida y la de presentar la información mencionada de manera exacta y completa, conlleva la obligación del proveedor de dar cumplimiento a lo ordenado por la Superintendencia, pero no se argumenta jurídicamente por qué se pretende sancionar a mi representada con base en una normativa que para la fecha de la presente investigación ya no se encuentra vigente, es decir, no explica porque considera que el presunto incumplimiento de norma que al día de hoy está derogada, *"guarda perfecta similitud"* con la conducta imputada, pues es claro que en el caso que se analiza no existió requerimiento alguno de información por parte de la Autoridad y de considerarse que existiera algún requerimiento, es claro que ese no fue el fundamento de la imputación fáctica realizada en la mencionada resolución, situación que implicaría, como ya se dijo, una vulneración al debido proceso.

## 2. INDEBIDA VALORACIÓN PROBATORIA

Sin perjuicio de lo expuesto en el acápite anterior, es procedente exponer a la Superintendencia las razones fácticas por las cuales se considera que Colombia Móvil S.A. E.S.P. no incurrió en el incumplimiento endilgado:

El artículo 41 de la Resolución 3086 de 2011 señala el trámite que deben llevar a cabo los proveedores ante la presentación de Peticiones, Quejas y Reclamos por parte de los usuarios, ya sea de forma verbal o escrita, aclarando que se debe informar al usuario, por cualquier medio físico o electrónico, la constancia de la presentación de la PQR y un Código Único Numérico –CUN–, el cual deberá mantenerse durante todo el trámite, incluido el trámite del recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC–. En el caso de PQR presentadas por escrito, se hará constar, además, la fecha de radicación.

De otra parte, el artículo 52 de la misma resolución, contempla el derecho de los usuarios al seguimiento de las PQR's, a consultar y obtener información precisa, en cualquier

momento, sobre el estado del trámite de sus peticiones, utilizando para ello el Código Único Numérico –CUN– debidamente asignado.

No obstante, mediante comunicación del 12 de febrero de 2016, radicado 16-35083-1, la Superintendencia de Industria y Comercio, atendiendo una solicitud de concepto elevada por mi representada, señaló expresamente que no se requiere la asignación del Código Único Numérico, indiferente a que la respuesta a las comunicaciones con los usuarios sea favorable o desfavorable a sus intereses, cuando la respuesta a la PQR sea otorgada en ese mismo momento. Esto, conllevó a que, en virtud del principio de buena fe, mi representada confiara que, respecto a las PQR's en las que se brindó respuesta inmediata, no era necesario asignar Código Único Numérico (CUN), pues así lo dejó establecido la SIC como entidad competente para velar por el cumplimiento efectivo del Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones en el concepto mencionado, y así lo manifestó mi representada en su escrito de descargos.

Ahora bien, en las llamadas analizadas por la Autoridad para la apertura e imposición de sanción en la presente investigación, se observó que los asesores si atendieron y dieron respuesta inmediata a los usuarios, así:

1. Informaron que las líneas se encontraban activas
2. Informaron que las líneas no presentaban inconvenientes
3. Dieron a conocer el proceso para eliminar cualquier restricción que presentará la línea, ya sea con una configuración manual, remitiendo un mensaje de texto con el procedimiento a realizar, o, en su defecto, realizando una configuración interna.

Los anteriores pasos se realizaron en aplicación del procedimiento establecido en la Compañía para la verificación y solución de fallas, dónde se evidenció lo siguiente:

1. Que la línea del inconveniente estuviera activa.
2. Que la línea contara con saldo o recursos disponibles para realizar eventos.
3. Que el IMEI estuviera registrado y activo en Colombia. Que no presentara ningún tipo de bloqueo.
4. Que el móvil tuviera señal y estuviera registrado en la red.
5. Se validó la marca y referencia de equipo para brindar asistencia propia de cada fabricante.
6. Se realizó conciliación de servicios garantizando que los valores quedaran correctamente provisionados.
7. Después de realizar todo lo anterior, de una forma exitosa, se le indicó al usuario que se le realizaría una configuración interna, para la cual debía apagar y encender su equipo al finalizar la llamada.

Frente a este punto, se dejó claro en el escrito de descargos y alegatos de conclusión presentados a la SIC, que, si bien en las grabaciones se aprecia que los asesores le informaron a los clientes que se realizaría un escalamiento interno, este trámite hacía parte del procedimiento de la compañía para garantizar la satisfacción de

los usuarios, y no se trataba de un escalamiento para solucionar las inquietudes de los clientes, ya que el cliente obtuvo la solución a su requerimiento en la llamada, de manera inmediata, sin necesidad de escalarlo a otra área para su gestión.

En este orden de ideas, es claro que, al brindarse la solución a la PQR de manera inmediata, y de acuerdo con el concepto emitido por la SIC, no se requería de la asignación de Código Único Numérico (CUN), razón por la cual no existe de parte de mi representada conducta que contrarie lo establecido en los artículos 41 y 52 de la Resolución 3066 de 2011.

Sin embargo, no se evidencia que la SIC haya realizado un análisis acucioso de los argumentos y de las pruebas aportadas, desconociendo que la Compañía que represento cuenta con un procedimiento de atención y verificación de las fallas en el servicio y que, una vez se aplicó dicho procedimiento, se validó que no existía afectación en ninguna de las líneas en cuestión, situación que se pudo constatar en el informe de compensación que se adjunta.

Así mismo, se aclara que la Compañía asignó CUN a solicitudes o quejas que no fueron atendidas en primer contacto y, como prueba de ello, se relacionaron algunas quejas radicadas por los mismos usuarios dónde, en efecto, no sólo se recibió la PQR, sino que fue asignado un código único numérico, dado que no se brindó solución al momento de la interposición de la queja.

Todas estas pruebas que obran en el expediente demuestran como Colombia Móvil cumple a cabalidad las disposiciones que regulan la materia, otorgando CUN en los casos que no se da respuesta inmediata al usuario, por lo que no se le puede exigir una carga adicional, respecto de la cual la misma SIC a orientado a los operadores de telecomunicaciones señalando que en los casos de las PQR's donde se da respuesta de manera inmediata no se debe asignar CUN.

Por lo anterior se aprecia una indebida valoración de las pruebas obrantes en el expediente que derivaron en una conclusión no ajustada a la realidad de parte de la Superintendencia, pues es claro que si se dio cumplimiento a la normatividad que aplica en la materia; por tanto, se solicita revocar la multa impuesta mediante Resolución 50373 del 27 de septiembre de 2019 y ordenar el archivo de la investigación administrativa iniciada en contra de mi representada.

### 3. ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

Mi representada no desconoce que su objeto social está relacionado con la prestación de servicios públicos y que la normatividad, en especial la establecida en la Ley 1341 de 2009 y la Resolución 3066 de 2011, se fundamentan en las facultades que permiten la protección de los derechos de los usuarios y justifican el actuar de las autoridades como respuesta al principio de intervención del Estado, pero también es cierto que estas



mismas normas también se complementan con lo establecido en las normas que constituyen el procedimiento administrativo y el procedimiento civil, porque existen intereses particulares que deben ser configurados de esta manera.

Así, la discrecionalidad es un aspecto que faculta al fallador para que en su real saber y entender pueda imponer la sanción cuando hay mérito a ello en las justas proporciones, pero esos criterios que acoge para imponerla deben ser soportados en bases jurídicas y fácticas y explicados claramente al sancionado para que tenga la posibilidad de controvertirlos. La sanción debe ser razonable y proporcional y la proporcionalidad se observa con respecto al caso particular, y con base a los criterios que la Ley establece y no con un criterio abstracto de la discrecionalidad, ello desdice del Estado Social de Derecho.

A continuación, se transcribe un aparte importante de la jurisprudencia que ha orientado este tema así:

#### **"5.5 La libertad de configuración legislativa en materia de determinación de las sanciones**

(...)

*Esos criterios de graduación (Art.45 ib) están clasificados en (i) generales, dentro de los cuales se ubican algunos de carácter objetivo (la modalidad de la conducta y sus circunstancias, su trascendencia social y el perjuicio ocasionado), y otros de naturaleza subjetiva (los motivos determinantes del comportamiento); (ii) de atenuación, como la confesión y el resarcimiento o compensación del daño; (iii) de agravación, tales como la entidad de los bienes jurídicos afectados, la sindicación infundada a terceros, la concurrencia de coparticipes en el hecho, la existencia de antecedentes disciplinarios y el aprovechamiento de una circunstancia de vulnerabilidad en el afectado.*

*El legislador previó además, de manera explícita la exigencia de motivación de la dosificación sancionatoria (art.46) la cual debe contener una fundamentación completa y explícita sobre los motivos de la determinación cualitativa y cuantitativa de la sanción"*.

Adicionalmente, la ley 1341 de en su artículo 66 en su último inciso señala como obligación para definir la sanción:

**"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.

<sup>1</sup> Sentencia C-884 de 2007 M.P. JAIME CÓRDOBA TRIVIÑO



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".

Como podemos observar, en la Resolución recurrida, la SIC no incluyó una valoración detallada con una explicación clara de los hechos, pruebas y normas que tuvo en cuenta para cada uno de los criterios que analizó al imponer la sanción a mi representada, por tanto, no se dio cumplimiento al inciso final del artículo citado, lo que impide controvertir de manera adecuada las razones que el investigador tuvo en cuenta para imponer ese monto como sanción a la sociedad **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, contrariando lo manifestado por la jurisprudencia

Si bien la discrecionalidad es un aspecto que faculta al fallador para que en su real saber y entender pueda imponer la sanción cuando hay mérito a ello, en las justas proporciones, en dicho acto administrativo de imposición de sanción **debe explicar las razones por las cuales impone esa multa y no otra para que el sancionado tenga la posibilidad de controvertirlas**. Es claro que la sanción debe ser RAZONABLE y PROPORCIONAL y la proporcionalidad se observa con respecto al caso en particular, y con base en los criterios que la ley establece y no con un criterio abstracto de la discrecionalidad pues ello desdice del estado Social de Derecho.

Por tanto, se insiste en que la SIC adopta una decisión sin consideraciones de fondo respecto de los criterios para graduar la sanción impuesta, con lo cual está ejerciendo la facultad sancionatoria sin el soporte legal y fáctico respectivo, pues considera de manera aislada la existencia de una afectación al interés general sin especificar cuál es, cuáles son los daños y perjuicios ocasionados al mismo y a todo el régimen de protección de usuarios, ya que el caso analizado parte de un hecho privado y concreto relacionado con la reclamación de una usuaria.

#### 4. PRINCIPIOS DE PROPORCIONALIDAD Y RAZONABILIDAD EN LA IMPOSICIÓN DE SANCIONES

La Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones manifiesta que mi representada *"al parecer habría omitido relacionar en el 'informe global de solicitudes' e 'informe específico de inconformidades' radicado bajo el No. 16-419560, las fallas en la prestación del servicio de voz y datos indicados por los usuarios, de conformidad con las exigencias de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, toda vez que, al verificar el reporte del mes de octubre de 2016, dichas peticiones y quejas no se advierten en la sábana de reportes"*, y relaciona un listado de 19 casos que *"no se advirtieron reportados en el informe trimestral en mención"*.



Como bien se manifestó en el escrito de descargos de mi representada, el Capítulo Cuarto de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, según la versión vigente al momento de los hechos investigados, incluía una serie de obligaciones y actividades enfocadas al establecimiento de mecanismos de mejora en la atención al usuario con el objetivo de *"generar acciones sistemáticas de parte de los proveedores de telefonía móvil tendientes a mejorar de forma sustancial los niveles de respeto y satisfacción de los usuarios del sector"*, así como de generar *"mecanismos de mejora en la atención y la protección de los derechos de los usuarios, a través de la generación de reportes rigurosos de información y seguimiento del desempeño de los proveedores en materia de protección a los derechos de los usuarios, así como del programa como tal"*.

En ese sentido, el numeral 4.2.2 incluía la obligación para los proveedores de reportar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones el informe global de solicitudes y el informe específico de inconformidades dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes.

Posteriormente, la Circular Única de la Superintendencia fue modificada mediante Circular No. 006 de noviembre de 2017, en la que fue eliminado en su totalidad el Capítulo Cuarto antes relacionado, en aras de, según lo menciona dicho documento, adecuarlo al cambio normativo que se presentó en materia de protección de usuarios de servicios de comunicaciones.

Así las cosas, la obligación de remitir el informe global de solicitudes y el informe específico de inconformidades fueron eliminadas del documento por medio del cual la Superintendencia de Industria y Comercio imparte instrucciones a los prestadores de servicios de Comunicaciones, y en este sentido, si dichos mecanismos no se encuentran vigentes, no tiene ni sentido ni fundamento imponer una sanción a mi representada por el presunto incumplimiento de una obligación cuya razón de ser ya desapareció del ordenamiento jurídico.

Dicho lo anterior, se concluye que no es razonable ni proporcional la imposición de una sanción a mi representada, con fundamento en una norma que ya no existe y que, por ende, su finalidad también desapareció.

En relación con los principios de proporcionalidad y razonabilidad en las sanciones, la H. Corte Constitucional se pronunció de la siguiente manera<sup>4</sup>:

***"Los criterios de proporcionalidad y razonabilidad"***

**3.7.3.1.** *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'.*

**3.7.3.2.** *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, 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: (...)*<sup>2</sup>

De lo anterior se colige que las sanciones que imponga la administración deben ser adecuadas a los fines de la norma en la que se fundamentan, lo que se relaciona directamente con el cumplimiento de las obligaciones que se describen en el cargo y que, con dicha sanción se asegure el cumplimiento de los fines del Estado, situación que en el presente caso no se presentaría, pues la Superintendencia estaría sancionando, a mi representada con fundamento en una obligación que en la actualidad no tiene razón de ser, máxime si actualmente existen mecanismos diferentes, establecidos en la misma regulación, para buscar la mejora en la atención a los usuarios.

## 5. CUANTIFICACIÓN DE LA SANCIÓN IMPUESTA

### **Proporcionalidad de las medidas del Estado cuando actúa en virtud de la potestad sancionatoria.**

Tal y como lo ha señalado la Corte Constitucional, el derecho fundamental al Debido proceso comprende<sup>2</sup>, no solamente las garantías del artículo 29 de la Carta, sino también otro cúmulo de valores y principios de la misma raigambre constitucional que hacen que vaya más allá del cumplimiento por parte de las autoridades de los requisitos que la ley procesal impone, lo anterior a través de la irrestricta observancia de los demás derechos que permitan la vigencia de un orden justo. Así pues, la misma Corte Constitucional ha mencionado que una arista del principio de la buena fe y del derecho fundamental al debido proceso es la proporcionalidad en la sanción o prestación impuesta. [la] proporcionalidad es también un postulado que informa toda la actividad administrativa y no pretende otra cosa que la adecuación entre medios y fines, entre las medidas utilizadas y las necesidades que se tratan de satisfacer<sup>3</sup>.

De conformidad con lo anterior, la jurisprudencia Constitucional ha mencionado que los principios del derecho penal - como forma paradigmática de control de la potestad punitiva- se aplica, a todas las formas de actividad sancionadora del Estado<sup>4</sup>. Al respecto

<sup>2</sup> Entre otras Corte Constitucional (S. T-124/98, C-110/00, S.V. C-392/00, T-1321/00, C-142/01, C-1047/01, T-331/07)

<sup>3</sup> Corte Constitucional Sentencia T-209/06

<sup>4</sup> Corte Constitucional Sentencia C-1161 de 2000



ha señalado la Corte Constitucional que, en el derecho administrativo sancionador, "la definición de una infracción debe respetar los principios de legalidad y proporcionalidad que gobiernan la actividad sancionadora del Estado"<sup>5</sup>. La ponderación de los dos en una actuación debe responder a la gravedad de la falta y al bien jurídico afectado<sup>6</sup>.

Analizando entonces estas premisas, respetuosamente consideramos que la sanción impuesta es desproporcionada respecto del bien jurídico que se protege al no tener en cuenta que la Compañía realizó de manera diligente todo lo necesario para dar cumplimiento a las disposiciones legales en materia de atención de PQR's de sus usuarios.

#### IV. PRETENSIONES

Respetuosamente, me permito solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio se sirva:

**PRIMERO:** REPONER la decisión adoptada mediante la Resolución No. 50373 del 27 de septiembre de 2019 y en su lugar se sirva absolver a la Compañía **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** respecto de los cargos formulados mediante la Resolución No. 7500 de abril de 2019, conforme a los descargos y pruebas que integran y acompañan el presente documento.

**SEGUNDO:** DISPONER el archivo de la actuación administrativa objeto del presente recurso.

**TERCERO:** Si el Despacho insiste en imponer sanción por supuesto incumplimiento, entonces ésta sea la mínima establecida en la norma para este tipo de casos.

**PETICIÓN SUBSIDIARIA:** Que se modifique la orden impartida ajustándola a las condiciones reales del caso, teniendo en cuenta que Colombia Móvil no puede ser sancionada por el incumplimiento de disposiciones que incluso a la fecha no se encuentran vigentes, como se explicó en el presente escrito, y en este sentido, no se cumplen los principios ni finalidades frente a la imposición de la sanción.

**PETICIÓN ADICIONAL:** Que se conceda el Recurso de Apelación en el evento en que el Recurso de Reposición interpuesto como principal sea resuelto de manera desfavorable para mi representada.

<sup>5</sup> Corte Constitucional Sentencia C-1161 de 2000

<sup>6</sup> Esta última posición fue aceptada recientemente también por el Consejo de Estado en sentencia de Julio de 2010 a la que se hará referencia



**V. PRUEBAS**

Se solicita se tengan como pruebas las imágenes incorporadas en el presente escrito y las aportadas al expediente 19-4919.

**VI. ANEXOS**

- 1) Certificado de Existencia y Representación Legal

**VII. NOTIFICACIONES**

**COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.:** Av. Calle 26 No. 92 – 32 – Connecta – Edificio G1 – Bogotá – Colombia

Correo electrónico: [notificacionesjudiciales@tigo.com.co](mailto:notificacionesjudiciales@tigo.com.co)

Cordialmente,

**MALLERLY HIDALGO CARDENAS**  
C. C. 43.191.908 de Itagüí  
T. P. 161.592 del C. S. de la J.  
Apoderada Colombia Móvil S.A. E.S.P.





Señores:  
**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**  
E. S. D.

**ACCION:** INVESTIGACION ADMINISTRATIVA  
**AUTORIDAD:** SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
**INVESTIGADO:** COLOMBIA MOVIL SA E.S.P.  
**EXPEDIENTE:** 19-4919

**ASUNTO:** OTORGAMIENTO DE PODER

**ANDREA MARIA ORREGO RAMIREZ**, mayor de edad, domiciliada en Medellín (Antioquia), identificada con la cédula de ciudadanía número 43.581.512 de Medellín, abogada inscrita con tarjeta profesional número 87.822 expedida por el Consejo Superior de la Judicatura, en mi calidad de Apoderada General de **COLOMBIA MOVIL SA E.S.P.**, sociedad anónima de carácter comercial y empresa de servicios públicos mixta con capital mayoritariamente público, sometida al régimen jurídico de la Ley 1341 de 2009 (Ley de TIC) y demás normas aplicables, constituida mediante escritura Pública número 179 de fecha 24 de enero de 2003, otorgada en la Notaria 30 del Circuito de Bogotá, inscrita el 28 de enero de 2003, bajo el número 863870 en el libro IX, con matrícula mercantil No. 1240994, Nit No. 830114921-1, con domicilio en la ciudad de Bogotá, conforme consta en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio y certificado de revisoría fiscal que se adjunta, por medio del presente escrito confiero poder especial amplio y suficiente, a **MALLERLY HIDALGO CARDENAS**, mayor de edad, domiciliada y residente en Medellín, identificada con la cédula de ciudadanía número 43.191.908 de Itagüí (Antioquia), abogada en ejercicio, portadora de la T. P. N° 161.592 del Consejo Superior de la Judicatura, para que actúe en nombre y en representación de **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, dentro la investigación adelantada bajo el número No. 19-4919, que se adelanta por esa entidad.

Mi apoderado queda investido de todas las facultades consagradas en el artículo 77 del Código General del Proceso, en especial, de las de sustituir este poder, transigir, recibir, conciliar o desistir previo agotamiento del comité de conciliación y, en general, realizar todos aquellos actos inherentes a este tipo de mandatos.

Atentamente,

  
**ANDREA MARIA ORREGO RAMIREZ**  
T.P. 87.822 del C.S. de la J.  
C.C. 43.581.512 de Medellín (Antioquia)  
Apoderada General

Acepto,

  
**MALLERLY HIDALGO CARDENAS**  
C.C. 43.191.908  
T.P. 161.592 del C. S. de la J.



Ante mí, NOTARIO DOCE DEL CIRCULO DE  
DE MEDELLIN. Compareció el(la) Señor(a)  
Andra María Correo Ramirez  
Identificado(a) con C.C. No. 43581572  
de Medellin y manifestó  
que el contenido del documento que antecede es suyo  
que la firma que en él aparece es suya y es la que  
utiliza en todos sus actos públicos y privados. Para  
constancia firmo: [Firma]  
Medellin, [Firma]

24 SEP 2019





Cámara de Comercio de Bogotá

REGISTRO UNICO EMPRESARIAL

CÓDIGO VERIFICACIÓN: A19360613A98DB

1 de octubre de 2019 Hora 11:01:42

BA19360613 Página: 1 de 18

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*  
Este certificado fue generado electrónicamente y cuenta con un código de verificación que le permite ser validado solo una vez, ingresando a [www.ccb.org.co](http://www.ccb.org.co)  
\*\*\*\*\*

Recuerde que este certificado lo puede adquirir desde su casa u oficina de forma fácil, rápida y segura en [www.ccb.org.co](http://www.ccb.org.co)  
\*\*\*\*\*

Para su seguridad debe verificar la validez y autenticidad de este certificado sin costo alguno de forma fácil, rápida y segura en [www.ccb.org.co/certificadoselectronicos/](http://www.ccb.org.co/certificadoselectronicos/)  
\*\*\*\*\*

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL O  
INSCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS

La Cámara de Comercio de Bogotá, con fundamento en las matrículas e inscripciones del registro mercantil.

CERTIFICA:

Nombre : COLOMBIA MOVIL S A E S P  
N.I.T. : 830114921-1 Administración : DIRECCION SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTA, REGIMEN COMUN  
Domicilio : Bogotá D.C.

CERTIFICA:

Matricula No: 01240994 del 28 de enero de 2003

CERTIFICA:

Renovación de la matrícula: 26 de marzo de 2019  
Último Año Renovado: 2019  
Activo Total: \$ 2,284,808,000,000  
Tamaño Empresa: Grande

CERTIFICA:

Dirección de Notificación Judicial: AV CALLE 26 NO 92 - 32 MODULO G1  
Municipio: Bogotá D.C.  
Email de Notificación Judicial: [notificacionesjudiciales@tigo.com.co](mailto:notificacionesjudiciales@tigo.com.co)

Dirección Comercial: AV CALLE 26 NO 92 - 32 MODULO G1  
Municipio: Bogotá D.C.

Email Comercial: unecorp@tigo.com.co

CERTIFICA:

Agencia: Bogotá (35). Fusagasugá

CERTIFICA:

Constitución: Que por Escritura Pública no. 0000179 de Notaria 30 De Bogotá D.C. del 24 de enero de 2003, inscrita el 28 de enero de 2003 bajo el número 00863870 del libro IX, se constituyó la sociedad comercial denominada COLOMBIA MOVIL S A.

Certifica:

Que por Escritura Pública no. 0000674 de Notaria 42 De Bogotá D.C. del 20 de febrero de 2003, inscrita el 24 de febrero de 2003 bajo el número 00867692 del libro IX, la sociedad cambió su nombre de: COLOMBIA MOVIL S A por el de: COLOMBIA MOVIL S A E S P.

CERTIFICA:

Reformas:

Documento	No.	Fecha	Origen	Fecha	No. Insc.
0000674	2003/02/20	Notaria 42	2003/02/24	00867692	
0009709	2003/07/28	Notaria 29	2003/07/29	00890917	
0003895	2004/04/06	Notaria 29	2004/04/07	00928691	
0004113	2005/04/28	Notaria 29	2005/05/02	00989094	
0008227	2005/08/05	Notaria 29	2005/08/08	01005117	
0002356	2006/09/05	Notaria 25	2006/09/05	01076752	
0000013	2006/10/02	Asamblea de Accionist	2006/11/21	01091366	
0002693	2006/10/03	Notaria 25	2006/10/03	01082594	
0003617	2006/12/19	Notaria 25	2006/12/20	01097460	
0000745	2008/03/27	Notaria 25	2008/03/28	01201542	
3481	2012/12/06	Notaria 25	2013/01/04	01695957	
1081	2014/04/23	Notaria 25	2014/04/30	01830544	
0964	2015/06/19	Notaria 5	2015/07/14	02002529	
407	2016/03/17	Notaria 5	2016/03/31	02077088	
1881	2016/09/13	Notaria 2	2016/09/15	02141018	
1675	2017/05/25	Notaria 8	2017/06/01	02229977	
672	2018/03/27	Notaria 2	2018/04/09	02319572	

CERTIFICA:

Vigencia: Que la sociedad no se halla disuelta. Duración hasta el 24 de enero de 2028.

CERTIFICA:

Objeto social: la sociedad tiene como objeto social principal, la prestación y comercialización de servicios de telecomunicaciones tales pero sin limitarse a: Servicios de comunicación personal -pcs- dentro del territorio nacional y en el exterior, la prestación y comercialización de servicios de telefonía pública básica conmutada en las localidades definidas por el ministerio de comunicaciones en el anexo no. 3 (numeral 4.2.) de los contratos de concesión para la prestación de los servicios de comunicación personal -pcs-, celebrados



Cámara de Comercio de Bogotá

REGISTRO UNICO EMPRESARIAL

CÓDIGO VERIFICACIÓN: A19360613A98DB

1 de octubre de 2019 Hora 11:01:42

BA19360613

Página: 2 de 18

\* \* \* \* \*

el día 3 de febrero del año 2003, la prestación de los servicios de telefonía pública básica conmutada de larga distancia nacional e internacional y el aprovechamiento de sistemas satelitales con el fin de suministrar capacidad satelital para su propio uso o para proveerla a terceras personas, para los anteriores efectos, la sociedad podrá emprender todas las actividades relacionada, conexas o complementarias con dicho objeto, e igualmente podrá: A. Celebrar y ejecutar toda clase de actos, contratos u operaciones sobre toda clase de activos, tangibles e intangibles, bienes muebles, inmuebles, que guarden relación directa de medio a fin con el objeto social de la sociedad y todas aquellas que tengan como finalidad ejercer los derechos y cumplir las obligaciones legales o convencionales derivadas de la existencia y de las actividades desarrolladas por la sociedad; B. Adquirir a cualquier título toda clase de bienes y activos, cederlos y transferirlos a cualquier título, constituir toda clase de gravámenes sobre ello, celebrar por cuenta propia o ajena contratos de arrendamiento, usufructo, sobre sus propios bienes o sobre los que requiere para su operación; C. Contraer toda clase de créditos que requiera para financiar sus operaciones, dar o recibir dinero en mutuo, otorgar toda clase de títulos valores e instrumentos negociables, cederlo, endosarlos y negociarlos, celebrar toda clase de contratos de fiducia mercantil y de encargos fiduciarios y destinar a ellos toda clase de bienes y fondos y participar como beneficiario de fideicomisos y encargos fiduciarios constituidos por sí misma o por terceros, cuando las circunstancias así lo requieran, hacer parte de consorcios o uniones temporales para participar en licitaciones que estén relacionadas con su objeto social; D. Asociarse bajo cualquier forma tácita de asociación y celebrar contratos de colaboración o cooperación empresarial con otras personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, que desarrollen el mismo, similar o complementario objeto social; E. Realizar toda clase de inversiones en otras sociedades; F. Desarrollar aquellas actividades que tengan relación directa o indirecta con el objeto social además de aquellas que sean conexas o complementarias que sean necesarias o aconsejables para el desempeño de su objeto social principal; G. Ofrecer alternativas de financiación para bienes y servicios y facturar cartera para terceros. La sociedad podrá, en general, celebrar todos los actos, contratos y negocios jurídicos distintos de los anteriores o propios de las actividades enunciadas, y de operaciones comerciales tendientes al desarrollo de su objeto social y, puede vincularse a cualquier otro negocio de actividad que se requiera, siempre que esté relacionado con su objeto social principal.

CERTIFICA:

Actividad Principal:  
6120 (Actividades De Telecomunicaciones Inalámbricas)  
Actividad Secundaria:  
6190 (Otras Actividades De Telecomunicaciones)  
Otras Actividades:  
6130 (Actividades De Telecomunicación Satelital)

CERTIFICA:

Capital:

  \*\* Capital Autorizado \*\*  
Valor                                  : \$52,457,145,000.00  
No. de acciones                      : 52,457,145.00  
Valor nominal                        : \$1,000.00

  \*\* Capital Suscrito \*\*  
Valor                                  : \$46,400,001,000.00  
No. de acciones                      : 46,400,001.00  
Valor nominal                        : \$1,000.00

  \*\* Capital Pagado \*\*  
Valor                                  : \$46,400,001,000.00  
No. de acciones                      : 46,400,001.00  
Valor nominal                        : \$1,000.00

CERTIFICA:

Que mediante Oficio No. 1859 del 29 de agosto de 2014, inscrito el 19 de septiembre de 2014 bajo el No. 00143696 del libro VIII, el Juzgado Segundo Civil Municipal de Villavicencio - Meta, comunico que en el proceso ejecutivo singular No. 2014-00210 de Gerardo Antonio Alvarado Parra contra COLOMBIA MOVIL S.A E.S.P se decretó la inscripción de la demanda en la sociedad de la referencia.

CERTIFICA:

  \*\* Junta Directiva: Principal (es) \*\*  
Que por Acta no. 57 de Asamblea de Accionistas del 9 de marzo de 2016, inscrita el 25 de abril de 2016 bajo el número 02096940 del libro IX, fue (ron) nombrado (s):

Nombre	Identificación
PRIMER RENGLON	
PENNINGTON TIMOTHY LINCOLN	P.P. 000000510594671
SEGUNDO RENGLON	
RAMOS BORRERO MAURICIO	C.C. 000000016768669

Que por Acta no. 59 de Asamblea de Accionistas del 7 de septiembre de 2016, inscrita el 15 de septiembre de 2016 bajo el número 02141023 del libro IX, fue (ron) nombrado (s):

Nombre	Identificación
TERCER RENGLON	
IRIARTE ESTEBAN CRISTIAN	C.E. 000000000415616

Que por Acta no. 57 de Asamblea de Accionistas del 9 de marzo de 2016, inscrita el 25 de abril de 2016 bajo el número 02096940 del libro IX, fue (ron) nombrado (s):

Nombre	Identificación
CUARTO RENGLON	



Cámara de Comercio de Bogotá

REGISTRO UNICO EMPRESARIAL

CÓDIGO VERIFICACIÓN: A19360613A98DB

1 de octubre de 2019 Hora 11:01:42

BA19360613 Página: 3 de 18

\*\*\*\*\*

PUNGILUPPI LEYVA JUAN ANTONIO C.C. 000000079777503  
Que por Acta no. 62 de Asamblea de Accionistas del 7 de septiembre de 2017, inscrita el 18 de septiembre de 2017 bajo el número 02259930 del libro IX, fue (ron) nombrado (s):

Nombre	Identificación
--------	----------------

QUINTO RENGLON	
RESTREPO ISAZA ANDRES	C.C. 000000071601249

Que por Acta no. 57 de Asamblea de Accionistas del 9 de marzo de 2016, inscrita el 25 de abril de 2016 bajo el número 02096940 del libro IX, fue (ron) nombrado (s):

Nombre	Identificación
--------	----------------

SEXTO RENGLON	
ARANGO TORO FEDERICO ALEJANDRO	C.C. 000000008280676

SEPTIMO RENGLON	
LONDOÑO DE LA CUESTA JORGE ALBERTO JULIAN	C.C. 000000070564579

\*\* Junta Directiva: Suplente (s) \*\*

Que por Acta no. 61 de Asamblea de Accionistas del 17 de mayo de 2017, inscrita el 1 de junio de 2017 bajo el número 02230001 del libro IX, fue (ron) nombrado (s):

Nombre	Identificación
--------	----------------

PRIMER RENGLON	
GUZMAN PAOLA	P.P. 000000549865554

Que por Acta no. 57 de Asamblea de Accionistas del 9 de marzo de 2016, inscrita el 25 de abril de 2016 bajo el número 02096940 del libro IX, fue (ron) nombrado (s):

Nombre	Identificación
--------	----------------

SEGUNDO RENGLON	
MARINO LUCIANO PABLO	P.P. 000000AAC563628

TERCER RENGLON	
BENITEZ ALDANA MARCELO DANIEL	P.P. 000000000133032

CUARTO RENGLON	
ESCALON SALVADOR	P.P. 000000467017241

QUINTO RENGLON	
MORENO MUNERA MIGUEL	C.C. 000000071787918

Que por Acta no. 67 de Asamblea de Accionistas del 19 de junio de 2019, inscrita el 29 de julio de 2019 bajo el número 02490629 del libro IX, fue (ron) nombrado (s):

Nombre	Identificación
--------	----------------

SEXTO RENGLON	
GRANADA GIRALDO JHON JAIRO	C.C. 000000015899095

SEPTIMO RENGLON	
TABARES ANGEL JORGE ANDRES	C.C. 000000071695188

CERTIFICA:

Representación Legal: La sociedad tendrá un presidente. El presidente tendrá a su cargo la representación legal, la administración y la gestión de los negocios sociales. El presidente tendrá dos (2) suplentes, quienes serán del equipo gerencial y lo podrán reemplazar en sus faltas accidentales.

CERTIFICA:

\*\* Nombramientos \*\*

Que por Acta no. 129 de Junta Directiva del 20 de junio de 2016, inscrita el 1 de agosto de 2016 bajo el número 02127687 del libro IX, fue (ron) nombrado (s):

Nombre	Identificación
PRESIDENTE CATALDO FRANCO MARCELO	C.E. 000000000426572

Que por Acta no. 93 de Junta Directiva del 3 de mayo de 2012, inscrita el 12 de julio de 2012 bajo el número 00000524 del libro XXII, fue (ron) nombrado (s):

Nombre	Identificación
PRIMER SUPLENTE DEL PRESIDENTE GUTIERREZ JOSE LEOPOLDO	C.E. 000000000417196

Que por Acta no. 38 de Junta Directiva del 16 de septiembre de 2005, inscrita el 26 de diciembre de 2005 bajo el número 01028911 del libro IX, fue (ron) nombrado (s):

Nombre	Identificación
SEGUNDO SUPLENTE DEL PRESIDENTE JIMENEZ POSADA ANA MARINA	C.C. 000000039782657

CERTIFICA:

Facultades del Representante Legal: La sociedad será representada legalmente por el presidente. Para efectos de la representación procesal ante las autoridades jurisdiccionales y para el trámite de los asuntos administrativos ante las autoridades de la rama ejecutiva del poder público, el presidente de la sociedad, mediante poder podrá definir esta representación a un apoderado, con facultad exclusiva y expresa para conciliar, transigir, absolver interrogatorio de parte, y realizar actos de disposición de los derechos en litigio. Serán funciones del presidente: 1. Representar a la sociedad judicial y extrajudicialmente ante los accionistas, terceros y toda clase de autoridades judiciales y administrativas, pudiendo nombrar mandatarios para que la representen cuando fuere el caso, pudiendo delegar esta función en cabeza del secretario general. 2. Ejecutar los acuerdos y resoluciones de la asamblea general de accionistas y de la junta directiva. 3. Ejercer los controles necesarios para que se ejecuten las orientaciones de la asamblea de accionistas, la junta directiva y sus propias determinaciones. 4. Preparar y presentar al órgano directivo correspondiente el presupuesto de la compañía. 5. Diseñar, presentar y someter a la aprobación del órgano directivo competente los planes de desarrollo, los planes de acción anual y los programas de inversión, mantenimiento y gastos de la sociedad. 6. Convocar a la junta directiva y a la asamblea general de accionistas de acuerdo con los estatutos y la ley. 7. Respetar y hacer respetar aquellos acuerdos entre accionistas que le hayan sido depositados en las oficinas donde funciona la administración de la sociedad. 8. Disponer la formación de

comités internos consultivos o técnicos. 9. Constituir apoderados, impartirles orientaciones, fijarles honorarios y delegarles atribuciones. 10. Delegar total o parcialmente sus atribuciones y competencias en funcionarios del nivel directivo, ejecutivo o sus equivalentes. 11. Ejercer las acciones necesarias para preservar los derechos e intereses de la sociedad frente a los accionistas, las autoridades, los usuarios y los terceros. 12. Dar cumplimiento a lo establecido en la ley sobre los programas de gestión y control interno. 13. Informar junto con la junta directiva a la asamblea general de accionistas sobre el desarrollo del objeto social y el cumplimiento de planes, metas y programas de la sociedad, rindiendo cuentas comprobadas de su gestión al final de cada ejercicio, a la terminación de su encargo y cuando estas se lo exijan. 14. Nombrar y remover libremente el personal de la sociedad, incluyendo a los administradores de las agencias y oficinas de la sociedad que se lleguen a establecer, que no sea de competencia de la junta directiva. 15. Celebrar los contratos de trabajo, implementar la conformación de la planta de personal, según como la junta directiva defina las políticas de personal y estructura salarial de la compañía. 16. Ejercer las funciones que le delegue la asamblea general de accionistas y la junta directiva. 17. Preparar la agenda de las reuniones periódicas de la junta directiva. 18. Cumplir y hacer cumplir los mecanismos e instrumentos de buen gobierno societario previstos en los estatutos y en el código de buen gobierno y presentar a la junta directiva periódicamente, un informe sobre esa gestión. 19. Implementar el manual de contratación de la sociedad, en desarrollo de la ley y de las políticas generales señaladas en el código de buen gobierno societario. 20. Las demás que correspondan a la naturaleza de su cargo y a las disposiciones de la ley y el estatuto social. El presidente en ejercicio de la representación legal de la sociedad, no tendrá limitación alguna para contratar o comprometer la sociedad.

**CERTIFICA:**

Que por Escritura Pública No. 2279 de la Notaría 25 de Bogotá D.C., del 01 de octubre de 2010, inscrita el 14 de octubre de 2010 bajo los números 18675, y 18676 del libro V, modificada por Escritura Pública No. 0511 de la Notaría 25 de Bogotá del 05 de marzo de 2012, inscrita el 14 de mayo de 2012, bajo los números 00022554, 00022555 y 00022556 del libro V, compareció Ana Marina Jiménez Posada identificada con cédula de ciudadanía no. 39.782.657 en su calidad de representante legal, por medio de la presente escritura pública, confiere poder general, amplio y suficiente a Helga Cristina Castillo Corredor, mayor de edad, de nacionalidad colombiana, domiciliada en Bogotá, D.C., identificada con la cédula de ciudadanía número 51.994.555 expedida en

Bogotá, abogada titulada, con tarjeta profesional no. 68.806 expedida por el Consejo Superior de la Judicatura a Martha Elena Donado Vives, mayor de edad, de nacionalidad colombiana, domiciliada en barranquilla, identificada con la cédula de ciudadanía número 22.492.897, abogada titulada, con tarjeta profesional No. 127.337 para que en nombre y representación de la sociedad ejecuten los siguientes actos jurídicos o encargos dentro del territorio de la república de Colombia: (1) Representar a la compañía en audiencias de conciliación extrajudiciales y en audiencias de conciliación que sean realizadas ante autoridad judicial o administrativa, y celebrar acuerdos conciliatorios a nombre de la compañía; (2) Representar a la compañía en audiencias de pacto de cumplimiento y celebrar pactos de cumplimiento a nombre de la compañía ; (3) Absolver interrogatorios de parte con la facultad de confesar; (4) conferir y revocar toda clase de poderes especiales dentro de los términos del presente mandato y a criterio del mandatario general. (5) Notificarse de autos admisorios de demanda o actuaciones administrativas, interponer recursos, recibir, desistir, conciliar, transigir y designar árbitros, todo de acuerdo con las facultades propias de representar a la sociedad para los fines indicados, propios e inherentes conforme con los mandamientos legales. (6) Representar ante las alcaldías y demás organismos competentes, en las actuaciones administrativas o procesos que tengan relación a con la instalación de las estaciones de telecomunicaciones, para la prestación de los servicios de comunicación personal pcs. (7) Notificarse de las acciones de tutela, dar respuesta a las mismas, presentar informes y pruebas solicitadas por el juez de tutela, acreditar el cumplimiento de los fallos en caso de ser necesario y presentar impugnaciones contra estos (8) Representar a la sociedad ante la superintendencia de industria y comercio en las actuaciones administrativas y jurisdiccionales, notificarse de las mismas, responder solicitudes de información, presentar descargos, interponer recursos, desistir, conciliar y transigir, todo de acuerdo con las facultades propias de representar a la sociedad para los fines indicados, propios e inherentes conforme con los mandamientos legales. (9) Solicitar licencias de construcción y demás permisos requeridos para la instalación de equipos de telecomunicaciones y para la construcción y adecuación de tiendas y establecimientos de comercio de la empresa, notificarse de los actos administrativos que se profieran, interponer recursos, desistir, sustituir y en general representar a la empresa dentro de las actuaciones administrativas que se surtan para estos trámites. De igual forma, representar a la empresa dentro de las actuaciones administrativas que llegaren a iniciarse en razón de investigaciones administrativas y procesos administrativos adelantados contra la empresa por las entidades de control, entidades ambientales y otras entidades similares, por razón de infracciones urbanísticas y otras actuaciones, con facultades especiales para notificarse, interponer recursos, recibir, conciliar, sustituir, renunciar y en general adelantar todos los actos requeridos para la adecuada defensa de la empresa (10) El apoderado podrá sustituir total o parcialmente el presente poder, pudiendo revocar tales sustituciones en cualquier momento. (11) El presente poder se entenderá aceptado por el simple ejercicio de las facultades en el conferidas. (12) Presentar y contestar cualquier tipo de demanda, presentar acciones de tutela y acciones de cumplimiento y en general representar a la compañía en los procesos que instaure, así como en aquellos que sean iniciados en su

contra.

**Certifica:**

Que por Escritura Pública No. 2661 de la Notaría 25 de Bogotá D.C., del 17 de noviembre de 2010, inscrita el 1 de diciembre de 2010 bajo el No. 00018890 del libro V, modificada por Escritura Pública No. 0511 de la Notaría 25 de Bogotá del 05 de marzo de 2012, inscrita el 14 de mayo de 2012, bajo el No. 00022557 del libro V, compareció Ana Marina Jiménez Posada identificada con cédula de ciudadanía No. 39.782.657 en su calidad de segundo suplente del representante legal, por medio de la presente escritura pública, confiere poder general, amplio y suficiente a general, amplio y suficiente a Magda Ximena Fernández Campos, mayor de edad, de nacionalidad colombiana, domiciliada e Bogotá, D.C.: identificada con la cédula de ciudadanía numero 52.224.493 expedida en Bogotá, bogada titulada, con tarjeta profesional no. 89.620 para que en nombre y representación de la sociedad ejecute los siguientes actos jurídicos o encargos dentro del territorio de la república de Colombia: (1) Representar a la 4mpañía en audiencias de conciliación extrajudiciales y en audiencias de con4iacion que sean realizadas ante autoridad judicial o administrativa, y celebrar acuerdos conciliatorios a nombre de la compañía ; (2) Representar a la compañía 4n audiencias de pacto de cumplimiento y celebrar pactos de cumplimiento a r4mbre de. La compañía; (3) Absolver interrogatorios de parte con la facultad de confesar; (4) Conferir y revocar toda clase de poderes especiales. Dentro de los términos del presente mandato y a criterio del mandatario general (5) Notificarse de auto admisorios de demanda o actuaciones administrativas, interponer recursos, recibir desistir, conciliar, transigir y designar árbitros, todo de acuerdo con las facultades propias de representar a la sociedad para los fines in5jcados, propios e inherentes conforme con los mandamientos legales. (6) Representar ante las alcaldías y demás organismos competentes, en las actuaciones administrativas o procesos que tengan relación con la instalación de las estaciones de telecomunicaciones, para la prestación de los servicios de comunicación personal pcs. (7) Notificarse de las acciones de tutela, dar respuesta a las mismas, presentar informes y pruebas solicitadas por el juez de tutela, acreditar el cumplimiento de los fallos en caso de ser necesario y presentar impugnaciones contra estos (8) Representar a la sociedad ante la superintendencia de industria y comercio en las actuaciones administrativas y jurisdiccionales, notificarse de las mismas, responder solicitudes de información, presentar descargos, interponer recursos, desistir, conciliar y transigir, todo de acuerdo con las facultades propias de representar a la sociedad para los fines indicados, propios e inherentes conforme con los mandamientos legales. (9) Solicitar licencias de construcción y demás permisos requeridos

para la instalación de equipos de telecomunicaciones y para la construcción y adecuación de tiendas y establecimientos de comercio de la empresa, notificarse de los actos administrativos que se profieran, interponer recursos, desistir, sustituir y en general representar a la empresa dentro de las actuaciones administrativas que se surtan para estos trámites. De igual forma, representar a la empresa dentro de las actuaciones administrativas que llegaren a iniciarse en razón de investigaciones administrativas y procesos administrativos adelantados contra la empresa por las entidades de control, entidades ambientales y otras entidades similares, por razón de infracciones urbanísticas y otras actuaciones, con facultades especiales para notificarse, interponer recursos, recibir, conciliar, sustituir, renunciar y en general adelantar todos los actos requeridos para la adecuada defensa de la empresa (10) El apoderado podrá sustituir total o parcialmente el presente poder, pudiendo revocar tales sustituciones en cualquier momento. (11) El presente poder se entenderá aceptado por el simple ejercicio de las facultades en el conferidas. (12) presentar y contestar cualquier tipo de demanda, presentar acciones de tutela y acciones de cumplimiento y en general representar a la compañía en los procesos que instaure, así como en aquellos que sean iniciados en su contra.

Certifica:

Que por Escritura Pública No. 1173 de la Notaría 25 de Bogotá D.C., del 20 de mayo de 2011, inscrita el 07 de junio de 2011, bajo el no. 00019877 del libro V, modificada por Escritura Pública No. 0511 de la Notaría 25 de Bogotá del 05 de marzo de 2012, inscrita el 14 de mayo de 2012, bajo el no. 00022558 del libro V, compareció Ana Marina Jiménez Posada identificada con cédula de ciudadanía No. 39.782.657 en su calidad de representante legal, por medio de la presente escritura pública, confiere poder general amplio y suficiente a Alba Luisa Esmeral Berrio identificada con cédula de ciudadanía no. 22.548.479 de barranquilla, abogada titulada, con tarjeta profesional no. 128.719 expedida por el Consejo Superior de la Judicatura para que en nombre y representación de la sociedad ejecute los siguientes actos jurídicos o encargos dentro del territorio de la república de Colombia: (1) Representar a la compañía en audiencias de conciliación extrajudiciales y en audiencias de conciliación que sean realizadas ante autoridad judicial o administrativa, y celebrar acuerdos conciliatorios a nombre de la compañía, (2) Representar a la compañía en audiencias de pacto de cumplimiento y celebrar pactos de cumplimiento a nombre de la compañía; (3) Absolver interrogatorios de parte con la facultad de confesar; (4) Conferir y revocar toda clase de poderes especiales dentro de los términos del presente mandato y a criterio del mandatario general; (5) Notificarse de autos admisorios de demanda o actuaciones administrativas, interponer recursos, recibir, desistir, conciliar, transigir y designar árbitros, o de acuerdo con las facultades propias de representar a la sociedad para los fines indicados, propios e inherentes conforme con los mandamientos legales. (6) Representar ante las alcaldías y demás organismos competentes, en las actuaciones administrativas o procesos que tengan relación con la instalación de las estaciones bases transceptoras, para la prestación de los servicios de comunicación personal pcs. (7) Notificarse de las acciones de tutela, dar respuesta a las mismas, presentar informes y pruebas solicitadas por el juez de tutela, acreditar el cumplimiento de los fallos en caso de ser necesario y presentar impugnaciones contra estos. (8) Representar a la

sociedad ante la superintendencia de industria y comercio en las actuaciones administrativas y jurisdiccionales, notificarse de las mismas, responder solicitudes de información, presentar descargos, interponer recursos, desistir, conciliar y transigir, todo de acuerdo con las facultades propias de representar a la sociedad para los fines indicados, propios e inherentes conforme con los mandamientos legales (9). La apoderada podrá sustituir total o parcialmente el presente poder, pudiendo revocar tales sustituciones en cualquier momento. (10) El presente poder se entenderá aceptado por el simple ejercicio de las facultades en el conferidas. (11) Presentar y contestar cualquier tipo de demanda, presentar acciones de tutela y acciones de cumplimiento y en general representar a la compañía en los procesos que instaure, así como en aquellos que sean iniciados en su contra.

**Certifica:**

Que por Escritura Pública No. 1367 de la Notaría 25 de Bogotá D.C., del 3 de junio de 2015, inscrita el 18 de junio de 2015 bajo el No. 00031370 del libro V, compareció Ana Marina Jiménez Posada identificado con cédula de ciudadanía No. 39.782.657 en su calidad de representante legal por medio de la presente escritura pública, confiere poder general, amplio y suficiente a Catherine Garcia Arismendy identificado con cédula de ciudadanía no. 43.267.291 de Medellín abogada titulada con la tarjeta profesional no. 132096 expedida por el Consejo Superior de la Judicatura, para que represente a la sociedad en cualquier asunto extrajudicial, judicial y administrativo, iniciado por o contra la sociedad, con amplias facultades generales para el buen desempeño de su encargo y adecuada defensa de la sociedad, entre ellas: (I) Atender cualquier tipo de diligencias ante las autoridades de cualquier orden o naturaleza y ante otras personas jurídicas o naturales, incluidas aquellas que gestionan mecanismos alternativos de solución de conflictos, tales como: procuradurías, centros de conciliación, arbitraje y amigable composición, entre otras, sin perjuicio del agotar trámites previos necesarios; (II) Adelantar o participar en las audiencias de conciliación, judiciales o extrajudiciales, pactos de cumplimiento y celebrar acuerdos de conciliación o pactos de cumplimiento en nombre de la sociedad; (III) Comparecer ante cualquier despacho judicial dentro del territorio colombiano, tales como: Juzgados, tribunales, cortes, arbitramentos, autoridades administrativas en ejercicio de funciones jurisdiccionales, entre otros, conforme a la ley, y adelantar cualquier trámite y diligencia que sea necesaria; (IV) Absolver interrogatorios de parte o testimonios en los cuales sea citado el representante legal de la sociedad; (V) Representar a la sociedad ante cualquier entidad pública o privada, autoridad o entidad administrativa, organismo descentralizado de derecho público, de cualquier orden y naturaleza, dentro del territorio nacional, tales

como: Gobernaciones, alcaldías, secretarías, corporaciones, superintendencias, entidades de inspección, vigilancia y control, entre otras, dentro de cualquier tipo de actuación, procedimiento, investigación administrativa y/o trámite que se surta; también cuenta con los poderes especiales que exige la ley para constituir apoderados especiales, recibir, transigir, comprometer, desistir y conciliar, con las mismas facultades y limitaciones fijadas al representante legal de la sociedad. Segundo: Al tenor de lo dispuesto en las normas procesales civiles, el presente poder tendrá vigencia mientras no sea revocado mediante escritura pública por quien ejerza en su momento la representación legal de la entidad. Tercero: Que el presente mandato se regula por las normas civiles y comerciales, en especial, por los artículos 2155, 2161, 2162 y 2180 del Código Civil.

Certifica:

Que por Escritura Pública No. 1368 de la Notaría 25 de Bogotá D.C., del 03 de junio de 2015 inscrita el 23 de junio de 2015 bajo el no. 00031401 del libro V, compareció Ana Marina Jiménez Posada, identificado con cédula de ciudadanía No. 39 782 657 en su calidad de representante legal por medio de la presente escritura pública, confiere poder general a Claudia Liliana Montoya Sierra, identificado con cédula de ciudadanía no. 52.105.617 de Bogotá D.C., para que en nombre y representación de la sociedad ejecute los siguientes actos jurídicos o encargos dentro del territorio de la república de Colombia: (1) Presentar, firmar y declarar los impuestos nacionales y municipales, a nombre de la compañía; (2) Presentar y firmar las declaraciones de importación y aduanas; (3) Presentar y firmar las declaraciones de cambio ante el banco de la república; (4) Notificarse de actos administrativos relacionados con impuestos nacionales y municipales, y con temas referentes a importaciones y aduanas, entre estos, lo relacionado con la calidad de usuario aduanero permanente - uap de COLOMBIA MOVIL S.A. ESP; (5) Representar y firmar los medios magnéticos ante las autoridades de impuestos; (6) Otorgar mandatos a los agentes aduaneros para que actúen ante las autoridades públicas; (7) Endosar documentos de transporte; (dar respuesta a requerimientos aduaneros; (9) Remitir comunicaciones a la policía antinarcóticos; (10) Adelantar, entre otros, trámites administrativos de inscripción, autorización, actualización, registro y demás solicitudes necesarias para el cumplimiento de los deberes sustanciales y formales ante las autoridades tributarias y aduaneras del orden municipal, departamental y nacional. (11) El presente poder se entenderá aceptado por el simple ejercicio de las facultades en el conferidas.

Certifica:

Que por Escritura Pública No. 5851 de la Notaría 15 de Medellín, del 3 de junio de 2015, inscrita el 15 de julio de 2015 bajo el no. 00031524 del libro V, compareció Ana Maria Jiménez Posada, identificada con cédula de ciudadanía no. 39.782. 657, mayor de edad, domiciliada en Medellín, quien en su calidad de segundo suplente del presidente y obrando en nombre y representación de la sociedad de la referencia, por medio de la presente escritura pública, confiere poder general, amplio y suficiente al señor Samuel Augusto Escobar Beltrán, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía número 72.345.789 expedida en Barranquilla, abogado en ejercicio portador de la tarjeta profesional No. 182.285 del Consejo Superior de la Judicatura, para que en nombre y representación de COLOMBIA MOVIL S.A E.S.P ejecute los siguientes actos: A) Represente a COLOMBIA MOVIL S.A E.S.P ante las distintas autoridades administrativas y judiciales, en todo el país y

a todos los niveles, exclusivamente en asuntos de naturaleza penal, comprendiendo entre estas de manera enunciativas, entidades u organismos vinculados o adscritos, juzgados, tribunales y cortes, especial mención de la fiscalía general de la nación, entidades u organismos que cumplen funciones de policía judicial, contraloría distrital o la contraloría general de la nación y en general todo tipo de organismos públicos en donde se tramiten o conozcan de procesos en materia penal, en todas aquellas actuaciones en las cuales COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P. Tenga que intervenir o sea parte lo anterior conlleva la facultad para presentar denuncias, constituirse en parte civil, promover el incidente de reparación, impulsar y promover los procesos penales desde su inicio hasta su terminación; notificarse, solicitar, practicar y aportar pruebas, interponer recursos; asistir a sus empleados en testimonios, versiones libres, indagatorias o audiencias de formulación de cargos; contestar requerimientos; descorrer traslados; y todas aquellas facultades inherentes al presente mandato que sean necesarios para la debida defensa y reparación de los intereses de COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P. B) Representar a COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P. En todas las audiencias de conciliación judicial y extrajudicial, que se lleven a cabo con ocasión a hechos o actos de naturaleza penal, ante las autoridades jurisdiccionales y centros de conciliación con expresa facultad para conciliar. C) El apoderado general queda investido de las facultades contenidas en el artículo 118 del código de procedimiento penal, para la defensa de COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P., las cuales se extienden las de conciliar, desistir, transigir, sustituir y designar apoderado suplente. El mandatario deberá tener en cuenta que para el desarrollo de las facultades conferidas a través de este poder deberá ceñirse en todo momento a la ley, los reglamentos y a las instrucciones que le imparta COLOMBIA MOVIL SA. E.S.P. El apoderado deberá informar mensualmente a la compañía sobre las actividades que realice en virtud del presente mandato y las actuaciones surtidas en los procesos en los cuales actúe como mandatario de COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P. El ejercicio de las facultades que por este mandato se confiere, conlleva a las responsabilidades propias de los mandatarios.

**Certifica:**

Que por Escritura Pública No. 939 de la Notaría 24 de Bogotá D.C., del 2 de septiembre de 2015 inscrita el 4 de septiembre de 2015 bajo el No. 00031953 del libro V, compareció Jose Leopoldo Gutiérrez, identificado con cédula de extranjería No. 417196, en su calidad de representante legal por medio de la presente escritura pública, confiere poder general a Luis Gerardo Rodriguez Caballero, identificado con cédula ciudadanía No. 19.268.501 de Bogotá D.C., para que en nombre y representación de la sociedad ejecute los siguientes actos jurídicos o encargos dentro del territorio de la república de

Colombia: (1) Presentar, firmar y declarar los impuestos nacionales y municipales, a nombre de la compañía. (2) Presentar y firmar las declaraciones de importación y aduanas. (3) Presentar y firmar las declaraciones de cambio ante el banco de la república. (4) Notificarse de actos administrativos relacionados con impuestos nacionales y municipales, y con temas referentes a impciones y aduanas, entre estos lo relacionado con la calidad de usuario aduanero permanente - uap de COLOMBIA MÓVIL SA. ESP. (5) Presentar y firmar los medios magnéticos ante las autoridades de impuestos. (6) Otorgar mandatos a los agentes aduaneros para que actúen ante las autoridades públicas. (7) Endosar documentos de transporte. (8) Dar respuesta a requerimientos aduaneros. (9) Remitir comunicaciones a la policía antinarcóticos. 10) Adelantar, entre otros, trámites administrativos de inscripción, autorización, actualización, registro y demás solicitudes necesarias para el cumplimiento de los deberes sustanciales y formales ante las autoridades tributarias y aduaneras del orden municipal, departamental y nacional. (11) El presente poder se entenderá aceptado por el simple ejercicio de las facultades en el conferidas. (12) Se ratifica todo lo actuado hasta la fecha. Leída la presente escritura pública por el compareciente y advertido por el notario de sus formalidades y trámites legales de rigor, la aprueba y en señal de asentimiento la firma junto con el suscrito notario quien en esta forma lo autoriza.

Certifica:

Que por Escritura Pública No. 2419 de la Notaría 12 de Medellín, del 30 de septiembre de 2015, inscrita el 4 de noviembre de 2015 bajo los No. 00032453, del libro V, compareció Ana Maria Jiménez Posada, identificada con cédula de ciudadanía No. 39.782.657, en su calidad de segundo suplente del presidente y obrando en nombre y representación de la sociedad de la referencia por medio de la presente escritura pública y actuando de conformidad con sus facultades estatutarias, otorga poder general, amplio y suficiente a los siguientes abogados: Nora Emma Meneses Sinza, A) Nora Emma Meneses Sinza, mayor de edad, de nacionalidad colombiana, identificada con la cédula de ciudadanía número 31.999.778 de Cali, abogada titulada, con tarjeta profesional No. 141033 expedida por el Consejo Superior de la Judicatura; para que represente a la sociedad en cualquier asunto extrajudicial, judicial y administrativo, iniciado por o contra la sociedad, con amplias facultades generales para el buen desempeño de su encargo y adecuada defensa de la sociedad, entre ellas: (I) Representar a la compañía en las audiencias de conciliación, judiciales o extrajudiciales y en audiencias de pactos de cumplimiento, así como celebrar acuerdos de conciliación o pactos de cumplimiento en nombre de la sociedad; (II) Comparecer ante cualquier despacho judicial dentro del territorio colombiano, tales como: juzgados, tribunales, cortes, arbitramentos, autoridades administrativas en ejercicio de funciones jurisdiccionales, entre otros, conforme a la ley, y adelantar cualquier trámite y diligencia que sea necesaria; (III) Absolver interrogatorios de parte, con la facultad de confesar, así como absolver testimonios en los cuales sea citado el representante legal de la sociedad; (IV) Representar a la sociedad ante cualquier entidad pública dentro de cualquier tipo de actuación, procedimiento, investigación administrativa y/o trámite que se surta; también cuenta con los poderes especiales que exige la ley para transigir, comprometer, desistir y conciliar;

Certifica:

Que por Escritura Pública No. 4062 de la Notaria 3 de Medellín, del 5 de noviembre de 2015, inscrita el 24 de noviembre de 2015 bajo los números. 00032641, 00032643, y 00032644 del libro V, compareció la señora Ana Marina Jiménez Posada identificada con cédula de ciudadanía No. 39.782.657 en su calidad de segundo suplente del presidente y obrando en nombre y representación de la sociedad COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P, por medio de la presente escritura pública y actuando de conformidad con sus facultades estatutarias, otorga poder general, amplio y suficiente a las siguientes personas: B) Juan Carlos Cardona Acevedo, mayor de edad, de nacionalidad colombiana, identificado con la cédula de ciudadanía número 71.315.773 de Medellín (Antioquia); D) Hernan Vicente Hernandez Patiño, mayor de edad, de nacionalidad colombiana, identificado con la cédula de ciudadanía número 15507.784 de Copacabana (Antioquia); E) Jaime Andres Echandia Zuluaga, mayor de edad, de nacionalidad colombiana, identificado con la cédula de ciudadanía número 73.572.220 de Cartagena (Bolívar); para que: 1. Representen a la sociedad ante los órganos de administración de las propiedades horizontales. 2. Representen a la sociedad ante cualquier entidad municipal, autoridad o entidad administrativa y empresas de energía de cada municipio del territorio colombiano, con facultades para: I) Efectuar la correspondiente solicitud de autorizaciones, conceptos, permisos y licencias que se requieran para la instalación de equipos de telecomunicaciones, así mismo para todos los proyectos de expansión o construcción de los servicios de comunicaciones que adelante la compañía en los municipios del territorio colombiano, así como gestionar cualquier trámite y diligencia que sea necesaria para ello; (II) Realizar los trámites correspondientes para la solicitud, de los servicios de energía que requieran las estaciones y equipos de telecomunicaciones de la sociedad; (III) Notificarse de las actuaciones administrativas o de cualquier actuación emitida por los entes señalados o autorizar a terceros para que se notifiquen de las mismas, siempre que se relacionen con las solicitudes de licencias y permisos para el despliegue; (IV) Dar respuesta a las solicitudes o requerimientos que las entidades referidas expidan, relacionado con las autorizaciones, permisos, y licencias ya mencionadas. El presente poder se entenderá aceptado por el simple ejercicio de las facultades aquí conferidas. Al tenor de lo dispuesto en las normas procesales civiles, el presente poder tendrá vigencia mientras no sea revocado mediante escritura pública por quien ejerza en su momento la representación legal de la entidad. Que el presente mandato se regula por las normas civiles y comerciales, en especial, por los artículos 2155, 2161, 2162 y 2180 del Código Civil.

Certifica:

Que por Escritura Pública No. 182 de la Notaria 12 de Medellín, Antioquia del 29 de enero de 2016, inscrita el 11 de febrero de 2016

bajo el No. 00033636 del libro V, compareció Ana Maria Jiménez Posada identificada con cédula de ciudadanía no. 39.782.657 en su calidad de segundo suplente del presidente y obrando en nombre y representación de COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., confiere poder general a Roger Hernan Vargas Marin identificado con cédula de ciudadanía No. 9.725.112 expedida en Armenia, Quindío. Para que: 1. Represente a la sociedad ante los órganos de administración de las propiedades horizontales 2. Represente a la sociedad ante cualquier autoridad municipal, autoridad o entidad administrativa y empresas de energía de cada municipio del territorio colombiano con facultades para : I) Efectuar la correspondiente solicitud de autorizaciones, conceptos, permisos y licencias que se requieran para la instalación de equipos de telecomunicaciones, así mismo para todos los proyectos de expansión o construcción de los servicios de comunicaciones que adelante la compañía en los municipios del territorio colombiano, así como gestionar cualquier trámite y diligencia que sea necesaria para ello. II) Realizar los trámites correspondientes para la solicitud de los servicios de energía que requieran las estaciones y equipos de telecomunicaciones de la sociedad. III) Notificarse de las actuaciones administrativas o de cualquier actuación emitida por los entes señalados o autorizar a terceros para que se notifiquen de las mismas, siempre que se relacionen con las solicitudes de licencias y permisos para el despliegue iv) dar respuesta a las solicitudes o requerimientos que las entidades referidas expidan, relacionando con las autorizaciones, permisos y licencias ya mencionadas.

Certifica:

Que por Escritura Pública No. 3681 de la Notaria 3 de Medellín (Antioquia), del 30 de septiembre de 2016, inscrita el 21 de octubre de 2016 bajo el no. 00035865 del libro V, compareció Ana Marina Jiménez Posada identificado con cédula de ciudadanía No. 39.782.657 en su calidad de representante legal suplente del presidente y obrando en el nombre y representación de la sociedad de la referencia, por medio de la presente escritura pública, confiere poder general, amplio y suficiente a Carlos Santiago Ospina Vanegas, identificado con la cédula de ciudadanía número 71.610.420 de Medellín, para que, dentro del marco, de las disposiciones legales, reglamentarias, estatutarias e internas aplicables a la sociedad,. Podrá realizar las siguientes actividades I) Suscribir, modificar y dar por terminados los contratos y de administración de personal a nombre de COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., así como firmar los actos, contratos y demás actuaciones relacionadas con ellos; II) Realizar las siguientes actuaciones: recibir notificaciones de las citaciones administrativas ante el ministerio de trabajo y constituir apoderados especiales mediante el otorgamiento del respectivo poder al abogado que deba atender la actuación administrativa, asistir a las audiencias de conciliación ante las autoridades administrativas, confesar en los términos del código de procedimiento civil, así como también para absolver los interrogatorios de parte a los cuales sea citado el representante legal de la sociedad en los procesos laborales ordinarios y especiales en los cuales sea parte de la sociedad COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. Asimismo, en desarrollo de esta facultad podrá que se realicen al reglamento interno de trabajo de la compañía , así como cualquier adición o documento relacionado que deba ser elaborado; iv) atender los requerimientos y solicitudes por parte de cualquier autoridad administrativa, relacionada con actuaciones de carácter laboral.

Certifica:

Que por Escritura Pública No. 1314 de la Notaria 7 de Medellín (Antioquia), del 12 de mayo de 2017, inscrito el 1 de junio de 2017 bajo el número 00037344 del libro V, compareció Marcelo Cataldo Franco, identificado con la cédula de extranjería temporal No. 426572, quien, en su calidad de representante legal de la sociedad COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., (en adelante, la compañía), a través de la presente escritura pública otorga poder general, amplio y suficiente a Amelia Ramirez Yepes, identificada con la cédula de ciudadanía número 43.978.727 de Medellín, con tarjeta profesional 159738 expedida por el Consejo Superior de la Judicatura, para que represente legalmente a la sociedad en cualquier asunto extrajudicial, judicial y administrativo, iniciado por o contra la sociedad, con amplias facultades generales para el buen desempeño de su encargo y adecuada defensa de la sociedad, entre ellas: (I) Atender cualquier tipo de diligencias ante las autoridades de cualquier orden o naturaleza y ante otras personas jurídicas o naturales, incluidas aquellas que gestionan mecanismos alternativos de solución de conflictos, tales como: procuradurías, centros de conciliación, arbitraje y amigable composición, entre otras, sin perjuicio del agotar trámites previos necesarios; (II) Adelantar o participar en las audiencias de conciliación, judiciales o extrajudiciales, pactos de cumplimiento y celebrar acuerdos de conciliación o pactos de cumplimiento en nombre de la sociedad (III) Comparecer ante cualquier despacho judicial dentro del territorio colombiano, tales como: Juzgados, tribunales, cortes, arbitramentos, autoridades administrativas en ejercicio de funciones jurisdiccionales, entre otros, conforme a la ley, y adelantar cualquier trámite y diligencia que sea necesaria; (IV) Absolver interrogatorios de parte o testimonios en los cuales sea citado el representante legal de la sociedad; (V) Representar a la sociedad ante cualquier entidad pública o privada, autoridad o entidad administrativa, organismo descentralizado de derecho público, de cualquier orden y naturaleza, dentro del territorio nacional, tales como: gobernaciones, alcaldías, secretarías, corporaciones, superintendencias, entidades de inspección, vigilancia y control, entre otras, dentro de cualquier tipo de actuación, procedimiento, investigación administrativa y/o trámite que se surta; también cuenta con los poderes especiales que exige la ley para constituir apoderados especiales, recibir, transigir, comprometer, desistir y conciliar, con las mismas facultades y limitaciones fijadas al representante legal de la sociedad. Al tenor de lo dispuesto en las normas procesales civiles, el presente poder tendrá vigencia mientras no sea revocado mediante escritura pública por quien ejerza en su momento la representación legal de la entidad. Que el presente mandato se regula por las normas civiles y comerciales, en especial, por los artículos 2155, 2161, 2162 y 2180 del código civil. Anexos: se protocolizan la

fotocopia de cédula del otorgante y el certificado de existencia y representación legal.

Certifica:

Que por Escritura Pública No. 898 de la Notaría 11 de Medellín del 04 de julio de 2017 inscrita el 14 de agosto de 2017 bajo el No. 00037770 del libro V, compareció Marcelo Cataldo Franco identificado con cédula de extranjería No. 426.572 en su calidad de representante legal por medio de la presente escritura pública, confiere poder general a: 1. Ana Maria Ceballos Vargas identificada con cédula de ciudadanía No. 1088242997 de Pereira con tarjeta profesional No. 198855dl del CSJ, 3. Alex Javier Pereira Camargo identificada con cédula de ciudadanía no. 79.575.650 de Bogotá, con tarjeta profesional 193940 del CSJ 4. Juliana Salazar Isaza identificada con cédula de ciudadanía no. 43.877.152 de envigado con tarjeta profesional no. 154098 del CSJ. Para que en nombre y representación de la sociedad ejecute los siguientes actos jurídicos o encargados dentro del territorio de la república de Colombia para que represente legalmente a la sociedad en cualquier asunto extrajudicialmente, judicial y administrativo de carácter laboral, iniciado por o contra la sociedad, con amplias facultades generales para el buen desempeño de su encargo y adecuada defensa de la sociedad, entre ellas: (I) Atender cualquier tipo de diligencias laborales ante las autoridades de cualquier orden o naturaleza y ante otras personas jurídicas o naturales, incluidas aquellas que gestionan mecanismos alternativos de solución de conflictos, tales como: procuradurías, centros de conciliación, arbitraje y amigable composición, entre otras, sin perjuicio del agotar trámites previos necesarios, previo concepto favorable del comité de conciliación; (II) Adelantar o participar en las audiencias de conciliación, judiciales o extrajudiciales, pactos de cumplimiento y celebrar acuerdos de conciliación o pactos de cumplimiento en nombre de la sociedad; (III) Comparecer ante cualquier despacho judicial dentro del territorio colombiano, tales como: juzgados, tribunales, cortes, arbitramentos, autoridades administrativas en ejercicio de funciones jurisdiccionales, .Entre otros, conforme a la ley, y adelantar cualquier trámite y diligencia que sea necesaria; (IV) Absolver interrogatorios de parte o testimonios en los cuales sea citado el representante legal de la sociedad; (V) Representar a la sociedad ante cualquier entidad pública o privada, autoridad o entidad administrativa, organismo descentralizado de derecho público, de cualquier orden y naturaleza, dentro del territorio nacional, tales como: Gobernaciones, alcaldías, secretarías, corporaciones, superintendencias, entidades de inspección, vigilancia y control, entre otras, dentro de cualquier tipo de actuación, procedimiento, investigación administrativa y/o trámite que se surta; también cuenta con los poderes especiales que exige la ley para constituir apoderados especiales, recibir, transigir, comprometer, allanarse, desistir y conciliar, previo concepto favorable del comité de conciliación, con las mismas facultades y limitaciones fijadas al representante legal de la sociedad.

Certifica:

Que por Escritura Pública No. 2797 del 19 de octubre de 2017 de la Notaría 29 de Medellín, inscrita el 1 de noviembre de 2017 bajo el registro no 00038256 del libro V, compareció Marcelo Cataldo Franco identificado con cédula de extranjería temporal No. 426.572 en su calidad de presidente y obrando en nombre y representación de la sociedad COLOMBIA MÓVIL S.A E.S.P, a través de la presente escritura

pública y actuando de conformidad con sus facultades estatutarias, otorga poder general, amplio y suficiente a Jose Vicente Serrano Pardo, identificado con la cédula de ciudadanía No. 79.269.585 de Bogotá para celebrar contratos de la vicepresidencia de negocio de empresas y gobierno y realizar todo tipo de actuaciones relacionadas con los mismos, tales como modificaciones, prorrogas, renovaciones, transacciones y terminaciones a nombre de la sociedad. En este mismo sentido, el apoderado general podrá suscribir y presentar ofertas, incluyendo los documentos asociados a las mismas, celebrar y formalizar alianzas comerciales, acuerdos de colaboración, adicionalmente, podrá firmar formatos de registro de proveedores, actas de inicio y liquidación, o cualquier otro documento relacionando con la ejecución de cualquier contrato de la vicepresidencia de negocios de empresas y gobierno, independientemente de la cuantía del mismo. Asimismo, el apoderado podrá otorgar poderes especiales para presentar ofertas en procesos de contratación pública o privada y realizar las actuaciones relacionadas con dichos procesos, respecto a los negocios o materias a su cargo. El presente poder general tendrá vigencia mientras no sea revocado mediante escritura pública por quien ejerza en su momento la representación legal de la entidad. El presente mandato se regula por las normas civiles y comerciales, en especial por los artículos 2155, 2161 y 2180 del Código Civil.

**Certifica:**

Que por Escritura Pública No. 1712 de la Notaría 11 de Medellín, del 24 de noviembre de 2017, inscrita el 27 de diciembre de 2017 bajo el número 00038512 del libro V, compareció: Marcelo Cataldo Franco, mayor de edad, identificado con pasaporte No. 145035 con visa de Colombia válida hasta 07 de noviembre de 2020, quien en el presente acto obra en su calidad de representante legal de COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP, quien manifiesta: primero: Que a través de la presente escritura pública y actuando de conformidad con sus facultades estatutarias, otorga poder general, amplio y suficiente a la señora Mónica Patricia Forero Forero, identificada con la cédula de ciudadanía no. 40.048.178, para que en nombre y representación de la sociedad ejecute los siguientes actos jurídicos o encargos dentro del territorio de la república de Colombia. I) Responder solicitudes de información realizada por la superintendencia de industria y comercio; II) Presentar descargos dentro de las investigaciones administrativas ante la superintendencia de industria y comercio; III) Conciliar pre jurídicamente ante casas del consumidor, sic, entre otras en materia de protección al consumidor y sustituir en otros empleados de la compañía la atención de las conciliaciones en materia de consumo de conformidad, con el artículo 34 de la Ley 640 de 2001 todas las cuales deberán informarse al comité de conciliación. IV) Podrá desistir, conciliar, allanarse y transigir en materia de consumidor y usuario, todo acuerdo con las

facultades propias de representar a la sociedad para los fines indicados, propios e inherentes conforme con los mandamientos legales. Segundo: El presente poder general tendrá vigencia mientras no sea revocado mediante escritura pública por quien ejerza en su momento la representación legal de la entidad. Tercero: Que el presente mandato se regula por las normas civiles y comerciales en especial, por los artículos 2155, 2161, 2162 y 2180 del código civil.

Certifica:

Que por Escritura Pública No. 101 de la Notaría 17 de Bogotá D.C., del 22 de enero de 2018, inscrita el 9 de marzo de 2018 bajo el registro No 00038952 compareció Ana Marina Jiménez Posada identificado con cédula de ciudadanía No. 39.782.657 en su calidad de representante de la sociedad COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. Por medio de la presente escritura pública, confiere poder general amplio y suficiente a la señora Andrea María Orrego Ramírez identificado con cédula de ciudadanía No. 43.581.512 abogada titulada con tarjeta profesional 87822 del Consejo Superior de la Judicatura, para que represente legalmente a la sociedad en cualquier asunto extrajudicial, judicial y administrativo, iniciado por o contra la sociedad, con amplias facultades generales para el buen desempeño de su cargo y adecuada defensa de la sociedad entre ellas atender cualquier tipo de diligencias ante las autoridades de cualquier orden o naturaleza y ante otras personas jurídicas o naturales, incluidas aquellas que gestionan mecanismos alternativos de solución de conflictos tales como procuradurías, centros de conciliación, arbitraje y amigable composición, entre otras sin perjuicio del agotar trámites previos necesarios adelantar o participar en las audiencias de conciliación judiciales o extrajudiciales pactos de cumplimiento y celebrar acuerdos de conciliación o pactos de cumplimiento a nombre de la sociedad, comparecer ante cualquier despacho judicial dentro del territorio colombiano tales como: juzgados, tribunales, cortes, arbitramentos, autoridades administrativas en ejercicio de funciones jurisdiccionales entre otros, conforme a la ley y adelantar cualquier trámite y diligencia que sea necesaria, absolver interrogatorios de parte o testimonios en los cuales sea citado el representante legal de la sociedad, representar a la sociedad ante cualquier entidad pública o privada autoridad o entidad administrativa, organismo descentralizado de derecho público de cualquier orden y naturaleza; dentro el territorio nacional, tales como gobernaciones, alcaldías, secretarías, corporaciones, superintendencias, entidades de inspección y vigilancia y control entre otras, dentro de cualquier tipo de actuación procedimiento investigación administrativa y/o trámite que se surta; también cuenta con los poderes especiales que exige la ley para constituir apoderados especiales, recibir, transigir, comprometer, desistir, allanarse y conciliar con las mismas facultades y limitaciones fijadas al representante legal de la sociedad. Al tenor de lo dispuesto en las normas procesales civiles, el presente poder tendrá vigencia mientras no sea revocado mediante escritura pública por quien ejerza en su momento la representación legal de la entidad.

Certifica:

Que por Escritura Pública No. 538 de la Notaría 10 de Bogotá D.C., del 11 de abril de 2018, inscrita el 19 de abril de 2018 bajo el número 00039183 del libro V compareció Marcelo Cataldo Franco identificado con cédula de extranjería no. 426.572, en su calidad de representante legal de la sociedad de la referencia, por medio de la presente escritura pública, confiere poder general a Roberto Enrique Mordecai,



sumarios jurisdiccionales, notificarse, transigir, disponer del derecho en litigio, conciliar, allanarse, desistir, dirimir, interrogar, contrainterrogar, ejecutar, solicitar documentación, renunciar, proponer incidentes, proponer nulidades, solicitar medidas cautelares, adelantar todo el trámite de este, interponer recursos y realizar las actuaciones posteriores que sean consecuencia de la sentencia, de conformidad con el artículo 77 del Código General del Proceso.

Certifica:

Que por Escritura Pública No. 2582 de la Notaría 17 de Medellín, del 02 de octubre de 2018, inscrita el 30 de octubre de 2018 bajo el número 00040266 del libro V, compareció Marcelo Cataldo Franco identificado con cédula de ciudadanía de extranjería no. 426.572, en su calidad de representante legal de la sociedad de la referencia, por medio del presente instrumento público confiere poder general, amplio y suficiente al señor Rothstein Morris Alan, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.019.027.208 de Bogotá, abogado titulado con tarjeta profesional no. 230573 del Consejo Superior de la Judicatura, para que represente legalmente a la sociedad en cualquier asunto extrajudicial, judicial y administrativo de carácter laboral iniciado por o contra la sociedad, con amplias facultades generales para el buen desempeño de su encargo y adecuada defensa de la sociedad, entre ellas: (I) Atender cualquier tipo de diligencias laborales ante las autoridades de cualquier orden o naturaleza y ante otras personas jurídicas o naturales, incluidas aquellas que gestionan mecanismos alternativos de solución de conflictos, tales como: procuradurías, centros de conciliación, arbitraje y amigable composición, entre otras, sin perjuicio del agotar trámites previos necesarios, previo concepto favorable del comité de conciliación; (II) Adelantar o participar en las audiencias de conciliación, judiciales o extrajudiciales, pactos de cumplimiento y celebrar acuerdos de conciliación o pactos de cumplimiento en nombre de la sociedad; (III) Comparecer ante cualquier despacho judicial dentro del territorio colombiano, tales como: Juzgados, tribunales, cortes, arbitramentos, autoridades administrativas en ejercicio de funciones jurisdiccionales, entre otros conforme a la ley, y adelantar cualquier trámite y diligencia que sea necesaria; (IV) Absolver interrogatorios de parte o testimonios en los cuales sea citado el representante legal de la sociedad; (V) Representar a la sociedad ante cualquier entidad pública o privada, autoridad o entidad administrativa, organismos descentralizado de derecho público, de cualquier orden y naturaleza, dentro del territorio nacional, tales como: gobernaciones, alcaldías, secretarías, corporaciones, superintendencias, entidades de inspección, vigilancia y control, entre otras, dentro de cualquier tipo de actuación, procedimiento, investigación administrativa y/o trámite que se surta; también cuenta con los poderes especiales que exige la ley para constituir apoderados especiales, recibir, transigir, comprometer, desistir y conciliar, previo concepto favorable del comité de conciliación, con las mismas facultades y limitaciones fijadas al representante legal de la sociedad.

Certifica:

Que por Escritura Pública No. 1419 de la Notaría 11 de Medellín (Antioquia), del 25 de septiembre de 2018, inscrita el 9 de noviembre de 2018 bajo el registro no 00040332 del libro V compareció Marcelo Cataldo Franco identificado con la cédula de extranjería no. 426.572, quien en su calidad de representante legal de la sociedad de la



Cámara de Comercio de Bogotá

REGISTRO UNICO EMPRESARIAL

CÓDIGO VERIFICACIÓN: A19360613A98DB

1 de octubre de 2019 Hora 11:01:42

BA19360613 Página: 12 de 18

\* \* \* \* \*

referencia, (en adelante, la compañía), por medio de la presente escritura pública, confiere poder general, amplio y suficiente a Yohanna Wilches Dimas identificada con la cédula de ciudadanía No. 52.439.767 de Bogotá D.C para que en nombre y representación de la sociedad de la referencia, realice los siguientes actos: Suscriba y de por terminado los contratos laborales de la compañía de conformidad con las políticas y procedimientos establecidos por la compañía para este tipo de contratos; el presente poder se entenderá aceptado por el simple ejercicio de las facultades en él conferidas.

Certifica:

Que por Escritura Pública No. 15863 de la Notaría 15 de Medellín, del 26 de octubre de 2018, inscrita el 27 de noviembre de 2018 bajo el registro No 00040495 del libro V compareció Marcelo Catalado Franco identificado con cédula de extranjería no. 426.572, en su calidad de representante legal, por medio de la presente escritura pública, confiere poder general a Margarita Maria Quintero Reina identificado con cédula ciudadanía no. 56.781.024 de Bogotá D.C., para que en nombre y representación de la sociedad negocie y suscriba con plenas facultades todos los contratos y acuerdos de roaming sean bilaterales o multilaterales. Así como firmar los roaming agreements y sus anexos, los acuerdos lot y en su caso los anexos y adendas que fueren necesarias y posteriores a la suscripción de los contratos antes mencionados. El apoderado podrá sustituir total o parcialmente el presente poder, pudiendo revocar tales sustituciones en cualquier momento. El presente poder se entenderá aceptado por el simple ejercicio de las facultades en él conferidas.

Certifica:

Que por Escritura Pública No. 3989 de la Notaría 3 de Medellín, del 15 de noviembre de 2018, inscrita el 10 de diciembre de 2018 bajo el registro No 00040563 del libro V, compareció Marcelo Cataldo Franco identificado con cédula de extranjería No. 426.572 en su calidad de representante legal de la sociedad de la referencia, por medio de la presente escritura pública, confiere poder general, amplio y suficiente a Erwin Roberto Duncan Borja identificado con cédula de ciudadanía No. 72.253.332 de Barranquilla (Atlántico), para que en nombre y representación de COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. Celebre todo tipo de contratos a nombre de la sociedad sin limite de cuantía. En este mismo sentido, el apoderado podrá firmar acuerdos de colaboración y actos como modificaciones, prórrogas, renovaciones, terminaciones y transacciones. Asimismo, el apoderado podrá otorgar poderes especiales para tramitar y formalizar todas las gestiones que se requieran y sean necesarias a fin de que todos los negocios de importaciones o exportaciones de bienes ante autoridades administrativas y ante otras personas jurídicas o naturales para endosar documentos de transporte, dar respuesta a requerimientos aduaneros, remitir comunicaciones a la

policía antinarcoóticos, adelantar entre otros trámites administrativos de inscripción, actualización registro y demás solicitudes necesarias para el cumplimiento de los deberes sustanciales y formales ante las autoridades aduaneras. El presente poder general tendrá vigencia mientras no sea revocado mediante escritura pública, por quien ejerza en su momento la representación legal de sociedad. Que el presente mandato se regula por las normas civiles y comerciales, en especial, por los artículos 2155, 2161, 2162 y 2180 del Código Civil.

CERTIFICA:

**\*\* Revisor Fiscal \*\***

Que por Documento Privado no. sin num de Revisor Fiscal del 15 de abril de 2016, inscrita el 15 de abril de 2016 bajo el número 02094160 del libro IX, fue (ron) nombrado (s):

Nombre	Identificación
REVISOR FISCAL PRINCIPAL GARCIA ARIAS MIYERLAY	C.C. 000000052451832

Que por Documento Privado no. sin num de Revisor Fiscal del 25 de julio de 2017, inscrita el 25 de julio de 2017 bajo el número 02245327 del libro IX, fue (ron) nombrado (s):

Nombre	Identificación
REVISOR FISCAL PRIMER SUPLENTE MORALES CORTES ANDRES CAMILO	C.C. 000001014177016

Que por Documento Privado no. sin num de Revisor Fiscal del 26 de julio de 2019, inscrita el 31 de julio de 2019 bajo el número 02491755 del libro IX, fue (ron) nombrado (s):

Nombre	Identificación
SEGUNDO SUPLENTE DEL REVISOR FISCAL GIRALDO ALZATE ELIZABETH	C.C. 000001040040934

Que por Acta no. 50 de Asamblea de Accionistas del 25 de marzo de 2015, inscrita el 21 de mayo de 2015 bajo el número 01940940 del libro IX, fue (ron) nombrado (s):

Nombre	Identificación
REVISOR FISCAL PERSONA JURIDICA ERNST & YOUNG AUDIT S A S	N.I.T. 000008600088905

CERTIFICA:

Que para efectos de lo previsto en el artículo 91 de la Ley 633 de 2000, mediante comunicación del 14 de noviembre de 2003 inscrita el 18 de noviembre de 2003 bajo el número 00906839 del libro IX, se reportó la(s) página (s) web o sitio (s) de internet:

- WWW.COLOMBIAMOVIL.COM.CO

Que para efectos de lo previsto en el artículo 91 de la Ley 633 de 2000, mediante comunicación del 14 de diciembre de 2006 inscrita el 21 de diciembre de 2006 bajo el número 01097810 del libro IX, se reportó la(s) página (s) web o sitio (s) de internet:

- WWW.TIGO.COM.CO

Que para efectos de lo previsto en el artículo 91 de la Ley 633 de 2000, mediante comunicación del 20 de diciembre de 2006 inscrita el 21 de diciembre de 2006 bajo el número 01097811 del libro IX, se reportó la(s) página (s) web o sitio (s) de internet:

- WWW.TIENDATIGO.COM.CO

Que para efectos de lo previsto en el artículo 91 de la Ley 633 de 2000, mediante comunicación del 20 de diciembre de 2006 inscrita el 21



Cámara de Comercio de Bogotá

REGISTRO UNICO EMPRESARIAL

CÓDIGO VERIFICACIÓN: A19360613A98DB

1 de octubre de 2019 Hora 11:01:42

BA19360613 Página: 13 de 18

\* \* \* \* \*

de diciembre de 2006 bajo el número 01097813 del libro IX, se reportó la(s) página (s) web o sitio (s) de internet:  
- WWW.TIGOALIADOS.COM.CO

CERTIFICA:

Que por Documento Privado no. sin num de Representante Legal del 4 de febrero de 2015, inscrito el 16 de febrero de 2015 bajo el número 01911475 del libro IX, comunicó la sociedad matriz:

- GLOBAL ALBION S.L UNIPERSONAL

Domicilio: (Fuera Del Pais)

- GLOBAL LOCRONAN S.L, UNIPERSONAL

Domicilio: (Fuera Del Pais)

- MILLICOM SPAIN S.L

Domicilio: (Fuera Del Pais)

- PEAK FIVE S.L UNIPERSONAL

Domicilio: (Fuera Del Pais)

- PEAK RECORD S.L UNIPERSONAL

Domicilio: (Fuera Del Pais)

Que se ha configurado una situación de grupo empresarial con la sociedad de la referencia.

Fecha de configuración de la situación de grupo empresarial :  
2014-08-14

CERTIFICA:

Que por documento privado sin núm del Representante Legal del 15 de septiembre de 2014, inscrito el 18 de septiembre de 2014 bajo el No. 01869467 del libro IX modifica situación de control inscrita con el número 01211420 del libro IX, en el sentido de indicar que en virtud de la compraventa de acciones entre MILLICOM SPAIN S.L. Y MILLICOM SPAIN CABLE S.L. Y de la fusión de ésta última con UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. Las sociedades MILLICOM SPAIN S.L; PEAK RECORD S.L UNIPERSONAL; PEAK FIVE S.L UNIPERSONAL; GLOBAL ALBION S.L UNIPERSONAL; y GLOBAL LOCRONAN SL UNIPERSONAL; (matrices conjuntas) ejercen control indirecto sobre la sociedad de la referencia (subordinada) a través de une EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

\*\*\*aclaración de grupo empresarial\*\*\*

Que por documento privado sin núm del Representante Legal del 4 de febrero de 2015, inscrito el 16 de febrero de 2015 bajo el no. 01911475 del libro IX se comunica que entre las sociedades MILLICOM SPAIN S.L.; PEAK RECORD S.L UNIPERSONAL; PEAK FIVE S.L UNIPERSONAL; GLOBAL ALBION S.L UNIPERSONAL; y GLOBAL LOCRONAN SL UNIPERSONAL; (controlantes) y las sociedades UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.; ORBITEL SERVICIOS INTERNACIONALES S.A.S; EDATEL S.A.; CINCO TELECOM

CORPORATION y la sociedad de la referencia. (Controladas) se configura grupo empresarial.

CERTIFICA:

Que la sociedad tiene matriculados los siguientes establecimientos:

Nombre: TIGO RESTREPO  
Matrícula No: 03106320 del 2 de mayo de 2019  
Renovación de la Matrícula: 2 de mayo de 2019  
Último Año Renovado: 2019  
Dirección: CARRERA 24 # 14 SUR 07  
Teléfono: 3006687464  
Domicilio: Bogotá D.C.  
Email: CINDY.MORALES@TIGOUNE.COM

\*\*\*\*\*

Nombre: ISLA TIGOUNE LA COLINA  
Matrícula No: 03106323 del 2 de mayo de 2019  
Renovación de la Matrícula: 2 de mayo de 2019  
Último Año Renovado: 2019  
Dirección: CL 138 # 55 - 53  
Teléfono: 3012014109  
Domicilio: Bogotá D.C.  
Email: CLARA.MARTINEZ@TIGOUNE.COM

\*\*\*\*\*

Nombre: TIENDA PLAZA CENTRAL  
Matrícula No: 02882007 del 18 de octubre de 2017  
Renovación de la Matrícula: 26 de marzo de 2019  
Último Año Renovado: 2019  
Dirección: CR 65 NO. 11-50 LC 1-17  
Teléfono: 3012014104  
Domicilio: Bogotá D.C.  
Email: dara.martinez@tigo.une.com

\*\*\*\*\*

Nombre: TIGO TIENDA GRAN PLAZA BOSA  
Matrícula No: 02882025 del 18 de octubre de 2017  
Renovación de la Matrícula: 26 de marzo de 2019  
Último Año Renovado: 2019  
Dirección: CL 65 SUR NO. 78H-51 LC 126  
Teléfono: 3012014104  
Domicilio: Bogotá D.C.  
Email: dora.martinez@tigoune.co

\*\*\*\*\*

Nombre: TIENDA MULTIPLAZA  
Matrícula No: 02882057 del 18 de octubre de 2017  
Renovación de la Matrícula: 26 de marzo de 2019  
Último Año Renovado: 2019  
Dirección: AV BOYACA CON CL 13 COSTADO OCCIDENTAL LC C-135



Cámara de Comercio de Bogotá

REGISTRO UNICO EMPRESARIAL

CÓDIGO VERIFICACIÓN: A19360613A98DB

1 de octubre de 2019 Hora 11:01:42

BA19360613 Página: 14 de 18

\*\*\*\*\*

Teléfono: 3012014104  
Domicilio: Bogotá D.C.  
Email: dora.martinez@tigoune.com

\*\*\*\*\*

Nombre: TIGO TIENDA VENTURA TERREROS  
Matrícula No: 02967642 del 31 de mayo de 2018  
Renovación de la Matrícula: 26 de marzo de 2019  
Último Año Renovado: 2019  
Dirección: CR 1 NO. 38-89 LC 1-51  
Teléfono: 3164698013  
Domicilio: Soacha (Cundinamarca)  
Email: marial.parras@tigoune.com

\*\*\*\*\*

Nombre: ISLA TIGOUNE ISERRA 100  
Matrícula No: 03006691 del 3 de septiembre de 2018  
Renovación de la Matrícula: 26 de marzo de 2019  
Último Año Renovado: 2019  
Dirección: TV 55 NO. 98 A 66  
Teléfono: 3012014104  
Domicilio: Bogotá D.C.  
Email: CLARA.MARTINEZ@TIGOUNE.COM

\*\*\*\*\*

Nombre: ISLA TIGOUNE PALATINO  
Matrícula No: 03006703 del 3 de septiembre de 2018  
Renovación de la Matrícula: 26 de marzo de 2019  
Último Año Renovado: 2019  
Dirección: CR 7 NO. 138-33  
Teléfono: 3012014104  
Domicilio: Bogotá D.C.  
Email: CLARA.MARTINEZ@TIGOUNE.COM

\*\*\*\*\*

Nombre: ISLA TIGOUNE BULEVAR  
Matrícula No: 03006705 del 3 de septiembre de 2018  
Renovación de la Matrícula: 26 de marzo de 2019  
Último Año Renovado: 2019  
Dirección: AK 58 NO. 127-59  
Teléfono: 3012014104

Domicilio: Bogotá D.C.  
Email: CLARA.MARTINEZ@TIGOUNE.COM

\*\*\*\*\*

Nombre: ISLA TIGOUNE CAFAM FLORESTA  
Matrícula No: 03006713 del 3 de septiembre de 2018  
Renovación de la Matrícula: 26 de marzo de 2019  
Último Año Renovado: 2019  
Dirección: CR 68 NO. 96-50  
Teléfono: 3012014104  
Domicilio: Bogotá D.C.  
Email: CLARA.MARTINEZ@TIGOUNE.COM

\*\*\*\*\*

Nombre: ISLA TIGOUNE AVENIDA CHILE  
Matrícula No: 03006717 del 3 de septiembre de 2018  
Renovación de la Matrícula: 26 de marzo de 2019  
Último Año Renovado: 2019  
Dirección: CL 72 NO. 10-34  
Teléfono: 3012014104  
Domicilio: Bogotá D.C.  
Email: CLARA.MARTINEZ@TIGOUNE.COM

\*\*\*\*\*

Nombre: ISLA TIGOUNE DIVER PLAZA  
Matrícula No: 03006770 del 3 de septiembre de 2018  
Renovación de la Matrícula: 26 de marzo de 2019  
Último Año Renovado: 2019  
Dirección: TV 99 NO. 70 A 89  
Teléfono: 3012014104  
Domicilio: Bogotá D.C.  
Email: CLARA.MARTINEZ@TIGOUNE.COM

\*\*\*\*\*

Nombre: ISLA TIGOUNE CENTROCHIA  
Matrícula No: 03006773 del 3 de septiembre de 2018  
Renovación de la Matrícula: 26 de marzo de 2019  
Último Año Renovado: 2019  
Dirección: AV PRADILLA NO. 2 ESTE 71  
Teléfono: 3012014104  
Domicilio: Bogotá D.C.  
Email: CLARA.MARTINEZ@TIGOUNE.COM

\*\*\*\*\*

Nombre: ISLA TIGOUNE UNICENTRO  
Matrícula No: 03006786 del 3 de septiembre de 2018  
Renovación de la Matrícula: 26 de marzo de 2019  
Último Año Renovado: 2019  
Dirección: AV 15 NO. 124-30  
Teléfono: 3012014104  
Domicilio: Bogotá D.C.



Cámara de Comercio de Bogotá

REGISTRO UNICO EMPRESARIAL

CÓDIGO VERIFICACIÓN: A19360613A98DB

1 de octubre de 2019 Hora 11:01:42

BA19360613 Página: 15 de 18

\*\*\*\*\*

Email: CLARA.MARTINEZ@TIGOUNE.COM

\*\*\*\*\*

Nombre: ISLA TIGOUNE TITAN
Matrícula No: 03006791 del 3 de septiembre de 2018
Renovación de la Matrícula: 26 de marzo de 2019
Último Año Renovado: 2019
Dirección: CR 72 NO. 80-94
Teléfono: 3012014104
Domicilio: Bogotá D.C.
Email: CLARA.MARTINEZ@TIGOUNE.COM

\*\*\*\*\*

Nombre: ISLA TIGOUNE GALERIAS
Matrícula No: 03006794 del 3 de septiembre de 2018
Renovación de la Matrícula: 26 de marzo de 2019
Último Año Renovado: 2019
Dirección: CL 53 B NO. 25-21
Teléfono: 3012014104
Domicilio: Bogotá D.C.
Email: CLARA.MARTINEZ@TIGOUNE.COM

\*\*\*\*\*

Nombre: ISLA TIGOUNE HACIENDA
Matrícula No: 03006798 del 3 de septiembre de 2018
Renovación de la Matrícula: 26 de marzo de 2019
Último Año Renovado: 2019
Dirección: CR 7 NO. 115-60
Teléfono: 3012014104
Domicilio: Bogotá D.C.
Email: CLARA.MARTINEZ@TIGOUNE.COM

\*\*\*\*\*

Nombre: ISLA TIGO CALIMA
Matrícula No: 03121554 del 4 de junio de 2019
Renovación de la Matrícula: 4 de junio de 2019
Último Año Renovado: 2019
Dirección: AV 19 NO. 28-80
Teléfono: 3006674644
Domicilio: Bogotá D.C.
Email: CINDY.MORALES@TIGO.COM.CO

\*\*\*\*\*  
Nombre: ISLA TIGO UNILAGO  
Matrícula No: 03126005 del 12 de junio de 2019  
Renovación de la Matrícula: 12 de junio de 2019  
Último Año Renovado: 2019  
Dirección: CR 15 NO. 78-33  
Teléfono: 3006674644  
Domicilio: Bogotá D.C.  
Email: CINDY.MORALES@TIGO.COM.CO

\*\*\*\*\*  
CERTIFICA:

Sucursal (es) o agencia (s) matriculadas ante esta jurisdicción:  
\*\*\*\*\*

Nombre de la agencia: COLOMBIA MOVIL S A E S P CALLE 116  
Matrícula: 01328016  
Renovación de la Matrícula: 1 de abril de 2016  
Último Año Renovado: 2016  
Dirección: AV 19 NO. 116 - 15  
Teléfono: 3006803333  
Domicilio: Bogotá D.C.  
Email: mauricio.perez@tigo.com.co

\*\*\*\*\*  
Nombre de la agencia: COLOMBIA MOVIL S A ESP  
Matrícula: 01328021  
Renovación de la Matrícula: 1 de abril de 2016  
Último Año Renovado: 2016  
Dirección: CR 38 NO. 97 - 76 CC ISERRA 100 LC 114  
Teléfono: 3005796888  
Domicilio: Bogotá D.C.  
Email: criselen.hernandez@tigo.com.co

\*\*\*\*\*  
Nombre de la agencia: COLOMBIA MOVIL SA E S P  
Matrícula: 01361930  
Renovación de la Matrícula: 29 de marzo de 2019  
Último Año Renovado: 2019  
Dirección: TV 71 D NO. 26 - 94 LOCAL 1053 - 1055 CC  
Teléfono: 3014914627  
Domicilio: Bogotá D.C.  
Email: EDITH.RUIZ@TIGO.COM.CO

\*\*\*\*\*  
Nombre de la agencia: ZONA INDUSTRIAL CALLE 13  
Matrícula: 01661416  
Renovación de la Matrícula: 29 de marzo de 2019  
Último Año Renovado: 2019



Cámara de Comercio de Bogotá

REGISTRO UNICO EMPRESARIAL

CÓDIGO VERIFICACIÓN: A19360613A98DB

1 de octubre de 2019 Hora 11:01:42

BA19360613 Página: 16 de 18

\*\*\*\*\*

Dirección: CL 38 A SUR # 34D - 51 L 3036- 3037  
Teléfono: 3012014104  
Domicilio: Bogotá D.C.  
Email: clara.martinez@tigo.com.co

\*\*\*\*\*

Nombre de la agencia: UNICENTRO COLOMBIA MOVIL SA ESP  
Matrícula: 01689104  
Renovación de la Matrícula: 29 de marzo de 2019  
Último Año Renovado: 2019  
Dirección: CR 15 NO. 124 - 30 LC 1 - 122  
Teléfono: 3012424342  
Domicilio: Bogotá D.C.  
Email: ISABEL.REYES@TIGO.UNE.COM

\*\*\*\*\*

Nombre de la agencia: COLOMBIA MOVIL S A E S P GRAN ESTACION  
Matrícula: 01739580  
Renovación de la Matrícula: 29 de marzo de 2019  
Último Año Renovado: 2019  
Dirección: AV CALLE 26 # 62-49 CENTRO COMERCIAL GRAN ESTACION  
Teléfono: 3012014104  
Domicilio: Bogotá D.C.  
Email: CLARA.MARTINEZ@TIGOUNE.COM

\*\*\*\*\*

Nombre de la agencia: COLOMBIA MOVIL CEDRITOS  
Matrícula: 01798293  
Renovación de la Matrícula: 29 de marzo de 2019  
Último Año Renovado: 2019  
Dirección: CL 140 NO. 9 - 16  
Teléfono: 3008379732  
Domicilio: Bogotá D.C.  
Email: SILVIA.SARMIENTO@TIGOUNE.COM

\*\*\*\*\*

Nombre de la agencia: COLOMBIA MOVIL PORTAL DE LA 80  
Matrícula: 01798298  
Renovación de la Matrícula: 29 de marzo de 2019  
Último Año Renovado: 2019  
Dirección: TV 100 A N°. 80 A - 20 LC N2 063 - 064

Teléfono: 3012426333  
Domicilio: Bogotá D.C.  
Email: YAMILE.CUELLAR@TIGO.COM.CO

\*\*\*\*\*

Nombre de la agencia: COLOMBIA MOVIL PLAZA IMPERIAL  
Matrícula: 01798303  
Renovación de la Matrícula: 29 de marzo de 2019  
Último Año Renovado: 2019  
Dirección: AV CR 104 # 148-07 CENTRO COMERCIAL PLAZA IMPERIAL LOCAL 1-118  
Teléfono: 3012014104  
Domicilio: Bogotá D.C.  
Email: CLAUDIA.MARTINEZ@TIGO.COM.CO

\*\*\*\*\*

Nombre de la agencia: FLAG SHIP NORTE  
Matrícula: 02030283  
Renovación de la Matrícula: 29 de marzo de 2019  
Último Año Renovado: 2019  
Dirección: CR 11 NO. 84 - 09 LC 14  
Teléfono: 3008777267  
Domicilio: Bogotá D.C.  
Email: karen.ordonez@tigo.com.co

\*\*\*\*\*

Nombre de la agencia: COLOMBIA MOVIL S.A E.S.P CENTRO COMERCIAL SANTAFE  
Matrícula: 02204416  
Renovación de la Matrícula: 29 de marzo de 2019  
Último Año Renovado: 2019  
Dirección: CL 185 NO. 45 - 03 LC 273.274  
Teléfono: 3004438000  
Domicilio: Bogotá D.C.  
Email: XIMENA.TORRES@TIGOUNE.COM

\*\*\*\*\*

Nombre de la agencia: COLOMBIA MOVIL S A ESP CHAPINERO  
Matrícula: 02240038  
Renovación de la Matrícula: 29 de marzo de 2019  
Último Año Renovado: 2019  
Dirección: CR 13 NO. 53 - 19  
Teléfono: 3043947387  
Domicilio: Bogotá D.C.  
Email: CLAUDIA.RODRIGUEZ@TIGOUNE.COM

\*\*\*\*\*

Nombre de la agencia: COLOMBIA MOVIL HAYUELOS  
Matrícula: 02303019  
Renovación de la Matrícula: 29 de marzo de 2019  
Último Año Renovado: 2019



Cámara de Comercio de Bogotá

REGISTRO UNICO EMPRESARIAL

CÓDIGO VERIFICACIÓN: A19360613A98DB

1 de octubre de 2019 Hora 11:01:42

BA19360613 Página: 17 de 18

\*\*\*\*\*

Dirección: CL 20 NO. 82 - 52 LC 1-30 1-31 1-32  
Teléfono: 3012584449  
Domicilio: Bogotá D.C.  
Email: german.leal@tigo.com.co

\*\*\*\*\*

Nombre de la agencia: TIGO FUSAGASUGA  
Matrícula: 02393971  
Renovación de la Matrícula: 1 de abril de 2016  
Último Año Renovado: 2016  
Dirección: CL 5 CR 6  
Teléfono: 3003300208  
Domicilio: Fusagasugá (Cundinamarca)  
Email: angela.pardo@tigoune.com

\*\*\*\*\*

Nombre de la agencia: ISLA TIGO SALITRE PLAZA  
Matrícula: 02418606  
Renovación de la Matrícula: 29 de marzo de 2019  
Último Año Renovado: 2019  
Dirección: CR 68 B No. 24 - 39  
Teléfono: 3006674644  
Domicilio: Bogotá D.C.  
Email: CINDY-MORALES@TIGOUNE.COM

\*\*\*\*\*

Nombre de la agencia: TIGO OUTLET AMERICAS  
Matrícula: 02418631  
Renovación de la Matrícula: 1 de abril de 2016  
Último Año Renovado: 2016  
Dirección: AV AMERICAS CL 9 A NO. 60 - 84 LC 1 - 85  
Teléfono: 3003300208  
Domicilio: Bogotá D.C.  
Email: ANGELA.PARDO@TIGOUNE.COM

\*\*\*\*\*

Nombre de la agencia: TIGO CENTRO BOGOTA  
Matrícula: 02471080  
Renovación de la Matrícula: 29 de marzo de 2019  
Último Año Renovado: 2019  
Dirección: CR 7 NO. 22 60

Teléfono: 3008175007  
Domicilio: Bogotá D.C.  
Email: CARLOS.LEONG@TIGOUNE.COM

\*\*\*\*\*

CERTIFICA:

De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de la Ley 962 de 2005, los actos administrativos de registro aquí certificados quedan en firme diez (10) días hábiles después de la fecha de la correspondiente anotación, siempre que no sean objeto de recurso. Los sábados no son tenidos en cuenta como días hábiles para la Cámara de Comercio de Bogotá.

\* \* \* El presente certificado no constituye permiso de \* \* \*  
\* \* \* funcionamiento en ningún caso \* \* \*

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Los siguientes datos sobre RIT y Planeación Distrital son informativos:

Contribuyente inscrito en el registro RIT de la Dirección Distrital de Impuestos, fecha de inscripción : 4 de julio de 2017.

Fecha de envío de información a Planeación Distrital : 17 de septiembre de 2019.

Señor empresario, si su empresa tiene activos inferiores a 30.000 SMLMV y una planta de personal de menos de 200 trabajadores, usted tiene derecho a recibir un descuento en el pago de los parafiscales de 75% en el primer año de constitución de su empresa, de 50% en el segundo año y de 25% en el tercer año. Ley 590 de 2000 y Decreto 525 de 2009.

Recuerde ingresar a [www.supersociedades.gov.co](http://www.supersociedades.gov.co) para verificar si su empresa esta obligada a remitir estados financieros. Evite sanciones.

\*\*\*\*\*  
\*\* Este certificado refleja la situación jurídica de la \*\*  
\*\* sociedad hasta la fecha y hora de su expedición. \*\*  
\*\*\*\*\*

El Secretario de la Cámara de Comercio,

Valor: \$ 5,800

\*\*\*\*\*  
Para verificar que el contenido de este certificado corresponda con la información que reposa en los registros públicos de la Cámara de Comercio de Bogotá, el código de verificación puede ser validado por su destinatario solo una vez, ingresando a [www.ccb.org.co](http://www.ccb.org.co)  
\*\*\*\*\*

Este certificado fue generado electrónicamente con firma digital y  
\*\*\*\*\*



Cámara de Comercio de Bogotá

REGISTRO UNICO EMPRESARIAL

CÓDIGO VERIFICACIÓN: A19360613A98DB

1 de octubre de 2019 Hora 11:01:42

BA19360613 Página: 18 de 18

\* \* \* \* \*

cuenta con plena validez jurídica conforme a la Ley 527 de 1999.

\*\*\*\*\*

Firma mecánica de conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la autorización impartida por la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante el oficio del 18 de noviembre de 1996.



SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



No. 19-004919- -00031-0000

Fecha: 2019-11-15 12:01:12 Dep. 3200 DIR.PROTUSI  
Tra. 328 NODOMICILIA Eve. 328 DENUNCIAS  
Act. 330 COMUNICACIÓN Folios. 4

ga

Bogotá, a los 14 días del mes de Noviembre de 2019

Doctora

**SANDRA MILENA URRUTIA PEREZ**

Directora de Investigaciones de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones

**Superintendencia de Industria y Comercio**

Ciudad

**Asunto: Pronunciamiento Recurso de Reposición y en subsidio apelación Resolución 50373 del 27 de septiembre de 2019**  
**Expediente: 2019-4919**

Respetada Doctora:

**MARTIN ALONSO HURTADO ARENAS**, mayor de edad, domiciliado en la ciudad de Bogotá, identificado con cédula de ciudadanía número 75.084.679 de la ciudad de Manizales, y con tarjeta profesional de abogado número 126.371 del Consejo Superior de la Judicatura, actuando en calidad de apoderado de la sociedad Comunicación Celular COMCEL S.A., en adelante **COMCEL**, tal y como consta en el poder que obra en el expediente, respetuosamente presento Pronunciamiento sobre el Recurso de Reposición y en subsidio Apelación presentado por COLOMBIA MOVIL S.A, el pasado 24 de octubre, en los siguientes términos:

## I. **SOBRE LA PRESUNTA AUSENCIA DE TIPICIDAD**

Manifiesta la Apoderada de la la sociedad investigada que el cargo segundo de la Resolución 7500 de 2019, fue expedido en contravía de los principios de legalidad y tipicidad.

### **11.2. Cargo segundo.**

#### **11.2.1. Imputación Fáctica No.2**

Contáctenos:

Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)

[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

4



*"Presunta obstaculización y renuencia para recibir y tramitar PQR'S relacionadas con fallas en la prestación del servicio por parte de la sociedad **COLOMBIA MOVIL S.A. ESP** a través de la línea gratuita de atención de usuarios, las cuales fueron relacionadas en el considerando noveno de esta resolución.*

### **11.2.2. Imputación Jurídica No.2.**

Esta Dirección evidencia que la sociedad **COLOMBIA MOVIL S.A ESP**, frente a los hechos traídos a colación en precedencia, presuntamente estaría trasgrediendo lo establecido en el numeral 7 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, así como lo dispuesto en los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y el artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011. En consecuencia, es necesario determinar si es procedente imponer las sanciones establecidas en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009 e impartir la orden administrativa correspondiente.

#### **Numeral 7 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009**

*"7. Reclamar ante los proveedores de servicios por cualquier medio, incluidos los medios tecnológicos, y acudir ante las autoridades en aquellos casos que el usuario considere vulnerados sus derechos."*

#### **Literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y el artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011.**

*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.*

Contáctenos:

Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

**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. 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.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Los proveedores que prestan servicios de telefonía móvil deberán disponer además de una opción para el envío de mensajes cortos de texto –SMS- por parte del usuario, en forma gratuita, con la palabra “QUEJA” al código 85432, a través del cual manifieste su intención de presentar una queja respecto de los servicios a su cargo. **El proveedor deberá:**

**a. Al momento de recibir el SMS con la solicitud del usuario y máximo dentro de los cinco (5) minutos siguientes, enviar un mensaje corto de texto –SMS- de respuesta, a través del cual se confirme al usuario, que se ha recibido su solicitud de atención para presentar una queja, así: “ ha recibido su solicitud de atención, lo llamaremos a más tardar dentro del día calendario siguiente para conocer el detalle de su queja”. La obligación de que trata este literal, deberá ser cumplida por los proveedores a partir del 1 de noviembre de 2013.”**

**b. A más tardar el día calendario siguiente de recibir el SMS con la palabra “QUEJA”, llamar al usuario para atender su solicitud, conocer el detalle de la queja, efectuar el registro de la queja e informar el Código Único Numérico –CUN- que le sea asignado. A partir de este momento empezará a contabilizarse el término dispuesto en el artículo 40 de la presente Resolución para responder dicha queja.**

**c. En caso que el usuario que solicita atención, luego de al menos tres (3) intentos, no responda la llamada del proveedor,**

Contáctenos:

Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

2



***realizados en intervalos de tiempo no menores a treinta (30) minutos, el proveedor deberá informar al usuario tal situación, a través del buzón de mensajes de voz o de mensajes de texto, y dará por cerrada la solicitud de atención del usuario." ( Negrilla fuera del texto)***

Las normas antes descritas, sobre las cuales se apoya la imputación jurídica del cargo segundo, si bien contienen derechos de los usuarios, también involucran de manera implícita y explícita, obligaciones de los operadores, que fueron desconocidas por COLOMBIA MÓVIL.

El hecho que algunas de las normas citadas, contengan derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, no quiere decir que COLOMBIA MÓVIL, no deba garantizar dichos derechos a sus usuarios, pues es claro que el primer llamado a garantizar los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, es el proveedor del servicio con el cual el usuario ha contratado un la prestación del servicio de comunicaciones. Por este motivo, no se entiende por que el operador se extraña, cuando le imputan normas, que contienen derechos de los usuarios.

La pregunta, frente a este comentario de la sociedad investigada es: Si no es el proveedor del servicio el llamado a garantizar derechos, como por ejemplo, "ser atendido de manera ágil y con calidad (....)", entonces quien es el llamado a garantizar este derecho al usuario?

La conducta descrita en la Resolución es clara, concreta y contundente, y representa las normas vulneradas, ante la renuencia del proveedor de asignar CUN a quejas que debían haber tenido CUN, o al haber dilatado de manera injustificada la asignación de CUN.

En relación con el cargo tercero, manifiesta COLOMBIA MOVIL, que no se adecua a las circunstancias objetivas de la conducta descrita en la imputación fáctica

### **11.3 Cargo Tercero.**

#### **11.3.1. Imputación Fáctica No. 3**

*Presunta inexactitud respecto de la información remitida a esta entidad relacionadas con los reportes de información de los numerales 4.2.2.1, y*

Contáctenos:

Martín Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jabogados.net](mailto:martin@jabogados.net)

[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)



4.2.2.2. del Capítulo IV del Título III de la Circular Única de esta Entidad. En consecuencia, es necesario determinar si es procedente imponer las sanciones establecidas en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, e imponer la orden administrativa correspondiente.

#### 11.3.2 Imputación Jurídica No.3.

Esta Dirección evidencia que la sociedad **COLOMBIA MOVIL S.A. ESP**, presuntamente estaría trasgrediendo lo establecido en el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, así como lo dispuesto en el numeral 4.2.2.1 y 4.2.2.2 del Capítulo del Título III de la Única de la Entidad. En consecuencia es necesario determinar si es procedente imponer las sanciones establecidas en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009 e impartir la orden administrativa correspondiente.

Basta hacer un ejercicio de analogía simple, para deducir que si no asignó CUN a las PQR's, que debían ser identificadas con CUN, el reporte que posteriormente se entregó a la SIC, estuvo viciado por incompleto e inexacto, incurriendo con ello en la infracción prevista en el numeral 5º del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.

Para la época de comisión de los hechos, los artículos 4.2.2.1 y 4.2.2.2 de la Circular Única de la SIC, específicamente se referían al informe global de solicitudes y al informe específico de inconformidades.

Es evidente, que la no asignación del CUN, altera la información que los operadores debían enviar a la Superintendencia de Industria y Comercio, puesto que el formato de reporte que estaba contenido en el artículo 4.2.2.2. de la Circular Única, el cual contenía una celda donde se debía incluir expresamente el CUN, como se observa a continuación:

Contáctenos:

Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)  
[www.aramillohurtado.com](http://www.aramillohurtado.com)



Para el envío de la anterior información el proveedor deberá emplear el siguiente formato en archivo Excel.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Denominación de la inquietud, solicitud, incidencia, etc.	Nombre del usuario.	Línea asociada a la inconformidad	Canal de recepción. Línea gratuita de atención, oficinas virtuales, oficinas físicas.	Categoría	Fecha de recepción	Tratamiento otorgado a (resolución inmediata, recepción para responder dentro del término legal, negación a la recepción)	<b>Código Único Numérico</b>	Resumen de la inconformidad.	Resumen de la respuesta

Por lo anterior, es evidente que el hecho de no asignar el CUN a todas las PQR'S que recibe **COLOMBIA MÓVIL**, afecta la información reportada a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Así mismo, es claro que las conductas sancionadas estuvieron debidamente descritas de manera específica y precisa, por lo que evidentemente procede la sanción.

Por otra parte, en relación sobre el argumento referente a la vigencia de las norma imputadas, es pertinente mencionar que en el derecho administrativo sancionador, se sanciona conforme a las normas vigentes al momento en que se presentó la conducta investigada, sobre el particular la Corte Constitucional ha sido enfática al afirmar que la "ley aplicable a una situación fáctica es la vigente al momento de su acaecimiento"<sup>1</sup>.

Así mismo, El Consejo de Estado ha sostenido el criterio de la inaplicación del principio de favorabilidad en materia sancionatoria administrativa, argumentando que por mandato de la carta política dicho principio solo tiene usanza en el ámbito penal.

<sup>1</sup> (C-181, 2002)



"La Sección Cuarta ha sido constante en negar la aplicación del principio de favorabilidad en materia de sanciones administrativas, con el argumento de que el mismo sólo tiene cabida en el derecho penal, según lo prevé el artículo 29 [3] de la Constitución Política y no respecto de sanciones administrativas, cuyos procedimientos, objetivos e intereses tutelados son distintos a los de aquél. Además, ha sostenido que la disposición con base en la cual se impone la sanción administrativa es la vigente en la época de ocurrencia de los hechos y que la norma que consagra una conducta irregular y cuantifica una sanción, que es sustancial, rige hacia el futuro, es decir, para conductas que ocurran después de la vigencia de la ley."<sup>2</sup>

## II. RESPECTO A LA INDEBIDA VALORACIÓN PROBATORIA.

Aduce la recurrente, que basados en un concepto de la SIC, la compañía investigada decide no asignarle CUN a las quejas objeto de la presente investigación.

Al respecto, es pertinente mencionar que dicha posición es amañada, pues no es lo mismo dar solución inmediata, que decirle a un usuario que su caso, va a ser escalado.

Afirmar que el caso va a surtir un escalamiento interno, es evidentemente informar que va haber un trámite posterior, y por tanto el mismo quede pendiente, sin solución, hasta nueva fecha.

La recurrente trata de confundir, afirmando que basados en el concepto emitido por la SIC, la solución a la queja bien puede ser favorable o desfavorable, esto es claro, lo que no puede suceder es negar la asignación del CUN, cuando no hay solución, simplemente hay una postergación a la solución o negación definitiva de la queja del usuario.

---

<sup>2</sup> Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Cuarta, Consejer Ponente: Hector J. Romero Díaz, 3 de Diciembre de 2009. Entre otras, ver sentencias de 6 de agosto de 1992, C.P. doctor Jaime Abella Zárate; de 6 de agosto de 1993, C.P. doctora Consuelo Sarria Olcos; de 11 de agosto de 1995; de 8 de octubre de 1999, expediente 9405 C.P doctor Germán Ayala; de 3 de diciembre de 1999, expediente 9625 y de 3 de mayo de 2007, expediente 14667, C.P. doctor Juan Ángel Palacio Hincapié.

Contáctenos:

Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jhabogados.net](mailto:martin@jhabogados.net)

[www.jaramillohurtado.com](http://www.jaramillohurtado.com)

4



Así mismo, pretende la recurrente afirmar que un escalamiento interno no es un trámite posterior sino que consistía en un procedimiento para garantizar la satisfacción de los usuarios, sin embargo, se cae de su peso, que cuando se le hace a un usuario, un supuesto procedimiento en el sistema, el cual el usuario no puede comprobar en ese mismo instante si dicho procedimiento tuvo o no los efectos esperados, el operador no puede asumir, que ya le ha dado solución al inconveniente del usuario.

Lo anterior, no deja de ser una simple presunción que no goza de fundamento jurídico alguno, y no puede dicha suposición, ser la excusa para haber incumplido la regulación al no asignarle CUN a quejas que debían ser identificadas con CUN, y como consecuencia de tal obligación, posteriormente debieron haber sido tenidas en cuenta para los reportes remitidos a la SIC, situación que no sucedió, en los casos objeto de la presente investigación.

Por las razones antes descritas, se solita respetuosamente confirmar las sanción impuesta en la Resolución recurrida.

#### **NOTIFICACIONES**

Al suscrito y a la investigada en la Calle 57 No 6-38 Edificio torre 57 apto 803.

Atentamente,

**MARTIN ALONSO HURTADO ARENAS**

C.C. 75.084.679 de Manizales

T.P. 126.371 del Consejo Superior de la Judicatura

Contáctenos:

Martin Alonso Hurtado A. Cel. 3102103345 Mail. [martin@jahabogados.net](mailto:martin@jahabogados.net)

[www.iaramillohurtado.com](http://www.iaramillohurtado.com)

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

RAD: 21-88438-8-0      FECHA: 2021-04-08 08:08:46  
DEP: 104 GRUPO DE TRABAJO DE NOTIFICACIONES Y      EVE: SIN EVENTO  
TRA: 362 DP-SOLICITUD COPIAS      FOLIOS: 48  
ACT: 440 RESPUESTA

Bogotá D.C.

104

Doctora

**ANDREA GAMBA JIMENEZ**

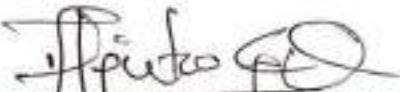
Calle 31 N° 13A - 51 Torre 2 Oficina 117 Edificio Panorama  
BOGOTA D.C.—COLOMBIA

**Asunto:**      Radicación:      21-88438- -8-0  
                 Trámite:            362  
                 Evento:             
                 Actuación:        440  
                 Folios:                48

Apreciada Doctora:

En atención a su solicitud radicada en esta Superintendencia bajo el número del asunto, nos permitimos remitirle 44 copias auténticas por lado y lado de las resoluciones con números: 40292-2020, 50373-2019 y 79105-2020, además de 03 discos compactos y 03 copias simples de los documentos por usted solicitados.

Atentamente,



**ALEJANDRO COY QUINTERO**

**COORDINADOR GRUPO NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES**

Elaboró: Jair García  
Revisó: Alejandro Coy Quintero  
Aprobó: Alejandro Coy Quintero

**Anexo**

03 Discos compactos





**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

RESOLUCIÓN NÚMERO 40292 DE 2020

(22/07/2020)

"Por medio de la cual se decide el recurso de reposición"

Radicación: 19-4919

**LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las conferidas por la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, el artículo 13 del Decreto 4886 de 2011, y

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO.** Que la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones (en adelante la Dirección) tuvo conocimiento de una denuncia<sup>1</sup> presentada por la sociedad COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. (en adelante **COMCEL** o la denunciante), según la cual el proveedor de servicios de comunicaciones **COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP.** (en adelante **TIGO**, el proveedor o la recurrente), identificado con Nit. **830.114.921-1**, presuntamente incumplió el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, toda vez que habría incurrido en las siguientes conductas: (i) omisión al deber de asignarle un Código Único Numérico (CUN) a cada una de las peticiones, quejas y reclamos que presentan los usuarios a través de la línea gratuita de atención al cliente; (ii) omisión al deber de incluir un botón destacado y fácilmente identificable para la presentación de PQR's en su página web; (iii) restricción para la presentación de PQR's a través de la línea de atención al cliente.

**SEGUNDO.** Que el 25 de abril 2017<sup>2</sup>, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones trasladó a esta Entidad la denuncia por los mismos hechos presentada por la sociedad **COMCEL**, con la finalidad de que se adelantara la investigación administrativa correspondiente en contra de **TIGO**, de conformidad con lo dispuesto en el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

**TERCERO.** Que mediante la Resolución No. 7500 del 1 de abril de 2019<sup>3</sup>, la Dirección inició investigación administrativa a través de formulación de cargos en contra de **TIGO**, a fin de establecer si con su conducta el proveedor habría o no:

- (i) Asignado a las quejas presentadas por usuarios a través de la línea gratuita de atención, relacionadas con fallas en la prestación del servicio un Código Único Numérico.
- (ii) Obstaculizado y/o habría sido renuente para recibir y tramitar las peticiones, quejas y recursos relacionadas con fallas en la prestación del servicio a través de la línea gratuita de atención de usuarios
- (iii) Omitido suministrar información y/o remitido de forma inexacta el informe global de solicitudes y el informe específico de inconformidades correspondiente al mes de octubre de 2016.

En consecuencia de lo anterior, la investigación administrativa de la referencia pretende determinar la presunta transgresión de lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 53 y el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, así como lo establecido en los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y

<sup>1</sup> Radicado No. 16-442615 (Folios 1 a 64), la cual fue ampliada el 2 de agosto de 2017, y radicada bajo el consecutivo 3 del mismo número de radicación (Folios 67 a 78).

<sup>2</sup> 91 Folios

<sup>3</sup> Folios 246 a 255

"Por medio de la cual se decide el recurso de reposición"

los artículos 39, 41 y 52 de la Resolución CRC 3066 de 2011<sup>4</sup>, y de los numerales 3.1, 3.1.1, 3.2.1, 4.2.2.1 y 4.2.2.2 del Título III de la Circular Única expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio<sup>5</sup>.

**CUARTO.** Que el 29 de abril de 2019, estando dentro del término legal<sup>6</sup>, la sociedad Investigada presentó escrito de descargos<sup>7</sup> solicitó el archivo y/o cierre de la presente actuación administrativa.

**QUINTO.** Que la Dirección mediante la Resolución No. 19186 del 4 de junio de 2019<sup>8</sup>, decretó las pruebas que se tendrán en cuenta a efectos de resolver la presente investigación administrativa.

**SEXTO.** Que una vez agotada la etapa probatoria, la Dirección mediante la Resolución No. 45276 del 12 de septiembre de 2019<sup>9</sup>, corrió traslado para que el proveedor alegara de conclusión, concediéndole un término de diez (10) días hábiles, contados a partir a partir de la comunicación de la misma, de conformidad con el artículo 28 de la Ley 1978 de 2019, en concordancia con el artículo 48 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, frente a lo cual, el 26 de septiembre de la misma anualidad **TIGO** presentó y reiteró todos y cada uno de los argumentos relacionados en el escrito de descargos.

**SÉPTIMO.** Que una vez valorados los documentos recaudados durante la averiguación preliminar, en los descargos rendidos por la sociedad investigada, así como en los demás medios de prueba obrantes dentro de la actuación administrativa, la Dirección determinó mediante la Resolución No. 50373 del 27 de septiembre de 2019<sup>10</sup>, imponer a la sociedad **COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP** una multa en favor de la Nación por la suma de **CIENTO TREINTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL CIENTO CUARENTA PESOS MCTE (\$136.639.140)**, equivalentes a **CIENTO SESENTA Y CINCO (165) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES (SMLMV)**, por el incumplimiento del numeral 7 del artículo 53 y el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, así como de los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y los artículos 39, 41, 45, 46 y 52 de la Resolución CRC 3066 de 2011, los numerales 3.1, 3.1.1, 3.2.1 4.2.2.1 y 4.2.2.2 del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio

**OCTAVO.** Que dentro del término concedido para la interposición de los recursos<sup>11</sup>, el 24 de octubre de 2019 la sociedad **TIGO** presentó el de reposición y en subsidio el de apelación<sup>12</sup> con el fin que se revoque la Resolución No. 50373 del 27 de septiembre de 2019, y de manera subsidiaria se modifique la orden impartida. Los argumentos presentados por la sociedad sancionada se encuentran contenidos en los siguientes títulos:

- **"AUSENCIA DE TIPICIDAD EN LA CONDUCTA".**
- **"INDEBIDA VALORACIÓN PROBATORIA".**
- **"ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN".**

<sup>4</sup> Norma vigente para la fecha de los hechos.

<sup>5</sup> Norma vigente para la fecha de los hechos.

<sup>6</sup> Al respecto, se debe tener en cuenta el 1 de abril de 2019 se surtió la comunicación de la Resolución No. 7500 del 1 de abril de 2019, por lo cual, la investigada contaba con diez (10) días hábiles para presentar su escrito de descargos y las pruebas que pretendiera hacer valer. Así las cosas, el término para presentar descargos fenecía el 2 de mayo de 2019; razón por la cual, se advierte que el proveedor presentó el escrito de descargos y las pruebas que pretendía hacer valer el 29 de abril de la misma anualidad, en la oportunidad procesal prevista para el efecto.

<sup>7</sup> Radicado No. 19-004919-00005-0000, folios 268 a 307

<sup>8</sup> Folios 308 y 309.

<sup>9</sup> Folio 411.

<sup>10</sup> Folios 443 a 468.

<sup>11</sup> Al respecto, se debe tener en cuenta que la resolución por la cual se impuso la sanción administrativa a la sociedad investigada fue notificada a ésta el 9 de octubre de 2019, por lo cual, desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación, esto es, desde el 10 de octubre de la misma anualidad la sociedad sancionada contaba con diez (10) días hábiles para interponer el recurso de reposición y en subsidio el de apelación. Así las cosas, el término para interponer recursos fenecía el 24 de octubre de 2019; razón por la cual, se advierte que el operador de comunicaciones interpuso el recurso de reposición y en subsidio el de apelación en la oportunidad procesal prevista para el efecto.

<sup>12</sup> Folios 511 a 537.

"Por medio de la cual se decide el recurso de reposición"

- **"PRINCIPIOS DE PROPORCIONALIDAD Y RAZONABILIDAD EN LA IMPOSICIÓN DE SANCIONES"**.
- **"CUANTIFICACIÓN DE LA SANCIÓN IMPUESTA"**.

**NOVENO.** Que la sociedad **COMCEL** el 15 de noviembre de 2019 se pronunció sobre los argumentos expuestos por **TIGO** en el recurso de reposición y en subsidio el de apelación, en el cual solicitó confirmar la sanción impuesta a la recurrente mediante la Resolución No. 50373 del 27 de septiembre de 2019.

**DÉCIMO.** Que la Dirección atendiendo a los argumentos expuestos por la recurrente y en cumplimiento de lo previsto por el artículo 80 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, considera:

**10.1. RESPECTO A LOS ARGUMENTOS CONTENIDOS EN EL TÍTULO DENOMINADO: "AUSENCIA DE TIPICIDAD EN LA CONDUCTA".**

La sociedad sancionada en el recurso adujo que:

*"Con la imputación de los cargos segundo y tercero, la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones trasgrede los principios de tipicidad y legalidad al imputar una conducta que no se encuentra descrita de manera completa, clara e inequívoca en las normas mencionadas por la Autoridad, por lo que se solicita respetuosamente revocar la multa impuesta mediante Resolución 50373 del 27 de septiembre de 2019 y ordenar el archivo de la investigación administrativa iniciada en contra de mi representada.*

(...)

*Por lo anterior, es claro que las autoridades deben respetar y promover el respeto de los derechos fundamentales en sus actuaciones y, sobre todo, en las sanciones que imponga en ejercicio de sus facultades, tal como quedó establecido por la H. Corte Constitucional en sentencia C-921 de 2001 Corte Constitucional:*

*'La potestad sancionatoria de la administración debe siempre desarrollarse con total respeto del ordenamiento supremo y, por ende, de los derechos fundamentales del implicado. De esta manera la sanción que se imponga debe ser la consecuencia de un proceso recto, transparente, imparcial en el que se haya demostrado plenamente la comisión de la falta y se haya garantizado el pleno y efectivo ejercicio del derecho de defensa, de contradicción, de impugnación, por parte del implicado, y todos los demás que rigen el debido proceso'. (Subrayado fuera de texto).*

*Lo anteriormente expuesto dista de lo acaecido en la investigación administrativa que dio lugar a la multa que se recurre mediante este escrito, pues la Dirección de Investigación de Protección de Usuarios de Comunicaciones, incluyó en su Resolución No. 7500 de abril de 2019 por medio de la cual inicia una investigación administrativa a mi representada, una imputación jurídica que no cumple con los requisitos descritos por la jurisprudencia colombiana, afectando de esta manera el derecho al debido proceso de mi representada.*

(...)

*En lo que tiene que ver con el cargo segundo (presunta trasgresión de lo establecido en el numeral 7 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, así como lo dispuesto en los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y el artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011), el Acto Administrativo de apertura de investigación proferido por la Superintendencia fue expedido en contravía de los principios de legalidad y tipicidad, toda vez que éste no tiene como fundamento una obligación a cargo de este proveedor, sino que basa su formulación en una serie de derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones que, vale la pena resaltar, fueron amparados ampliamente por Colombia Móvil en el caso que se*

"Por medio de la cual se decide el recurso de reposición"

*analiza, situación que se demostró con todas y cada una de las pruebas aportadas al proceso.*

*En este sentido, con la imputación de este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones trasgrede los principios de tipicidad y legalidad al imputar una conducta que no se encuentra descrita de manera completa, clara e inequívoca en las normas mencionadas por la Autoridad.*

*Adicionalmente, en cuanto al cargo tercero, es claro que la conducta tipificada por la Dirección de Investigación de Protección de Usuarios de Comunicaciones en la Resolución 50373 de 2019 que fue, entre otras cosas, la supuesta infracción de lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, no se adecúa a las circunstancias objetivas de la conducta descrita en la imputación fáctica realizada por la entidad, pues esta obedeció supuestamente a la no presentación de información requerida por la autoridad o a la presentación inexacta o incompleta de la misma.*

*Así las cosas, en el aparte considerativo de la Resolución No. 50373 del 27 de septiembre de 2019 que establece el marco jurídico de la sanción impuesta a mi representada, se limita la SIC a señalar que la obligación de los proveedores de presentar ante las autoridades competentes la información requerida y la de presentar la información mencionada de manera exacta y completa, conlleva la obligación del proveedor de dar cumplimiento a lo ordenado por la Superintendencia, pero no se argumenta jurídicamente por qué se pretende sancionar a mi representada con base en una normativa que para la fecha de la presente investigación ya no se encuentra vigente, es decir, no explica porque considera que el presunto incumplimiento de norma que al día de hoy está derogada, "guarda perfecta similitud" con la conducta imputada, pues es claro que en el caso que se analiza no existió requerimiento alguno de información por parte de la Autoridad y de considerarse que existiera algún requerimiento, es claro que ese no fue el fundamento de la imputación fáctica realizada en la mencionada resolución, situación que implicaría, como ya se dijo, una vulneración al debido proceso"<sup>13</sup>.*

En este punto la argumentación de la sociedad recurrente hizo referencia a una supuesta ausencia de tipicidad en la conducta ya que: "(...) el Acto Administrativo de apertura de investigación proferido por la Superintendencia fue expedido en contravía de los principios de legalidad y tipicidad, toda vez que éste no tiene como fundamento una obligación a cargo de este proveedor, sino que basa su formulación en una serie de derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones".

Frente a estos argumentos de la investigada, es oportuno recordar que el principio de legalidad hace referencia a la obligación que tiene el legislador de definir con claridad y especificidad el acto, hecho u omisión constitutiva de la conducta reprochada por el ordenamiento, de manera que permita a las personas a quienes van dirigidas las normas, conocer con anterioridad a la comisión de la misma, las implicaciones que acarrea su transgresión.

En este punto, es oportuno recordar que existen diferencias entre el derecho penal y el derecho administrativo sancionador, donde como bien ha sido desarrollado por la jurisprudencia constitucional, a las actuaciones administrativas sancionatorias se les aplica las garantías mínimas establecidas al debido proceso penal, pero no con la misma intensidad o rigurosidad, ya que difieren en los bienes protegidos<sup>14</sup>, por ello, elementos fundamentales de las actuaciones sancionatorias como el principio constitucional de legalidad, el cual se compone a su vez de los principios de tipicidad y de reserva de

<sup>13</sup> Folios 538 a 540.

<sup>14</sup> La Corte ha señalado que "entre el derecho penal y los otros derechos sancionadores existen diferencias que no pueden ser desestimadas. Así, el derecho penal no sólo afecta un derecho tan fundamental como la libertad sino que además sus mandatos se dirigen a todas las personas, por lo cual es natural que en ese campo se apliquen con máximo rigor las garantías del debido proceso. En cambio, otras sanciones sancionadores no sólo no afectan la libertad física, pues se imponen otro tipo de sanciones, sino que además sus normas operan en ámbitos específicos, ya que se aplican a personas que están sometidas a una sujeción especial -como los servidores públicos- o a profesionales que tienen determinados deberes especiales, como médicos, abogados o contadores. En estos casos, la Corte ha reconocido que los principios del debido proceso se siguen aplicando pero pueden operar con una cierta flexibilidad en relación con el derecho penal". Sentencia C-597 de 1996.

\*Por medio de la cual se decide el recurso de reposición\*

ley, que en su conjunto forman parte fundamental del debido proceso, se aplican con ciertos matices de flexibilidad<sup>15</sup> la Corte Constitucional se pronunció en los siguientes términos:

*“Uno de los principios esenciales comprendidos en el artículo 29 de la Constitución Política es el principio de tipicidad, que se manifiesta en la —exigencia de descripción específica y precisa por la norma creadora de las infracciones y de las sanciones, de las conductas que pueden ser sancionadas y del contenido material de las sanciones que puede imponerse por la comisión de cada conducta, así como la correlación entre unas y otras.*

*De esta manera para satisfacer el principio de tipicidad, deben concurrir los siguientes elementos: (i) Que la conducta sancionable esté descrita de manera específica y precisa, bien porque la misma esté determinada en el mismo cuerpo normativo o sea determinable a partir de la aplicación de otras normas jurídicas; (ii) Que exista una sanción cuyo contenido material este definido en la ley; (iii) Que exista correlación entre la conducta y la sanción.*

*En este orden de consideraciones, son elementos esenciales del tipo sancionatorio administrativo: (i) la descripción de la conducta o del comportamiento que da lugar a la aplicación de la sanción; (ii) la determinación de la sanción, incluyendo el término o la cuantía de la misma, (iii) la autoridad competente para aplicarla y (iv) el procedimiento que debe seguirse para su imposición (...)”<sup>16</sup>.*

También debe tenerse en cuenta que la Corte Constitucional ha puesto de presente la imposibilidad de que el legislador prevea en forma detallada las materias que le corresponde reglar, y es por eso que, en principio, lo establecido en la ley es prescrito de modo general y orientador, siendo la administración a quien corresponde, de acuerdo con las circunstancias de orden fáctico y técnico, regular el detalle de las correspondientes materias<sup>17</sup>. Reiterando lo anterior, el mismo tribunal constitucional en sentencia C-219 de 2017 reafirmó que: *también ha considerado que las conductas que constituyen falta disciplinaria o infracción administrativa, no necesariamente tienen que estar descritas con la misma minucia y grado de precisión que se demanda en materia penal, estableciendo un criterio de mayor flexibilidad y menor rigurosidad en la adecuación típica<sup>18</sup>. Esto obedece a la naturaleza de las conductas sancionables en materia administrativa, los bienes jurídicos implicados y la finalidad de las facultades sancionatorias que difieren del derecho penal<sup>19</sup>.*

*“En el ámbito del derecho administrativo sancionador el principio de legalidad se aplica de modo menos riguroso que en materia penal, por las particularidades propias de la normatividad sancionadora, por las consecuencias que se desprenden de su aplicación, de los fines que persiguen y de los efectos que producen sobre las personas. Desde esta perspectiva, el derecho administrativo sancionador suele contener normas con un grado más amplio de generalidad, lo que en sí mismo no implica un quebrantamiento del principio de legalidad si existe un marco de referencia que permita precisar la determinación de la infracción y la sanción en un*

<sup>15</sup> “De conformidad con la jurisprudencia constitucional, los principios del derecho penal - como forma paradigmática de control de la potestad punitiva - se aplican, a todas las formas de actividad sancionadora del Estado. Y por ello el principio de legalidad se proyecta y limita también la actividad sancionadora de la administración. Al respecto ha señalado la Corte que en el derecho administrativo sancionador, “la definición de una infracción debe respetar los principios de legalidad y proporcionalidad que gobiernan la actividad sancionadora del Estado”. Sentencia C-530 de 2003.

<sup>16</sup> Corte Constitucional, sentencia C – 713 de 2012. M.P González Cuervo Mauricio

<sup>17</sup> Sentencia C-734 de 2003.

<sup>18</sup> Sentencia C-406 de 2004.

<sup>19</sup> En la Sentencia C-703 de 2010, la Corte, retomando lo dicho en pronunciamientos anteriores, explicó las citadas diferencias de la forma que sigue: “En cuanto la finalidad, se afirma que el derecho penal tiene los objetivos sociales más amplios tales como ‘la protección del orden social colectivo’ y, tratándose de la persona del delincuente, el logro de ‘un fin retributivo abstracto, expiatorio, eventualmente correctivo o resocializador’, mientras que el derecho administrativo sancionador ‘busca garantizar la organización y el funcionamiento de las diferentes actividades sociales’ a cargo de la administración. // Los bienes jurídicos de cuya protección se ocupa el derecho penal tienen la mayor relevancia en el ordenamiento, en tanto que la importancia de los bienes jurídicos protegidos mediante el derecho administrativo sancionador se mide a partir del conjunto de competencias o facultades asignadas a la administración para permitirle cumplir las finalidades que le son propias y, desde luego, en atención a estas diferencias, las sanciones son distintas, dado que al derecho penal se acude como última ratio, pues comporta las sanciones más graves contempladas en el ordenamiento jurídico, mientras que, tratándose del derecho administrativo sancionador, el mal que inflige la administración al administrado pretende asegurar el funcionamiento de la administración, el cumplimiento de sus cometidos o sancionar el incumplimiento de los deberes, las prohibiciones o los mandatos privados. // Como consecuencia de lo anterior, la afectación de los derechos correspondientes al destinatario de la sanción es más grave en el derecho penal, ya que la infracción puede dar lugar a la privación de la libertad, sanción que, en cambio, no se deriva de la infracción administrativa, que solo da lugar a sanciones disciplinarias, a la privación de un bien o de un derecho o a la imposición de una multa”.

"Por medio de la cual se decide el recurso de reposición"

**asunto particular.** Así, el derecho administrativo sancionador es compatible con la Carta Política si las normas que lo integran —así sean generales y denoten cierto grado de imprecisión— **no dejan abierto el campo para la arbitrariedad de la administración en la imposición de las sanciones o las penas.** Bajo esta perspectiva, se cumple el principio de legalidad en el ámbito del derecho administrativo sancionador cuando se establecen: (i) "los elementos básicos de la conducta típica que será sancionada"; (ii) "las remisiones normativas precisas cuando haya previsto un tipo en blanco o los criterios por medio de los cuales se pueda determinar la claridad de la conducta"; (iii) "la sanción que será impuesta o, los criterios para determinarla con claridad". **(subrayado para destacar)**

De acuerdo con lo anterior, en materia administrativa sancionatoria se garantiza el debido proceso cuando se establecen: (i) los elementos básicos de la conducta típica que será sancionada; (ii) las remisiones normativas precisas cuando haya previsto un tipo en blanco o los criterios por medio de los cuales se pueda determinar la claridad de la conducta; (iii) la sanción que será impuesta o, los criterios para determinarla con claridad, requisitos que se cumplen en los cargos segundo y tercero que menciona el recurrente.

En efecto, se tiene que en el cargo segundo de la Resolución No. 7500 del 1 de abril de 2019<sup>20</sup>, la Dirección señaló que al parecer existió una: "[p]resunta obstaculización y renuencia para recibir y tramitar las PQR'S relacionadas con fallas en la prestación del servicio por parte de la sociedad **COLOMBIA MÓVIL S.A ESP**, a través de la línea gratuita de atención de usuarios", con lo cual se transgrediría lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, así como lo dispuesto en los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y el artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011. Asimismo, en la imputación jurídica se le señaló al proveedor que: "En consecuencia, es necesario determinar si es procedente imponer las sanciones establecidas en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009 e imponer una orden administrativa correspondiente".

A su vez, las normas previamente citadas establecen que los usuarios tienen derecho a "Reclamar ante los proveedores de servicios por cualquier medio, incluidos los medios tecnológicos, y acudir ante las autoridades en aquellos casos que el usuario considere vulnerados sus derechos"<sup>21</sup> lo cual es reafirmado por la Resolución CRC 3066 de 2011 en los siguientes términos: "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 PQR que les presenten sus usuarios"<sup>22</sup>.

Aunado a lo anterior los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 de la Resolución CRC 3066 de 2011 establecen como derechos de los usuarios a (i) ser atendidos 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 y; (ii) 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.

Por otro lado, respecto al cargo tercero de la Resolución No. 7500 del 1 de abril de 2019<sup>23</sup>, la Dirección señaló que al parecer existió una: "[p]resunta inexactitud respecto de la información remitida a esta Entidad relacionada con los reportes de información de los numerales 4.2.2.1 y 4.2.2.2 del Capítulo Cuarto del Título III de la Circular Única, para el mes de octubre de 2016, relacionada con el 'Informe global de solicitudes' e 'Informe específico de inconformidades (...)'"<sup>24</sup>, con lo cual se transgrediría lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, así como lo dispuesto en los numerales 4.2.2.1 y 4.2.2.2 del Capítulo Cuarto del Título III de la Circular Única de esta Entidad. De igual manera, en la imputación jurídica se le señaló al proveedor que "En consecuencia, es necesario determinar si es procedente imponer las sanciones establecidas en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009 e imponer una orden administrativa correspondiente".

<sup>20</sup> Folio 252.

<sup>21</sup> Numeral 7 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009.

<sup>22</sup> Artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

<sup>23</sup> Folio 252.

<sup>24</sup> Folio 252 reverso.

"Por medio de la cual se decide el recurso de reposición"

Ahora bien, en la resolución que dio inicio a la presente investigación administrativa se transcribió las normas que preceden indican que es deber de los proveedores de servicios de comunicaciones llevar un registro de la totalidad de las peticiones, quejas y recurso de la siguiente manera:

#### 4.2.2. Deber adicional de información.

*Teniendo en cuenta que el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones impone a los proveedores el deber de llevar un registro de la totalidad de las peticiones<sup>1</sup>, quejas<sup>2</sup> y recursos, con éste programa ésta Superintendencia reitera el mandato en mención y, en consecuencia, requiere conocer todas las peticiones solicitudes, solicitudes de servicios, inconformidades, interacciones, incidencias, ticklers, soluciones a primer contacto, verbales o escritas, presentadas por los usuarios a través de los mecanismos de atención previstos en el artículo 11.9 de la Resolución CRC 3066 de 2011. Por tal razón, los proveedores de servicios de comunicaciones móviles deberán reportar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor de la SIC, la siguiente información:*

##### 4.2.2.1 Informe Global de Solicitudes.

*La totalidad de las solicitudes, solicitudes de servicio, peticiones, interacciones, incidencias, ticklers, soluciones a primer contacto, verbales o escritas, y en general, cualquier otra solicitud que presenten los usuarios que estén asociadas con la prestación del servicio, independiente de la denominación que emplee el proveedor para éstas, deberá ser discriminada por el canal de recepción y encaminada dentro de las siguientes categorías:*

(...)

1	2	3	4	5	6	7
Denominación. Solicitudes, interacciones, incidencias. Ticklers, peticiones, soluciones a primer contacto.	Nombre del usuario	Línea asociada a las solicitudes, interacciones, incidencias. Ticklers, peticiones	Canal de recepción. Línea gratuita de atención, oficinas virtuales, oficinas físicas.	Categoría	Fecha de recepción	Causal o Motivo.

##### 4.2.2.2. Informe específico de inconformidades

*Reporte de todas las manifestaciones verbales o escritas de inconformidad de los usuarios respecto a la prestación del servicio recibidas en el mes, independiente si para su denominación el proveedor emplea el término queja o cualquier otra denominación tales como, interacciones, incidencias, ticklers. Discriminadas por el canal de recepción, y el tratamiento ofrecido a ésta (aceptación, negación o no atención oportuna). La causal deberá estar enmarcada dentro de las siguientes categorías*

(...)

*Para el envío de la anterior información el proveedor deberá emplear el siguiente formato en archivo Excel*

"Por medio de la cual se decide el recurso de reposición"

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Denominación de la solicitud (serie, número o/s, etc)	Nombre del usuario	Línea asociada a la inconformidad	Canal de recepción, Línea gratuita de atención, oficinas virtuales, oficinas físicas.	Categoría	Fecha de recepción	Tratamiento ofrecido a (solución inmediata, reposición para responder dentro del servicio legal, reacción a la recepción)	Código Único Numérico	Resumen de la inconformidad	Resumen de la respuesta

Ahora bien, en el evento que la anterior información sea inexacta, los proveedores de servicios de comunicaciones incurren en la infracción dispuesta en el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009

**"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".

En tal sentido, es claro que en la formulación de cargos contenidos en las imputaciones 2 y 3 de la Resolución 7500 del 1 de abril de 2019, la Dirección no sólo le informó a la sociedad recurrente las normas presuntamente vulneradas y los hechos en que se fundamentaron las imputaciones, sino que también se le indicó de manera expresa cuáles serían las consecuencias que procederían en caso de encontrarse demostrada la falta, como lo era la imposición de sanciones y la adopción de medidas administrativas necesarias para garantizar los derechos de los usuarios.

Así las cosas, la Dirección advierte que esta Entidad formuló cargos mediante acto administrativo en el que señaló de manera precisa y clara, los hechos que dieron origen a la investigación, las normas presuntamente vulneradas y las sanciones procedentes, respetando el principio de legalidad y de tipicidad que rigen las investigaciones administrativas.

En este orden de ideas, no puede alegar la recurrente que existe una falta de tipicidad, toda vez que como quedó visto, desde el inicio de la presente investigación se le informaron las conductas que daban lugar a la formulación de cargos, la sanción a imponer, y la relación existente entre estas, así como se encuentra demostrada la relación jurídica de las normas presuntamente vulneradas con las sanciones impuestas.

En consecuencia, de acuerdo con lo antes expuesto resulta desvirtuado el argumento de la sancionada, por ende la sanción impuesta mediante la Resolución No. 50373 del 27 de septiembre de 2019, se mantiene incólume.

Por otro lado, la recurrente señaló que: "(...) en el aparte considerativo de la Resolución No. 50373 del 27 de septiembre de 2019 que establece el marco jurídico de la sanción impuesta a mi representada, se limita la SIC a señalar que la obligación de los proveedores de presentar ante las autoridades competentes la información requerida y la de presentar la información mencionada de manera exacta y completa, conlleva la obligación del proveedor de dar cumplimiento a lo ordenado por la Superintendencia, pero no se argumenta jurídicamente por qué se pretende sancionar a mi representada con base en una normativa que para la fecha de la presente investigación ya no se encuentra vigente, es decir, no explica porque considera que el presunto incumplimiento de norma que al día de hoy está derogada, "guarda perfecta similitud" con la conducta imputada, pues es claro que en el caso que se analiza no existió requerimiento alguno de información por parte de la Autoridad y de considerarse que existiera algún requerimiento, es claro que ese no fue el fundamento de la imputación fáctica realizada en la mencionada resolución, situación que implicaría, como ya se dijo, una vulneración al debido proceso"<sup>25</sup>.

<sup>25</sup> Folio 54E.

"Por medio de la cual se decide el recurso de reposición"

Frente a lo anterior, se debe precisar que el proveedor mediante el radicado No. 16-419560-00000-0000 del 15 de noviembre de 2016 remitió la información relacionada con el "informe global de solicitudes" e "informe específico de inconformidades", de que tratan los numerales 4.2.2.1 y 4.2.2.2 de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, sin embargo, al verificar el reporte del mes de octubre de 2016, se pudo constatar la inexactitud de la información como se analizó en el numeral 10.2.4 del considerando décimo de la Resolución No. 50373 del 27 de septiembre de 2019.

Aunado a lo anterior, como se dijo en el mismo considerando de la resolución recurrida, los numerales 4.2.2.1 y 4.2.2.2 de la Circular Única de esta Entidad estaban vigentes al momento que la recurrente a través del radicado No. 16-419560-00000-0000 del 15 de noviembre de 2016, remitió la información, toda vez que la derogatoria de los numerales 4.1 y 4.2 de la Circular Única No 006 del 17 de noviembre de 2017 entraron a regir a partir del 1 de enero de 2018, como lo dispone el numeral 5 de citada circular en los siguientes términos:

**5. VIGENCIA.**

*La presente circular entra a regir a partir del 1º de enero de dos mil dieciocho (2018), salvo la obligación prevista en el párrafo transitorio del numeral 1.3.8, que será exigible desde el 1º de diciembre de dos mil diecisiete (2017)".*

De acuerdo a lo anterior, es del caso traer a colación lo correspondiente al principio de legalidad señalado en la sentencia C-412 de 2015, en la cual se indicó que:

*"El principio de legalidad exige que dentro del procedimiento administrativo sancionatorio la falta o conducta reprochable se encuentre tipificada en la norma -lex scripta- con anterioridad a los hechos materia de la investigación-lex previa. En materia de derecho sancionatorio el principio de legalidad comprende una doble garantía, a saber: material, que se refiere a la predeterminación normativa de las conductas infractoras y las sanciones; y, formal, relacionada con la exigencia de que estas deben estar contenidas en una norma con rango de ley, la cual podrá hacer remisión a un reglamento, siempre y cuando en la ley queden determinados los elementos estructurales de la conducta antijurídica. Esto se desprende del contenido dispositivo del inciso 2º del artículo 29 de la Constitución Política que establece el principio de legalidad, al disponer que "nadie podrá ser juzgado sino conforme a las leyes preexistentes al acto que se imputa (...)", es decir, que no existe pena o sanción si no hay ley que determine la legalidad de dicha actuación, ya sea por acción u omisión".*

Por lo anterior, la aseveración realizada por la investigada no tiene vocación de prosperidad, ya que si bien es cierto que los numerales 4.2.2.1 y 4.2.2.2 de la Circular Única de esta Entidad fueron derogados el 1 de enero de 2018, no lo es menos que la conducta se realizó con anterioridad a esa fecha, y que la misma se encontraba debidamente tipificada.

Así las cosas, no es procedente revocar la resolución impugnada.

**10.2. RESPECTO A LOS ARGUMENTOS CONTENIDOS EN EL TÍTULO DENOMINADO: "INDEBIDA VALORACIÓN PROBATORIA".**

La recurrente manifestó que no incurrió en el incumplimiento endigado por la Entidad para lo cual señaló:

*"El artículo 41 de la Resolución 3066 de 2011 señala el trámite que deben llevar a cabo los proveedores ante la presentación de Peticiones, Quejas y Reclamos por parte de los usuarios, ya sea de forma verbal o escrita, aclarando que se debe informar al usuario, por cualquier medio físico o electrónico, la constancia de la presentación de la PQR y un Código Único Numérico -CUN-, el cual deberá mantenerse durante todo el trámite, incluido el trámite del recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-. En el caso de PQR presentadas por escrito, se hará constar, además, la fecha de radicación.*

*De otra parte, el artículo 52 de la misma resolución, contempla el derecho de los usuarios al seguimiento de las PQR's, a consultar y obtener información precisa, en*

"Por medio de la cual se decide el recurso de reposición"

*cualquier momento, sobre el estado del trámite de sus peticiones, utilizando para ello el Código Único Numérico -CUN- debidamente asignado.*

*No obstante, mediante comunicación del 12 de febrero de 2016, radicado 16-35083-1, la Superintendencia de Industria y Comercio, atendiendo una solicitud de concepto elevada por mi representada, señaló expresamente que no se requiere la asignación del Código Único Numérico, indiferente a que la respuesta a las comunicaciones con los usuarios sea favorable o desfavorable a sus intereses, cuando la respuesta a la PQR sea otorgada en ese mismo momento. Esto, conllevó a que, en virtud del principio de buena fe, mi representada confiara que, respecto a las PQR's en las que se brindó respuesta inmediata, no era necesario asignar Código Único Numérico (CUN), pues así lo dejó establecido la SIC como entidad competente para velar por el cumplimiento efectivo del Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones en el concepto mencionado, y así lo manifestó mi representada en su escrito de descargos.*

*Ahora bien, en las llamadas analizadas por la Autoridad para la apertura e imposición de sanción en la presente investigación, se observó que los asesores sí atendieron y dieron respuesta inmediata a los usuarios, así:*

- 1. Informaron que las líneas se encontraban activas*
- 2. Informaron que las líneas no presentaban inconvenientes*
- 3. Dieron a conocer el proceso para eliminar cualquier restricción que presentará la línea, ya sea con una configuración manual, remitiendo un mensaje de texto con el procedimiento a realizar, o, en su defecto, realizando una configuración interna.*

*(...)*

*Frente a este punto, se dejó claro en el escrito de descargos y alegatos de conclusión presentados a la SIC, que, si bien en las grabaciones se aprecia que los asesores le informaron a los clientes que se realizaría un escalamiento interno, este trámite hacía parte del procedimiento de la compañía para garantizar la satisfacción de los usuarios, y no se trataba de un escalamiento para solucionar las inquietudes de los clientes, ya que el cliente obtuvo la solución a su requerimiento en la llamada, de manera inmediata, sin necesidad de escalarlo a otra área para su gestión.*

*En este orden de ideas, es claro que, al brindarse la solución a la PQR de manera inmediata, y de acuerdo con el concepto emitido por la SIC, no se requería de la asignación de Código Único Numérico (CUN), razón por la cual no existe de parte de mi representada conducta que contrarie lo establecido en los artículos 41 y 52 de la Resolución 3066 de 2011.*

*Sin embargo, no se evidencia que la SIC haya realizado un análisis acucioso de los argumentos y de las pruebas aportadas, desconociendo que la Compañía que represento cuenta con un procedimiento de atención y verificación de las fallas en el servicio y que, una vez se aplicó dicho procedimiento, se validó que no existía afectación en ninguna de las líneas en cuestión, situación que se pudo constatar en el informe de compensación que se adjunta<sup>26</sup>*

Al respecto, revisada la respuesta emitida por la Dirección mediante el radicado 16-35083- - 1- 1- 0 del 3 de marzo de 2016, se constató que se le informó al proveedor acerca de la asignación del Código Único Numérico, respuesta que se encuentra en armonía a lo previsto en el numeral 3.2.1 de la Circular Única<sup>27</sup> expedida por esta Entidad, en el cual se establece que: "(...) no constituyen Petición, Queja y Recurso y por ende no se debe asignar CUN" en tres eventos, los cuales están definidos de manera taxativa así:

- "Solicitud de reconocimiento de SAP".
- "Solicitudes de información sobre las cuales el proveedor dé respuesta inmediata al usuario".

<sup>26</sup> Folios 540 y 541.

<sup>27</sup> Circular vigente para la fecha de los hechos.

"Por medio de la cual se decide el recurso de reposición"

- "Sistemas de respuesta automática de llamadas o IVR (Interactive Voice Response)".

En ese orden de ideas, de conformidad con lo establecido en el parágrafo primero del artículo 41 de la Resolución CRC 3066 de 2011<sup>28</sup>, a toda aquella solicitud que no se encontrara dentro de estas tres hipótesis el proveedor de servicios de comunicaciones le debía informar al usuario el Código Único Numérico con el fin de que éstos pudiesen obtener información precisa sobre el estado del trámite de su petición, queja o recurso de acuerdo con el artículo 52 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

Ahora bien, en el numeral 10.2.2 del considerando décimo de la Resolución No. 50373 del 27 de septiembre de 2019, se analizó las pruebas obrantes en el expediente y se comprobó que en los casos allí indicados, los usuarios presentaron quejas por las fallas en el servicio, sin que de las mismas se infiera como lo pretende hacer creer la recurrente que fueron "(...) solicitudes de información (...)" y mucho menos que a las mismas se les dio: "(...) respuesta inmediata al usuario".

Por el contrario, al evidenciarse que las quejas presentadas por los usuarios tuvieron su origen en la falla en el servicio de comunicaciones y que las mismas no fueron resueltas en el primer contacto, por consiguiente, debió suministrar el Código Único Numérico, con el propósito de garantizarle a los usuarios el derecho a consultar y obtener información precisa, en cualquier momento, sobre el estado del trámite de las peticiones, quejas y recursos.

Ahora bien, la recurrente mencionó que: "(...) si bien en las grabaciones se aprecia que los asesores le informaron a los clientes que se realizaría un escalamiento interno, este trámite hacía parte del procedimiento de la compañía para garantizar la satisfacción de los usuarios, y no se trataba de un escalamiento para solucionar las inquietudes de los clientes (...)", circunstancia que no es admisible aceptar en esta actuación administrativa, toda vez que de las conversaciones sostenidas por los usuarios con el asesor del proveedor se vislumbran que los usuarios pretendieron presentar peticiones o quejas relacionados con las fallas en la prestación del servicio, las cuales no fueron solucionadas al primer contacto como lo pretende hacer creer la recurrente al afirmar que: (i) se informaron que las líneas se encontraban activas; (ii) informaron que las líneas no presentaban inconvenientes; (iii) Dieron a conocer el proceso para eliminar cualquier restricción que presentará la línea, ya sea con una configuración manual, remitiendo un mensaje de texto con el procedimiento a realizar, o, en su defecto, realizando una configuración interna.

Por consiguiente, al existir una inconformidad relacionada con la prestación del servicio, al no haber sido solucionada las fallas, la recurrente debió asignar el Código Único Numérico con el propósito que la usuaria tuviera la posibilidad de verificar el estado de su inconformidad, sin que sea admisible aceptar que al tratarse de un trámite interno de la compañía, el proveedor estaba exento de tal asignación.

Contrario a lo pretendido por la recurrente, el hecho de realizar un "escalamiento para solucionar las inquietudes de los clientes", implica que realizaría un trámite para solucionar los inconvenientes al servicio de comunicaciones contratado, por ende, al omitir la asignación del Código Único Numérico

<sup>28</sup> La cual es la norma vigente para la fecha de los hechos, y para mayor claridad se transcribe a continuación:

**ARTÍCULO 41. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PQR.** Cuando se presentan PQRs en forma verbal, basta con informar al proveedor el nombre completo del peticionario o recurrente, el número de identificación y el motivo de la PQR. El proveedor puede responder de la misma manera y debe suministrar al peticionario o recurrente una constancia de la presentación de la PQR.

Las PQRs presentadas en forma escrita, deben contener por lo menos, el nombre del proveedor al que se dirige, el nombre, identificación y dirección de notificación del usuario, y los hechos en que se fundamenta la solicitud.

En todo caso, los usuarios deberán presentar sus PQRs en forma respetuosa, en consonancia con lo dispuesto en el principio previsto en el artículo 5° de la presente resolución.

**PARÁGRAFO 1:** Los proveedores de servicios de comunicaciones deben informar al usuario, por cualquier medio físico o electrónico, la constancia de la presentación de la PQR y un Código Único Numérico -CUN-, el cual deberá mantenerse durante todo el trámite, incluido el trámite del recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-. En el caso de PQRs presentadas por escrito, se hará constar, además, la fecha de radicación.

**PARÁGRAFO 2:** Los rangos de numeración de los códigos únicos numéricos de que trata el presente artículo, serán administrados y asignados a los proveedores de servicios de comunicaciones por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-, de conformidad con los términos que dicha Entidad establezca" (destacado fuera de texto).

"Por medio de la cual se decide el recurso de reposición"

vulneró el derecho de los usuarios de consultar y obtener información precisa sobre el estado de sus peticiones, quejas y recursos, lo transgredió lo previsto en los artículos 41 y 52 de la Resolución CRC 3066 de 2011, así como lo dispuesto en los numerales 3.1, 3.1.1 y 3.2.1, del Título III de la Circular Única de la Entidad.

Así las cosas, no existen elementos de juicio ni pruebas adicionales que permitan revocar la sanción impuesta a la recurrente mediante la Resolución No. 50373 del 27 de septiembre de 2019.

### 10.3. RESPECTO A LOS ARGUMENTOS CONTENIDOS EN EL TÍTULO DENOMINADO: "ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN".

Frente a este aspecto, al recurrente trajo a colación la Sentencia C- 884 del 2007 proferida por la Corte Constitucional y transcribió lo establecido en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, para señalar lo siguiente:

*"Como podemos observar, en la Resolución recurrida, la SIC no incluyó una valoración detallada con una explicación clara de los hechos, pruebas y normas que tuvo en cuenta para cada uno de los criterios que analizó al imponer la sanción a mi representada, por tanto, no se dio cumplimiento al inciso final del artículo citado, lo que impide controvertir de manera adecuada las razones que el investigador tuvo en cuenta para imponer ese monto como sanción a la sociedad COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., contrariando lo manifestado por la jurisprudencia*

(...)

*Por tanto, se insiste en que la SIC adopta una decisión sin consideraciones de fondo respecto de los criterios para graduar la sanción impuesta, con lo cual está ejerciendo la facultad sancionatoria sin el soporte legal y fáctico respectivo, pues considera de manera aislada la existencia de una afectación al interés general sin especificar cuál es, cuáles son los daños y perjuicios ocasionados al mismo y a todo el régimen de protección de usuarios, ya que el caso analizado parte de un hecho privado y concreto relacionado con la reclamación de una usuaria"<sup>29</sup>*

Los anteriores argumentos no tienen vocación de prosperidad por dos razones a saber:

La primera, porque el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009 establece cuáles serán los criterios que las autoridades administrativas –en este caso la Superintendencia de Industria y Comercio– deben tenerse en cuenta para imponer el monto de la sanción. No obstante, dichos criterios meramente son herramientas con que el ordenamiento jurídico dota a las autoridades administrativas para calificar la conducta del infractor cuando las mismas apliquen.

En el caso en estudio se realizó una valoración de las pruebas obrantes en el expediente, en atención a los criterios y límites establecidos por el legislador se cuantificó la sanción.

La segunda porque el artículo 51 de la Ley 1978 de 2019<sup>30</sup> derogó el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, por consiguiente, de conformidad con el artículo 28 de la Ley 1978 de 2019<sup>31</sup>, a las actuaciones administrativas se les "(...) aplicarán las reglas previstas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", es decir que en atención al artículo 47 del Código de

<sup>29</sup> Folio 542.

<sup>30</sup> Artículo 51. Vigencia y derogatorias. La presente Ley rige a partir de su promulgación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial los artículos 17,18,19,20,43,45,49 Y 53 de la Ley 14 de 1991, los artículos 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12 con excepción del literal h), 13, 14, 15, 16, 17, 23, 27, 28, 41, 42, 43, 44, 45, 47, 53, 57, 59, 60, 61, 62 con excepción del parágrafo 2°, y 63 de la Ley 182 de 1996, los artículos 1, 2, 3, 8, 9, 14, 15, 16,18 y 21 de la Ley 336 de 1996, los artículos 6, 6 y 7 de la Ley 680 de 2001, el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, el artículo 11, el inciso primero del artículo 13 y el numeral 2 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, el numeral 2 del artículo 3 y el numeral 2 del artículo 7 del Decreto-Ley 4169 de 2011, la Ley 1507 de 2012, y el artículo 39 y el artículo 46 de la Ley 1753 de 2015". (Destacado fuera del texto original).

<sup>31</sup> Por medio del cual se modificó el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009.

"Por medio de la cual se decide el recurso de reposición"

Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo "[l]os procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único, se sujetarán a las disposiciones de esta parte del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto en dichas leyes".

Así las cosas, los criterios para graduar las sanciones, son los contemplados en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011 y no los previstos en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, por la expresa derogatoria de precitado artículo.

Por lo anterior, la Dirección procedió a graduar la sanción administrativa teniendo en cuenta los criterios previstos en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, norma que dispone lo siguiente:

**ARTÍCULO 50. GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES.** *Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:*

1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.
2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.
3. Reincidencia en la comisión de la infracción.
4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.
5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.
6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.
7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente.
8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas". (Destacado fuera del texto).

De la norma en comento, se deduce que para graduar la sanción administrativa se tendrán en cuenta los criterios en cuanto resulten aplicables, es por ello, que mediante en considerando décimo segundo de la Resolución No. 50373 del 27 de septiembre de 2019, se tuvo en cuenta para graduar la sanción impuesta a la recurrente lo previsto en el numeral 6 del artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, lo cual quedó plasmado en la resolución sancionatoria en los siguiente términos:

*"Frente a este criterio de dosimetría sancionatoria, cabe mencionar que, la conducta desplegada por el proveedor investigado, no atendió sus deberes y no aplicó las normas que desarrollan el derecho de los usuarios a presentar peticiones, quejas y/o recursos relacionadas con la prestación del servicio, a través de la línea de atención al usuario y la posibilidad de tener conocimiento del estado de su solicitud.*

*Lo anterior, tiene sustento en las pruebas recaudadas durante la actuación, las cuales demuestran que el proveedor incumplió las obligaciones sobre la recepción y trámite de las peticiones, quejas y/o recursos relacionadas con las fallas del servicio presentadas por los usuarios a través de la línea gratuita de atención al público de la sociedad investigada. De igual manera, se comprobó que a falta de las normas jurídicas afectó el derecho de los usuarios a consultar y obtener información precisa sobre el estado de sus peticiones, quejas y recursos, ya que omitió el deber de asignar el Código Único Numérico (CUN) a las quejas presentadas por usuarios a través del mismo medio de atención.*

*En otras palabras, la sociedad investigada quebrantó el derecho de los usuarios a reclamar por medio de la línea de atención al usuario, toda vez que, se obstaculizó la posibilidad de presentar reclamaciones frente a las fallas del servicio e impidió que los usuarios pudieran consultar el estado de sus solicitudes.*

*Así las cosas, es evidente que la sociedad investigada incumplió su deber de recibir las peticiones, quejas y/o recursos que presentaron los usuarios, como tampoco, asignó el Código Único Numérico de las inconformidades, lo que a la postre, demuestra la falta de aplicación de la norma que regulan el derecho de petición.*

"Por medio de la cual se decide el recurso de reposición"

*De este modo, se advierte un desconocimiento al derecho a presentar peticiones, quejas o recursos, y a que las mismas sean tramitadas y resueltas de manera oportuna, prerrogativa que tiene asidero constitucional en el derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, y sobre el cual la Corte Constitucional ha dispuesto que "[e]l derecho de petición, es una garantía constitucional que le permite a los ciudadanos formular solicitudes respetuosas a las autoridades y obtener consecuentemente una respuesta pronta, oportuna y completa sobre el particular, la cual debe necesariamente "ser llevada al conocimiento del solicitante", para que se garantice eficazmente este derecho. Desde este punto de vista, el derecho de petición involucra "no solo la posibilidad de acudir ante la administración, sino que supone, además, un resultado de ésta, que se manifiesta en la obtención de una pronta resolución. Sin este último elemento, el derecho de petición no se realiza, pues es esencial al mismo. (...) "<sup>32</sup>. (Destacado fuera del texto).*

*Por otro lado, la Dirección comprobó que la sociedad investigada suministró información inexacta relacionada con el "informe global de solicitudes" e "informe específico de inconformidades", toda vez que, al verificar el reporte del mes de octubre de la misma anualidad, las peticiones y quejas de diecinueve (19) usuarios no fueron reportadas de conformidad con las exigencias previstas en la Circular Única de esta Entidad, impidiendo que esta Autoridad Administrativa tuviera conocimiento de la realidad de las inconformidades presentadas por los usuarios, lo cual a la postre, imposibilitó la adopción de las medidas necesarias en pro de los consumidores.*

*Bajo las anteriores consideraciones, y una vez identificado los bienes jurídicos lesionados por la conducta antijurídica del proveedor de servicios de comunicaciones, es decir, el interés jurídico protegido de que las PQR's presentadas por los usuarios sean recibidas a través de los diferentes medios de atención de conformidad con las normas que regulan el derecho de petición, y la información inexacta entregada a esta Superintendencia, se advierte que la entidad de los mismos son sumamente significativos y relevantes, debido a que el interés jurídico amparado por el derecho conculcado, constituye en un principio fundante del ordenamiento jurídico en materia de protección usuarios de comunicaciones, cuyo desconocimiento significa un cuestionamiento directo a la vigencia del régimen de protección de usuarios, que pone en entre dicho los cimientos sobre los que se edifican las normas que regulan las particulares relaciones de consumo objeto de investigación.*

*Así las cosas, teniendo en cuenta los criterios normativos a los cuales está sujeta la discrecionalidad de la administración, la Dirección encuentra que al efectuar la valoración respecto de la falta de cumplimiento en sus deberes y no aplicación del ordenamiento jurídico, se pudo evidenciar que ésta desconoció varias disposiciones legales y regulatorias, como lo es el derecho de los usuarios a presentar peticiones, quejas y recursos a través de los medios obligatorios previstos por el regulador y suministrar información exacta.*

*Por lo tanto, y teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, es necesario imponer una sanción acorde con lo antes expuesto, que genere un reproche adecuado y proporcional, ante un comportamiento en abierta contradicción con el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones por vía de la trasgresión de lo establecido en el numeral 7 del artículo 53 y el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, así como de los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y los artículos 39, 41, 45, 46 y 52 de la Resolución CRC 3066 de 2011, los numerales 3.1, 3.1.1, 3.2.1 4.2.2.1 y 4.2.2.2 del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio"<sup>33</sup>.*

<sup>32</sup> Corte Constitucional sentencia 301 de 1998 M.P. Dr. Alejandro Martínez Caballero.

<sup>33</sup> Folio 467.

"Por medio de la cual se decide el recurso de reposición"

Aunado a lo anterior, no es cierto que la Dirección al momento de graduar la sanción administrativa considerara "(...) de manera aislada la existencia de una afectación al interés general sin especificar cuál es, cuáles son los daños y perjuicios ocasionados al mismo (...)". dado que como se señaló en el numeral 12.1 del considerando décimo segundo de la resolución recurrida el criterio de daño producido no se tuvo en cuenta para graduar la sanción, lo anterior se desarrolló en los siguientes términos:

*"Así lo ha confirmado la Corte Constitucional, al señalar que "[i]tratándose de protección de los derechos de los consumidores, no se requiere entonces la existencia de un daño, tampoco la de un perjuicio, ni hay lugar mediante el ejercicio de una acción colectiva a una indemnización reparatoria como ya se dijo. Lo que el legislador protege es el derecho de quienes adquieran un producto o servicio determinado a no resultar defraudados en la confianza pública que el productor debe honrar permanentemente y con respecto a todos"<sup>34</sup>.*

*Por lo acé expuesto, se trata de un criterio agravante que no es aplicable al caso concreto"<sup>35</sup>.*

Así las cosas, los argumentos expuestos en el recurso no tienen vocación de prosperidad, por consiguiente, la sanción impuesta mediante la resolución No. 50373 del 27 de septiembre de 2019 se mantiene incólume.

#### **10.4. RESPECTO A LOS ARGUMENTOS CONTENIDOS EN EL TÍTULO DENOMINADO: PRINCIPIOS DE PROPORCIONALIDAD Y RAZONABILIDAD EN LA IMPOSICIÓN DE SANCIONES" Y "CUANTIFICACIÓN DE LA SANCIÓN IMPUESTA".**

Frente a este tópico la recurrente dijo lo siguiente:

*"Como bien se manifestó en el escrito de descargos de mi representada, el Capítulo Cuarto de la Circular Única de la Superintendencia de industria y Comercio, según la versión vigente al momento de los hechos investigados, incluía una serie de obligaciones y actividades enfocadas al establecimiento de mecanismos de mejora en la atención al usuario con el objetivo de "generar acciones sistemáticas de parte de los proveedores de telefonía móvil tendientes a mejorar de forma sustancial los niveles de respeto y satisfacción de los usuarios del sector", así como de generar "mecanismos de mejora en la atención y la protección de los derechos de los usuarios, a través de la generación de reportes rigurosos de información y seguimiento del desempeño de los proveedores en materia de protección a los derechos de los usuarios, así como del programa como tal".*

*En ese sentido, el numeral 4.2.2 incluía la obligación para los proveedores de reportar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones el informe global de solicitudes y el informe específico de inconformidades dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes.*

*Posteriormente, la Circular Única de la Superintendencia fue modificada mediante Circular No. 006 de noviembre de 2017, en la que fue eliminado en su totalidad el Capítulo Cuarto antes relacionado, en aras de, según lo menciona dicho documento, adecuarlo al cambio normativo que se presentó en materia de protección de usuarios de servicios de comunicaciones.*

*Así las cosas, la obligación de remitir el informe global de solicitudes y el informe específico de inconformidades fueron eliminadas del documento por medio del cual la Superintendencia de Industria y Comercio imparte instrucciones a los prestadores del (sic) servicios de Comunicaciones, y en este sentido, si dichos mecanismos no se encuentran vigentes, no tiene ni sentido ni fundamento imponer una sanción a mi representada por el presunto incumplimiento de una obligación cuya razón de ser ya desapareció del ordenamiento jurídico.*

<sup>34</sup> Corte Constitucional en Sentencia T-466 del 5 de junio de 2003. Expediente T-722420. M.P. Alfredo Beltrán Sierra.

<sup>35</sup> Folio 466 reverso

"Por medio de la cual se decide el recurso de reposición"

*Dicho lo anterior, se concluye que no es razonable ni proporcional la imposición de una sanción a mi representada, con fundamento en una norma que ya no existe y que, por ende, su finalidad también desapareció*<sup>36</sup>.

Frente a los anteriores argumentos se debe reiterar lo indicado en la resolución impugnada mediante la cual se consideró que para la fecha de la ocurrencia de los hechos los numerales 4.2.2.1 y 4.2.2.2 de la Circular Única no habían sido derogados, dado que la información de que tratan las normas datan del mes de octubre de 2016 y la derogatoria introducida por la Circular Única No 006 del 17 de noviembre de 2017 comenzó a regir a partir del 1 de enero de 2018 de conformidad con el artículo 5 de citada circular.

Así las cosas, resultan inocuos los argumentos planteados por la recurrente, ya que los mismos fueron analizados en la Resolución por medio de la cual decidió de fondo la presenta actuación administrativa.

Por otro lado, la recurrente transcribió unos apartes de la sentencia C 1161 de 2000 proferida por la Corte Constitucional para concluir lo siguiente:

*"De lo anterior se colige que las sanciones que imponga la administración deben ser adecuadas a los fines de la norma en la que se fundamentan, lo que se relaciona directamente con el cumplimiento de las obligaciones que se describen en el cargo y que, con dicha sanción se asegure el cumplimiento de los fines del Estado, situación que en el presente caso no se presentaría, pues la Superintendencia estaría sancionando, a mi representada con fundamento en una obligación que en la actualidad no tiene razón de ser, máxime si actualmente existen mecanismos diferentes, establecidos en la misma regulación, para buscar la mejora en la atención a los usuarios"*<sup>37</sup>.

A su vez, respecto a la proporcionalidad de las medidas del Estado cuando actúa en virtud de la potestad sancionatoria la sociedad sancionada manifestó:

*"Tal y como lo ha señalado la Corte Constitucional, el derecho fundamental al Debido proceso comprende, no solamente las garantías del artículo 29 de la Carta, sino también otro cúmulo de valores y principios de la misma raigambre constitucional que hacen que vaya más allá del cumplimiento por parte de las autoridades de los requisitos que la ley procesal impone, lo anterior a través de la irrestricta observancia de los demás derechos que permitan la vigencia de un orden justo. Así pues, la misma Corte Constitucional ha mencionado que una arista del principio de la buena fe y del derecho fundamental al debido proceso es la proporcionalidad en la sanción o prestación impuesta, [la] proporcionalidad es también un postulado que informa toda la actividad administrativa y no pretende otra cosa que la adecuación entre medios y fines, entre las medidas utilizadas y las necesidades que se tratan de satisfacer.*

*De conformidad con lo anterior, la jurisprudencia Constitucional ha mencionado que los principios del derecho penal - como forma paradigmática de control de la potestad punitiva- se aplica, a todas las formas de actividad sancionadora del Estado. Al respecto ha señalado la Corte Constitucional que, en el derecho administrativo sancionador, "la definición de una infracción debe respetar los principios de legalidad y proporcionalidad que gobiernan la actividad sancionadora del Estado". La ponderación de los dos en una actuación debe responder a la gravedad de la falta y al bien jurídico afectado"*<sup>38</sup>.

Previo a profundizar en el anterior argumento, la Dirección considera pertinente aclarar que el procedimiento administrativo de la referencia tiene asidero en la Ley 1341 de 2009 "[p]or la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones". Dicha ley, constituye el marco jurídico de las telecomunicaciones en Colombia, y

<sup>36</sup> Folio 542 reverso.

<sup>37</sup> Folio 543

<sup>38</sup> Ib.

"Por medio de la cual se decide el recurso de reposición"

dentro de la variedad de temas que la referida ley establece, dedica una parte de ella, a la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, es decir, a los consumidores.

En ese sentido, el legislador, previó también un régimen especial de sanciones con criterios definidos, los cuales se encuentran dispuestos en los artículos 65 de la Ley 1341 de 2009 y un procedimiento administrativo sancionatorio de naturaleza especialísima, el cual se encontraba previsto para la fecha de los hechos en el artículo 67 ibídem, el cual fue modificado por el artículo 28 de la Ley 1978 de 2019.

Ahora bien, la Dirección considera que los artículos 42 y 44 del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo, fueron aplicados íntegramente, toda vez que "(...) se tomó la decisión con base en las pruebas e informes disponibles (...)", y fueron resueltas "(...) todas las cuestiones planteadas dentro de la actuación"<sup>39</sup>, y se analizaron criterios objetivos tanto generales, referidos a la trasgresión de las normas jurídicas, como particulares, fundamentados en la evaluación minuciosa de las situaciones concretas, aspectos sobre los cuales se construye la motivación, presente a lo largo de toda la Resolución No. 50373 del 27 de septiembre de 2019, para sustentar la sanción impuesta, la cual "se adecúa a los fines de la norma" y resultó "proporcional a los hechos que le sirven de causa"<sup>40</sup>.

En este sentido conviene precisar que, tal como lo ha manifestado la jurisprudencia del Consejo de Estado, "la proporcionalidad no está determinada por la argumentación o retórica que alrededor de ella se haga o no en los actos sancionatorios, sino por la relación de la magnitud de la sanción con las características y circunstancias de los hechos que le sirvan de fundamento, atendiendo a los parámetros señalados en el artículo 36 del CCA"<sup>41</sup>, esto es, que sea adecuada a los fines de la norma que la autoriza y proporcional a los hechos"<sup>42</sup>.

De este modo, una vez determinada la gravedad de la falta, la reincidencia en la comisión de los hechos, atendiendo los lineamientos de razonabilidad y ponderación de las circunstancias particulares de cada caso concreto, esto es, la proporcionalidad, la Dirección haciendo uso de la facultad consagrada en el artículo 44 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, impuso la sanción pecuniaria a cargo de la sancionada por la suma de **CIENTO TREINTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL CIENTO CUARENTA PESOS OMCTE (\$136.639.140)**, equivalentes a **CIENTO SESENTA Y CINCO (165) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES (SMLMV)**, monto al que se llegó luego de analizar la gravedad de la falta y el criterio previsto en el numeral 6 del artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, es decir, que la misma correspondió al uno coma uno 1.1 %, del límite legal previsto en el numeral 3 del artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, a saber, **QUINCE MIL (15.000) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES**.

En concordancia con lo hasta aquí expuesto, la Dirección no encuentra que haya algún elemento de juicio determinante que permita revocar la resolución impugnada, motivo por el cual, se confirmará integralmente la Resolución No. 50373 del 27 de septiembre de 2019, por medio de la cual se sancionó a **TIGO** por el incumplimiento del numeral 7 del artículo 53 y el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, así como de los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y los artículos 39, 41, 45, 46 y 52 de la Resolución CRC 3066 de 2011, los numerales 3.1, 3.1.1, 3.2.1 4.2.2.1 y 4.2.2.2 del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio

**DÉCIMO PRIMERO.** Que el artículo 49 del Plan Nacional de Desarrollo para el periodo 2018-2022, contenido en la Ley 1955 de 2019, establece que:

*"Cálculo de valores en UVT. A partir del 1° de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT).*

<sup>39</sup> Artículo 42 del C.P.A.C.A.

<sup>40</sup> Artículo 44 del C.P.A.C.A.

<sup>41</sup> El artículo en mención fue derogado por la Ley 1437 de 2011, por consiguiente, debe entenderse que la jurisprudencia hace referencia al artículo 44 de la citada ley.

<sup>42</sup> Sentencia del 18 de agosto de 2005. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Primera. Consejero Ponente: Dr. Rafael Ostau de LaFontPlana.

"Por medio de la cual se decide el recurso de reposición"

**Parágrafo.** Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1º de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv<sup>43</sup>.

De conformidad con la anterior disposición y teniendo en cuenta que la sanción impuesta mediante la Resolución No. 50373 del 27 de septiembre de 2019 por valor de **CIENTO TREINTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL CIENTO CUARENTA PESOS MCTE (\$136.639.140)**, equivalentes a CIENTO SESENTA Y CINCO (165) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES (SMLMV), no se encuentra ejecutoriada, la Dirección procederá a establecer dicho valor con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT), que corresponde a **3837,423540315107 UVT<sup>43</sup>**.

Finalmente, y en concordancia con la declaración de emergencia sanitaria y las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional en el Decreto 417 de 2020 con el fin de mitigar los efectos de la pandemia del virus COVID 19, la Superintendencia de Industria y Comercio mediante la Resolución No. 11792 del 16 de marzo de 2020 (modificada por la Resolución No. 11927 del 16 de marzo de 2020), la Resolución No. 12169 del 31 de marzo de 2020 (modificada por la Resolución No. 16978 del 15 de abril de 2020) y la Resolución No. 28182 del 12 de junio de 2020, dispuso la suspensión de términos desde el 17 de marzo de 2020 hasta el 15 de junio de 2020, comprendiendo un término total de dos (2) meses y veintinueve (29) días. En este sentido, a partir del 16 de junio del año en curso, se ordenó reanudar términos para las actuaciones administrativas sancionatorias.

En mérito lo de expuesto, la Dirección:

#### RESUELVE

**ARTÍCULO 1.** Confirmar integralmente la Resolución No. 50373 del 27 de septiembre de 2019, bajo el entendido que la multa impuesta a la sociedad **COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP** identificada con Nit. **830.114.921-1**, por valor de **CIENTO TREINTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL CIENTO CUARENTA PESOS MCTE (\$136.639.140)**, equivale a **3837,423540315107 UVT**, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

**ARTÍCULO 2.** Conceder el recurso de apelación interpuesto contra la Resolución No. 50373 del 27 de septiembre de 2019, ante la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor.

**ARTÍCULO 3.** Trasladar el expediente al Despacho de la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor para que se surta el recurso de apelación.

**ARTÍCULO 4.** Notificar personalmente el contenido de la presente resolución las sociedades **COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP** identificada con Nit. **830.114.921-1** y **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.** identificada con Nit. **800.153.993-7**, entregándoles copia de la misma e informándoles que contra esta no procede recurso alguno.

#### NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C., a los 22 día del mes de julio de 2020

**LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES**

<sup>43</sup> La multa se actualizó con el valor de la UVT para el año 2020, teniendo en cuenta lo previsto en el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019 y el concepto jurídico No. 20-8313- -2-0 del 24 de febrero de 2020, emitido por la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio, en el cual se precisó el procedimiento para actualizar los valores expresados en Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes de 2019 en Unidad de Valor Tributario de 2020 y la Resolución No. 000084 de 2019 emitida por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN –, en la cual fijó el valor de la UVT para el año 2020 en equivalencia en pesos por la suma de \$35.507.

"Por medio de la cual se decide el recurso de reposición"



SANDRA MILENA URRUTIA PÉREZ

## Notificación:

## Sancionada

**Proveedor de servicios:** COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP  
**Nit.:** 830114921-1  
**Apoderada:** Mallery Hidalgo Cárdenas  
**Identificación:** C.C. No. 43191908  
**Dirección:** Calle 26 No. 92-32 Modulo G1  
**Ciudad:** Bogotá D.C.  
**Departamento:** Cundinamarca

## Denunciante:

**Proveedor de servicios:** COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.  
**Nit.:** 800153993-7  
**Apoderado especial:** Martín Alonso Hurtado  
**Identificación:** C.C. No. 75084879  
**Dirección:** Calle 57 No. 6 - 38 Torre 57 Apto 803  
**Ciudad:** Bogotá D.C.  
**Departamento:** Cundinamarca

Elaboró: ADC  
 Revisó: RE/LPG/RSR  
 Aprobó: SMUP

SECRETARIO AD-HOC

EL SCRITO SECRETARIO GENERAL AD-HOC HACE CONSTAR QUE LA PRESENTE COPIA CONCIDE CON EL DOCUMENTO ORIGINAL QUE REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN NÚMERO 79105 DE 2020

( 10 DIC 2020 )

Por la cual se resuelve un recurso de apelación.

Radicación: No. 19-4919

**LA SUPERINTENDENTE DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR**

En ejercicio de sus facultades legales en especial de las conferidas por la Ley 1341 de 2009, el numeral 6 del artículo 11 del Decreto 4886 de 2011 y,

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, en adelante la Dirección o el *a quo*, mediante la Resolución No. 50373 del 27 de septiembre de 2019<sup>1</sup>, impuso una sanción a COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., en adelante TIGO, identificada con Nit. 830.114.921-1, porque a juicio de dicha instancia, las explicaciones dadas por la referida sociedad no fueron suficientes para exonerarla de responsabilidad por haber incurrido en las siguientes conductas: i) omitir el deber de asignar un Código Único Numérico (en adelante CUN) a cada una de las peticiones, quejas y recursos que presentan a sus usuarios; ii) obstaculizar y/o ser renuente a recibir y tramitar las peticiones, quejas y recursos relacionadas con fallas en la prestación del servicio a través de la línea gratuita de atención al cliente; y por último iii) suministrar en inexactitud en la información remitida a esta Entidad relacionada con el informe global de solicitudes y el informe específico de inconformidades correspondientes al mes de octubre de 2016.

Por dichas razones, la Dirección declaró configurado el incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 53 y el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, así como de los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y los artículos 39, 41, 45, 46 y 52 de la Resolución CRC 3066 de 2011, los numerales 3.1, 3.1.1, 3.2.1, 4.2.2.1 y 4.2.2.2 del Título III de la Circular Única de esta Superintendencia.

**SEGUNDO:** Que inconforme con la citada resolución, la apoderada especial de la sancionada interpuso en término el recurso de reposición y en subsidio de apelación, mediante escritos idénticos del 23<sup>2</sup> y 24 de octubre 2019<sup>3</sup>, en los que adujo en términos generales los siguientes argumentos:

**2.1. "Ausencia de tipicidad de la conducta".**

La apoderada señaló que la imputación de los cargos segundo y tercero desconoce los principios de legalidad y tipicidad y, con ello, el derecho al debido proceso de su representada, dado que, en su consideración, en el acto administrativo de formulación de cargos no se encuentran descritas de manera clara e inequívoca las normas presuntamente transgredidas.

Así las cosas, puntualizó que la Dirección fundamentó jurídicamente el cargo segundo en una serie de derechos cuya titularidad recae en los usuarios de los servicios de comunicaciones y no en una obligación a cargo del proveedor del servicio.

<sup>1</sup> Consecutivo 20  
<sup>2</sup> Consecutivo 27  
<sup>3</sup> Consecutivo 28

EL SUSCRITO SECRETARIO GENERAL AD-HOC HACE CONSTAR QUE LA PRESENTE COPIA COINCIDE CON EL DOCUMENTO ORIGINAL QUE REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

SECRETARIO AD-HOC

Por la cual se resuelve un recurso de apelación.

Por otro lado, señaló que la imputación del cargo tercero, relativo a la supuesta infracción de lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, no se adecuaba a las circunstancias objetivas de la conducta descrita en la imputación fáctica, pues esta obedeció a la supuesta no presentación de la información requerida por la autoridad, pero en la resolución recurrida no se argumenta jurídicamente por qué se sanciona a su representada *"con base en una normatividad que para la fecha de la presente investigación ya no se encuentra vigente"*.

## 2.2. "Indebida valoración probatoria".

Afirmó la recurrente que mediante comunicación del 12 de febrero de 2016, esta Entidad señaló expresamente que no se requiere la asignación del CUN cuando la respuesta a la petición, queja o recurso sea otorgada al momento de su presentación. Fue así como, de buena fe, su representada confió que respecto a la peticiones, quejas y recursos en las que se brindó respuesta inmediata no era necesario asignar CUN. Sin embargo, a las solicitudes que no fueron resueltas en un primer contacto, si se les asignó el correspondiente CUN.

## 2.3. "Análisis de los factores de graduación de la sanción".

Manifestó la impugnante que, en virtud de la discrecionalidad administrativa, la sanción debe ser ajustada a la norma vigente, además de ser razonable y proporcional de conformidad con las particularidades de cada caso y con base en los criterios establecidos en la ley.

Agregó que la sanción recurrida, a su juicio, no cumple con los referidos parámetros, por cuanto la Entidad se limitó a manifestar que se sujeta a la discreción y las facultades de sancionar que le ha dado la Ley 1341 de 2011, sin hacer una valoración de cada uno de los criterios establecidos en el artículo 66 de la citada ley.

## 2.4. "Principios de proporcionalidad y razonabilidad en la imposición de sanciones".

Adujo la recurrente que la sanción impuesta no es proporcional ni razonable, pues se fundó en una norma que ya no existe. En efecto, a juicio de la apelante la obligación de remitir el informe global de solicitudes y el informe específico de inconformidades fue eliminada mediante la Circular No. 006 de noviembre de 2017, que eliminó en su totalidad el capítulo cuarto de la Circular Única de esta Entidad.

## 2.5. "Cuantificación de la sanción impuesta".

A juicio de la apoderada de la sancionada, la sanción impuesta resulta ser desproporcionada respecto de bien jurídico que se protege pues, no se tuvo en cuenta que su representada realizó de manera diligente todo lo necesario para dar cumplimiento a las disposiciones legales en materia de atención de la peticiones, quejas y recursos de sus usuarios.

**TERCERO:** Que mediante la Resolución No. 40292 del 22 de julio de 2020<sup>4</sup>, la que confirmó el acto administrativo sancionatorio, *"bajo el entendido que la multa impuesta a la sociedad COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP identificada con Nit. 830.114.921-1, por valor de CIENTO TREINTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL CIENTO CUARENTA PESOS MCTE (\$136.639.140), equivale a 3837,423540315107 UVT"*, de conformidad a lo previsto en el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019 – Plan Nacional de Desarrollo para el periodo 2018-2022<sup>5</sup>. Asimismo, concedió el recurso subsidiario de apelación.

**CUARTO:** Que de conformidad con lo establecido en el artículo 80 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en adelante C.P.A.C.A, este Despacho procederá a resolver todas las cuestiones planteadas, estudiando los cargos así:

<sup>4</sup> Consecutivo 35.

<sup>5</sup> De conformidad con lo señalado en el concepto expedido por la Oficina Asesora Jurídica de esta Superintendencia el 24 de febrero de 2020 bajo el número de radicación 20-6313-2-0.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación.

#### a) Síntesis del caso.

El presente caso tuvo origen en la queja presentada ante esta Entidad por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., en adelante COMCEL, según la cual presuntamente TIGO habría incurrido en las siguientes conductas a saber: (i) omisión al deber de asignarle CUN a cada una de las peticiones, quejas y recursos que presentan los usuarios a través de la línea gratuita de atención al cliente; (ii) omisión al deber de incluir un botón destacado y fácilmente identificable para la presentación de peticiones, quejas y recursos en su página web; (iii) restricción para la presentación de peticiones, quejas y recursos a través de la línea de atención al usuario.

En adición, el 25 de abril 2017 el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en adelante MinTIC, trasladó a esta Entidad la denuncia por los mismos hechos presentada por COMCEL, con la finalidad de que se adelantara la investigación administrativa correspondiente de conformidad con lo dispuesto en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Frente a lo anterior, TIGO manifestó en su defensa lo siguiente: i) ilegalidad de las pruebas, dado que las mismas fueron obtenidas sin autorización y vulneran los derechos al debido proceso y a la intimidad; ii) la imputación de los cargos segundo y tercero desconoce los principios de legalidad y tipicidad y con ello, el derecho al debido proceso; iii) inexistencia de la falta endilgada; y iv) falsa motivación.

Argumentos en relación con los cuales, el a quo determinó que, de acuerdo con el material probatorio aportado al expediente, el proveedor de servicios: i) omitió su deber de asignar CUN a cada una de las peticiones, quejas y recursos que presentan a sus usuarios; ii) obstaculizó y fue renuente para recibir y tramitar las peticiones, quejas y recursos relacionadas con fallas en la prestación del servicio a través de la línea gratuita de atención al cliente; y iii) remitió a esta Entidad en forma inexacta la información relacionada con el informe global de solicitudes y el informe específico de inconformidades correspondientes al mes de octubre de 2016, por lo que se transgredió lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 53 y el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, así como de los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y los artículos 39, 41, 45, 46 y 52 de la Resolución CRC 3066 de 2011, los numerales 3.1, 3.1.1, 3.2.1, 4.2.2.1 y 4.2.2.2 del Título III de la Circular Única de esta Superintendencia.

#### b) Problema Jurídico.

El problema jurídico que debe resolver este Despacho consiste en establecer si la sancionada desvirtuó o no la formulación de cargos realizada mediante la Resolución No. 7500 del 1° de abril de 2019<sup>6</sup>, por lo que se procederá a analizar cada uno de los argumentos presentados en el escrito de impugnación, a fin de corroborar si ésta incurrió en la infracción endilgada.

##### 4.1. En cuanto al argumento "Ausencia de tipicidad de la conducta."

La censura de la recurrente se orienta a cuestionar la validez de la actuación, por la presunta violación del derecho al debido proceso y del principio de legalidad por la falta de tipicidad de la conducta sancionable, porque según su criterio no se adecuó la conducta del proveedor a la normatividad cuyo incumplimiento se reprocha.

Sobre el principio de tipicidad, la Corte Constitucional en Sentencia C-343 de 2006<sup>7</sup>, señaló:

*"Uno de los principios esenciales comprendidos en el artículo 29 de la Constitución Política es el principio de tipicidad, que se manifiesta en la exigencia de descripción*

<sup>6</sup> Consecutivo 1

<sup>7</sup> En igual sentido, el Alto Tribunal Constitucional en Sentencia C-401 del 21 de julio de 2013, señaló que " [...] El principio de tipicidad, es una garantía del debido proceso disciplinario, porque exige que la norma creadora de las infracciones y de las sanciones, debe describir clara, expresa e inequívocamente las conductas que pueden ser sancionadas y el contenido material de las infracciones, así como la correlación entre unas y otras. En este medida, la Corte ha admitido que mediante el principio de tipicidad "se desarrolla el principio fundamental 'nullum crimen, nulla poena sine lege', es decir, la abstracta descripción que tipifica al legislador con su correspondiente sanción debe ser de tal claridad que permita que su destinatario conozca exactamente la conducta punitiva; en principio se debe evitar pues la indeterminación para no caer en una decisión subjetiva y arbitraria [...]".

Por la cual se resuelve un recurso de apelación.

*específica y precisa por la norma creadora de las infracciones y de las sanciones, de las conductas que pueden ser sancionadas y del contenido material de las sanciones que puede imponerse por la comisión de cada conducta, así como la correlación entre unas y otras.*

*Para que se pueda predicar el cumplimiento del contenido del principio de tipicidad, se habrán de reunir tres elementos, a saber:*

- (i) Que la conducta sancionable esté descrita de manera específica y precisa, bien porque la misma esté determinada en el mismo cuerpo normativo o sea determinable a partir de la aplicación de otras normas jurídicas;*
- (ii) Que exista una sanción cuyo contenido material este definido en la ley;*
- (iii) Que exista correlación entre la conducta y la sanción (...).*

De otra parte, en cuanto a la aplicación del principio de tipicidad en el derecho administrativo sancionador en relación con la aplicación del mismo en materia penal, en la Sentencia C-036 de 2006<sup>8</sup>, la Corte Constitucional precisó:

*"La jurisprudencia constitucional, ha sostenido reiteradamente que el derecho administrativo sancionador guarda importantes diferencias con otras modalidades del ejercicio del ius puniendi estatal, específicamente con el derecho penal, especialmente en lo que hace referencia a los principios de legalidad y de tipicidad, al respecto se ha sostenido que si bien los comportamientos sancionables por la Administración deben estar previamente definidos de manera suficientemente clara; el principio de legalidad opera con menor rigor en el campo del derecho administrativo sancionador que en materia penal; por lo tanto el uso de conceptos indeterminados y de tipos en blanco en el derecho administrativo sancionador resulta más admisible que en materia penal".*

Ahora, respecto de los tres elementos que ha definido la Corte Constitucional y que deben observarse para dar aplicación al principio de tipicidad en materia de sanciones administrativas, el que discute la recurrente es el referido a la determinación o determinabilidad de la conducta sancionable. El mismo que constituye la aplicación del principio de legalidad en materia sancionatoria administrativa, indica que la conducta debe estar descrita de manera específica y precisa bien porque esté determinada en el mismo cuerpo normativo, o bien porque sea determinable por otras normas jurídicas.

En este orden de ideas, se tiene que en el presente caso, la conducta sancionable fue determinada a partir de la imputación jurídica que se hiciera en el acto de formulación de cargos por la presunta inobservancia por parte de TIGO de lo establecido en el numeral 7 del artículo 53 y el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, en los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y los artículos 39, 41, 45, 46 y 52 de la Resolución CRC 3066 de 2011, así como de lo previsto los numerales 3.1, 3.1.1, 3.2.1, 4.2.2.1 y 4.2.2.2 del Título III de la Circular Única de esta Superintendencia, los cuales establecen en su conjunto las obligaciones de los proveedores de servicios de comunicaciones de: i) asignar un CUN a cada petición, queja y/o recurso que presenten sus usuarios, ii) recibir y tramitar las peticiones, quejas y recursos relacionadas con fallas en la prestación del servicio que los usuarios presenten a través de la línea gratuita de atención; y iii) remitir a esta Entidad información relacionada con el informe global de solicitudes y el informe específico de inconformidades en los términos previstos en el ordenamiento aplicable.

En efecto, al analizar la Resolución No. 7500 del 1° de abril de 2019, acto administrativo de formulación de cargos, en su considerando décimo primero se encuentra:

**"DÉCIMO PRIMERO:** *Que analizada las conductas descritas, de los documentos que reposan en el expediente, y de conformidad con el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009 la Dirección inicia actuación administrativa mediante formulación de cargos así:*

<sup>8</sup> *Ibidem.*

Por la cual se resuelve un recurso de apelación.

### **11.1 Cargo Primero.**

#### **11.1.1. Imputación Fáctica No. 1.**

*Presunta no asignación de Código Único Numérico (CUN) a las quejas presentadas por usuarios a través de la línea gratuita de atención por presuntas fallas en la prestación del servicio y que fueron relacionadas en el considerando octavo de la presente resolución.*

#### **11.1.2. Imputación Jurídica No. 1.**

*Teniendo en cuenta lo anterior, la sociedad evidencia que la sociedad COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., con la conducta antes descrita, presuntamente estaría transgrediendo lo establecido en los artículos 41 y 52 de la Resolución CRC 3066 de 2011, así como lo dispuesto en los numerales 3.1., 3.1.1 y 3.2.1 del Título III de la Circular única de esta Entidad. En consecuencia, es necesario determinar si es procedente imponer las sanciones establecidas en el artículo 65 de la 1341 de 2009 e impartir la orden administrativa correspondiente.*

### **11.2. Cargo Segundo.**

#### **11.2.1. Imputación Fáctica No. 2.**

*Presunta obstaculización y renuencia para recibir y tramitar las PQR'S relacionadas con las fallas en la prestación del servicio por parte de la sociedad COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., a través de la línea gratuita de atención de usuarios, de conformidad con lo expuesto en el considerando noveno de la presente resolución.*

#### **11.2.2. Imputación Jurídica No. 2.**

*Esta Dirección evidencia que la sociedad COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. frente a los hechos traídos a colación en precedencia, presuntamente estaría transgrediendo lo establecido en el numeral 7 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, así como lo dispuesto en los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y el artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011. En consecuencia, es necesario determinar si es procedente imponer las sanciones establecidas en el artículo 65 de la 1341 de 2009 e impartir la orden administrativa correspondiente.*

### **11.3. Cargo Tercero.**

#### **11.3.1. Imputación Fáctica No. 3.**

*Presunta inexactitud respecto de la información remitida a esta Entidad relacionada con los reportes de información de los numerales 4.2.2.1 y 4.2.2.2 del Capítulo Cuarto del Título III de la Circular Única, para el mes de octubre de 2016, relacionada con el 'Informe global de solicitudes' e 'Informe específico de inconformidades', en atención a lo mencionado en el considerando décimo de la presente resolución.*

#### **11.3.2. Imputación Jurídica No. 3.**

*Esta Dirección evidencia que la sociedad COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., presuntamente estaría transgrediendo lo establecido en el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, así como lo dispuesto en el numeral 4.2.2.1 y 4.2.2.2 del Capítulo Cuarto Título III de la Circular Única de esta Entidad. En consecuencia, es necesario determinar si es procedente imponer las sanciones establecidas en el artículo 65 de la 1341 de 2009 e impartir la orden administrativa correspondiente.*

Por su parte, en el acto administrativo sancionatorio, el a quo concluyó:

*"De lo previamente expuesto, se corroboró a través de los medios probatorios visibles en el expediente, TIGO, omitió su deber de asignar un CUN a las quejas presentadas por usuarios a través de la línea gratuita de atención, relacionadas con fallas en la prestación del servicio, conducta que no garantizó a éstos el derecho de consultar y obtener*

7 9 1 0 5  
Por la cual se resuelve un recurso de apelación.

información precisa sobre el estado de sus peticiones, quejas y recursos, lo cual vulneró lo previsto en los artículos 41 y 52 de la Resolución CRC 3066 de 2011, así como lo dispuesto en los numerales 3.1. 3.1.1 y 3.2.1. del Título III de la Circular Única de la Entidad.

Igualmente, del material probatorio obrante en el expediente, la Dirección logró constatar que el proveedor de servicios de comunicaciones incumplió lo señalado en el numeral 7 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, así como dispuesto en los literales g) y h) del numeral 10.1. del artículo 10 y el artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, dado que obstaculizó y fue renuente al no recibir y tramitar las peticiones, quejas y recursos relacionadas con fallas en la prestación del servicio a través de la línea gratuita de atención de usuarios.

De igual manera, se constató que TIGO suministró a través del radicado No. 16- 419560-0000-0000 del 15 de noviembre de 2016, información inexacta relacionada con el 'Informe global de solicitudes' e 'Informe específico de inconformidades', toda vez que, al verificar el reporte del mes de octubre de la misma anualidad, las peticiones y quejas de diecinueve (19) usuarios no fueron reportadas de conformidad con las exigencias previstas en la Circular Única de esta Entidad.

(...)

Se encuentra establecido, como quedó visto, el incumplimiento por parte de la sociedad MOVISTAR, de lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 53 y el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, así como de los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y los artículos 39, 41, 45, 46 y 52 de la Resolución CRC 3066 de 2011, los numerales 3.1, 3.1.1, 3.2.1 4.2.2.1 y 4.2.2.2 del Título III de la Circular única de la Superintendencia de Industria y Comercio".

Conforme a lo expuesto, no puede alegar el proveedor que existe una falta de tipicidad de la sanción administrativa impuesta, toda vez que como quedó visto, desde el inicio de la presente actuación se le informaron las conductas que daban lugar a la formulación de cargos, la sanción a imponer, y la relación existente entre estas, así como se encuentra demostrada la infracción normativa y las sanciones a aplicar.

De otra parte, en cuanto al argumento conforme al cual la Dirección fundamentó jurídicamente el cargo segundo en una serie de derechos cuya titularidad recae en los usuarios de los servicios de comunicaciones y no en una obligación a cargo del proveedor del servicio, es preciso traer a colación las normas cuyo incumplimiento se reprocha. Así, el numeral 7 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 señala:

**Artículo 53. Régimen jurídico.** El régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, será el dispuesto en la regulación que en materia de protección al usuario expida la CRC y en el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias en lo no previsto en aquella.

En todo caso, es de la esencia de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones el derecho del usuario a presentar peticiones y/o reclamaciones sobre el servicio ofrecido, y a que estas sean atendidas y resueltas de manera oportuna, expedita y sustentada. De la misma forma, el derecho a recibir atención de forma eficiente y adecuada en concordancia con los parámetros que defina la CRC.

Se reconocerán, al menos, los siguientes derechos a los usuarios:

(...)

7. Reclamar ante los proveedores de servicios por cualquier medio, incluidos los medios tecnológicos, y acudir ante las autoridades en aquellos casos que el usuario considere vulnerados sus derechos.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación.

Por su parte, los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y el artículo 39 de la Resolución CRC No. 3066 de 2011 establecen lo siguiente:

**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 PQR que les presenten sus usuarios.

Los proveedores deben informar a los usuarios en el texto del contrato sobre su derecho a presentar PQR, 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.

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.

**Parágrafo.** Los proveedores que prestan servicios de telefonía móvil deberán disponer además, de una opción para el envío de mensajes cortos de texto –SMS– por parte del usuario, en forma gratuita, con la palabra ‘QUEJA’ a un código establecido por cada proveedor, a través del cual el usuario manifiesta su intención de presentar una queja respecto de los servicios a su cargo. El proveedor deberá llamar al usuario a más tardar el día hábil siguiente del envío de dicho mensaje para atender la solicitud del usuario. En todo caso, el envío de este mensaje en sí mismo no se constituye en una queja”.

De las normas transcritas se colige que es obligación de los proveedores recibir y tramitar las quejas presentadas por los usuarios a través de los distintos medios de atención y el correlativo derecho de los usuarios de interponer sus reclamaciones, en forma verbal o escrita, por cualquiera de los mecanismos suministrados por los proveedores para tales efectos.

Así las cosas, cualquier conducta mediante la cual se obstaculice la recepción y trámite de las solicitudes de los usuarios es susceptible de ser reprochada, tal como se señaló en la imputación fáctica sobre la cual se estructuró el cargo segundo.

Ahora bien, verificada la actuación se encuentra que en las interacciones realizadas en la línea gratuita de atención al cliente, los usuarios intentaron interponer una queja con ocasión de fallas en la prestación del servicio, sin embargo el proveedor impidió la presentación de la queja del

Por la cual se resuelve un recurso de apelación.

usuario, incumpliendo con ello su obligación legal y regulatoria de recibir y tramitar las reclamaciones que los usuarios presentan a través de los medios obligatorios de atención, tal como fue ampliamente expuesto por la Dirección en el acto administrativo recurrido<sup>9</sup>.

Por otro lado, sostuvo la apelante que la imputación del cargo tercero, relativo a la infracción de lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, no se adecuaba a las circunstancias objetivas de la conducta descrita en la imputación fáctica.

Al respecto, es preciso remitirnos a las normas imputadas en este cargo. Así, los numerales 4.2.2.1 y 4.2.2.2 del Capítulo Cuarto del Título III de Circular Única de esta Entidad señalan lo siguiente:

**4.2.2.1 Informe Global de Solicitudes.**

*La totalidad de las solicitudes, solicitudes de servicio, peticiones, interacciones, incidencias, ticklers, soluciones a primer contacto, verbales o escritas, y en general, cualquier otra solicitud que presenten los usuarios que estén asociadas con la prestación del servicio, independiente de la denominación que emplee el proveedor para éstas, deberá ser discriminada por el canal de recepción y encaminada dentro de las siguientes categorías:*

(...)

1	2	3	4	5	6	7
Denominación. Solicitudes, incidencias, Ticklers, peticiones, soluciones a primer contacto.	Nombre del usuario.	Línea asociada a las solicitudes, interacciones, incidencias, Ticklers, peticiones.	Canal de recepción. Línea gratuita de atención, oficinas virtuales, oficinas físicas.	Categoría	Fecha de recepción.	Causal o Motivo

**4.2.2.2. Informe específico de inconformidades.**

*Reporte de todas las manifestaciones verbales o escritas de inconformidad de los usuarios respecto a la prestación del servicio recibidas en el mes, independiente si para su denominación el proveedor emplea el término queja o cualquier otra denominación tales como, interacciones, incidencias, ticklers. Discriminadas por el canal de recepción, y el tratamiento ofrecido a ésta (aceptación, negación o no atención oportuna). La causal deberá estar enmarcada dentro de las siguientes categorías:*

(...)

*Para el envío de la anterior información el proveedor deberá emplear el siguiente formato en archivo Excel*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Denominación de la inconformidad. (queja, incidencia, etc.)	Nombre del usuario	Línea asociada a la inconformidad	Canal de recepción. Línea gratuita de atención oficinas virtuales	Categoría	Fecha de recepción	Tratamiento ofrecido a (solución inmediata, recepción para responder dentro del término legal, negación a	Código Único Numérico	Resumen de la inconformidad.	Resumen de la respuesta.

<sup>9</sup> Tal como se demostró en el numeral 10.2.3 del considerando décimo de la parte considerativa de la Resolución No. 50373 del 27 de septiembre de 2019.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación.

			oficinas físicas		la recepción		
--	--	--	------------------	--	--------------	--	--

Por su parte, el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009 prevé lo siguiente:

*"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".*

Conforme a lo anterior, se observa que los proveedores de servicios de comunicaciones tienen la obligación de remitir a la Dirección, una relación consolidada de todas las peticiones, interacciones con los usuarios, y en general cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor, así como las quejas y recursos recibidos a través de los mecanismos de atención al usuario directamente por el proveedor, so pena de la imposición de una sanción por su incumplimiento.

Bajo este contexto, al encontrarse que el proveedor omitió relacionar en el "Informe global de solicitudes" e "Informe específico de inconformidades" radicado bajo el No. 16-419560, las fallas en la prestación del servicio de voz y datos indicadas por los usuarios en el reporte del mes de octubre de 2016, de conformidad con las exigencias de la Circular Única de esta Entidad<sup>10</sup>, la Dirección impuso la correspondiente sanción.

Así las cosas, evidenciada la claridad con la que se formularon los cargos segundo y tercero, indicándole a la sancionada los fundamentos facticos y jurídicos sobre los que se estructuraron, y la relación existente entre éstos y la sanción, no puede considerarse desconocido el principio de tipicidad.

Finalmente, en relación con la vigencia de las normas de la Circular Única de esta Entidad dentro del caso que nos ocupa, es preciso anotar que para la época en que se cometió la infracción objeto de reproche en el cargo tercero, esto es para el 15 de noviembre de 2016, fecha en la cual fue radicada la comunicación identificada con el número 16-419560-00000-0000, los numerales 4.2.2.1 y 4.2.2.2 de dicha circular estaban vigentes. En efecto, los numerales 4.1 y 4.2 de la Circular Externa No. 06 de 17 de noviembre de 2017 fueron derogados a partir del 1° de enero de 2018, tal como establece el numeral 5 de la mencionada circular<sup>11</sup>.

Así, pues, los argumentos aquí presentados por la sociedad sancionada son desestimados de acuerdo con las consideraciones expuestas.

#### **4.2. En relación con el argumento "Indebida valoración probatoria".**

Afirmó la recurrente que mediante comunicación del 12 de febrero de 2016, esta Entidad señaló expresamente que no se requiere la asignación del CUN cuando la respuesta a la petición, queja o recurso sea otorgada al momento de su presentación. Fue así como, de buena fe, su representada confió que respecto a las peticiones, quejas y recursos en las que se brindó respuesta inmediata no era necesario asignar CUN. Sin embargo, a las solicitudes que no fueron resueltas en un primer contacto, sí se les asignó el correspondiente CUN.

En primer lugar, es menester resaltar que esta Entidad, como órgano de inspección y vigilancia en materia de protección del consumidor, tiene la función de propender por el interés general en materia de derecho del consumidor, ubicándose dentro de dicha órbita los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, de acuerdo con las normas legales vigentes que

<sup>10</sup> Tal como se encontró acreditado en el numeral 10.2.4 del considerando décimo de la parte considerativa de la resolución impugnada.

<sup>11</sup> La presente circular entra a regir a partir del 1° de enero de dos mil dieciocho (2018), salvo la obligación prevista en el parágrafo transitorio del numeral 1.3.6, que será exigible desde el 1° de diciembre de dos mil diecisiete (2017).

Por la cual se resuelve un recurso de apelación.

regulen el mercado de este tipo de servicios en el país, motivo por el cual ante la transgresión normativa por parte de un proveedor de servicios de comunicaciones y de contera la vulneración de los derechos de los usuarios de estos servicios, es procedente las sanciones previstas en la Ley 1341 de 2009, sin analizar la intencionalidad o no de la conducta desplegada, sino el juicio de reproche se concreta en determinar la infracción al Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones.

Ahora bien, con el fin de establecer si le asiste razón a la impugnante, este Despacho procedió a revisar el oficio identificado con el número de radicación 16-35083-1-1-0 del 3 marzo de 2016, mediante el cual esta Entidad respondió la solicitud del proveedor en relación con la asignación del CUN, encontrando que mediante dicha comunicación se le informó al proveedor acerca de los lineamientos para adjudicar el CUN a las peticiones, quejas y recursos que presenten sus usuarios, en donde se hizo alusión a los casos puntuales en los que las solicitudes de los suscriptores del servicio no constituyen una petición, queja o recurso y, por ende, no le es exigible a los proveedores de servicios la obligación de asignar a dichos requerimientos el CUN, en los términos señalados en el numeral 3.2.1 de la Circular Única de esta Entidad<sup>12</sup>, esto es: i) la solicitud de reconocimiento de la figura del silencio administrativo positivo; ii) solicitudes de información sobre las cuales el proveedor pueda otorgar respuesta inmediata al peticionario; y iii) los sistemas de respuesta automática de llamadas o IVR<sup>13</sup>.

Así las cosas, partiendo de la base que el parágrafo 1° del artículo 41 de la Resolución CRC 3066 de 2011, prevé que los proveedores "(...) deben informar al usuario, por cualquier medio físico o electrónico, la constancia de la presentación de la PQR y un Código Único Numérico - CUN-, el cual deberá mantenerse durante todo el trámite, incluido el trámite del recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC-. En el caso de PQRs presentadas por escrito, se hará constar, además, la fecha de radicación", se colige que a las solicitudes que no se encuentren dentro de una de las tres causales señaladas con anterioridad, se les debe asignar el correspondiente CUN, de forma tal que se le permita al peticionario conocer sobre el estado de su petición, queja o recurso<sup>14</sup>.

Precisado lo anterior, se encuentra que la Dirección analizó el material probatorio obrante en el expediente, encontrando que los usuarios manifestaron su inconformidad ante el proveedor con ocasión de las fallas en la prestación del servicio, aunado al hecho que las mismas no fueron resueltas al primer contacto, situación conforme a la cual se tiene que tales solicitudes corresponden a quejas, frente a las cuales era exigible la obligación de asignación de CUN, concluyéndose lo siguiente.

*"De lo previamente expuesto, se corroboró través de los medios probatorios visibles en el expediente, TIGO, omitió su deber de asignar el Código Único Numérico (CUN) a las quejas presentadas por usuarios a través de la línea gratuita de atención usuarios -a*

<sup>12</sup> Vigente para la fecha de los hechos que dieron origen a la presente actuación.

<sup>13</sup> Interactive Voice Response por sus siglas en inglés.

<sup>14</sup> Al respecto, es preciso traer a colación el artículo 52 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual establece lo siguiente: "Derecho al seguimiento de las PQRs. Los usuarios que hayan presentado peticiones, quejas o recursos, tienen derecho a consultar y obtener información precisa, en cualquier momento, sobre el estado del trámite de las peticiones, quejas y recursos, utilizando para ello el Código Único Numérico -CUN- debidamente asignado e informado por los proveedores de servicios de comunicaciones al momento de la presentación de la PQR, el cual deberá mantenerse actualizado durante toda la actuación administrativa, incluido el trámite del recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-.

Los proveedores deben establecer mecanismos que permitan dicha consulta, haciendo uso, por lo menos, de su página Web y de la línea gratuita de atención al usuario.

En todo caso, cuando el usuario realice una consulta sobre el estado de su PQR a través de la página Web del proveedor o de la página Web de la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo uso del CUN de que trata el presente artículo, el usuario tendrá derecho a encontrar la siguiente información: "Señor usuario, le informamos que su petición, queja o recurso (según el caso que aplique), radicado bajo el Código Único Numérico -CUN- (xxxx) en fecha (xxxx), se encuentra en (estado actualizado del trámite -análisis por parte del proveedor o de la SIC según aplique-, o etapa de pruebas que práctica el proveedor o la SIC, según aplique-), y la misma será respondida a través del mismo mecanismo en que fue presentada y a la dirección de notificación suministrada por usted al momento de presentación de su (petición, queja o recurso, según el caso), a más tardar el día (xxxx)".

igualmente, en los casos en que el usuario presente recurso de apelación de manera simultánea y subsidiaria al recurso de reposición, en la decisión que tome el proveedor respecto de dicho recurso, el proveedor deberá informar al usuario sobre el envío del expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC, utilizando para ello el siguiente texto: "Señor usuario, el expediente de su petición, queja o recurso (según el caso que aplique), fue enviado en fecha (xxx) a la Superintendencia de Industria y Comercio, para el trámite del recurso de apelación, para lo cual dicha Entidad cuenta con quince (15) días hábiles para revisar, estudiar su caso y dar respuesta de fondo, salvo que se requiera la práctica de pruebas, caso en el cual el tiempo mencionado podrá ampliarse hasta por un término igual. Para consultar dicho trámite, por favor ingrese a través del siguiente enlace: xxxxxxxx (página Web de la SIC) con el Código Único Numérico que le fue asignado a su PQR".

Por la cual se resuelve un recurso de apelación.

*excepción del caso de la señora Yeina Bahoque, relacionadas con fallas en la prestación del servicio, conducta que no garantizó a éstos el derecho de consultar y obtener información precisa sobre el estado de sus peticiones, quejas y recursos, lo cual vulneró lo previsto en los artículos 41 y 52 de la Resolución CRC 3066 de 2011, así como lo dispuesto en los numerales 3.1. 3.1.1 y 3.2.1, del Título III de la Circular Única de la Entidad, razón por la cual se impondrá una sanción administrativa de que trata el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009”.*

Así las cosas, contrario a lo manifestado por el proveedor, dentro de la actuación administrativa quedó demostrado que los usuarios deseaban interponer una queja por la falla del servicio contratado, sin que TIGO les asignara el correspondiente CUN y, si bien los asesores del proveedor les indicaron a los reclamantes que se escalarían sus casos, dicha situación no lo exime de la obligación cuyo incumplimiento se reprocha, toda vez que no se les ofreció una solución inmediata a sus inconvenientes.

Así las cosas, no hay duda de que el proveedor omitió su obligación de asignación de CUN a las quejas presentadas por los reclamantes, situación que a la postre implica el desconocimiento del derecho de éstos a conocer el estado de trámite de su solicitud, razones por las cuales este Despacho se atiene a lo decidido por el fallador de primera instancia y, por ende, el argumento del proveedor no está llamado a prosperar.

De otra parte, en relación con el principio de la buena fe, es de resaltar que la Corte Constitucional ha indicado que este principio debe ser tenido en cuenta por los jueces como fundamento de sus fallos y como elemento de interpretación; sin embargo, no conlleva de ningún modo que su empleo pueda reemplazar el contenido del derecho aplicable.

*“El juez debe siempre tener como fundamento de su fallo las disposiciones jurídicas relativas al caso; **el principio de buena fe no puede reemplazar el derecho aplicable**, aunque sí debe ser una guía en la lectura, interpretación y aplicación del mismo, puesto que los deberes de lealtad, claridad, equilibrio, solidaridad y colaboración, entre otros, están implícitos en cualquier relación contractual –aunque con un contenido específico de acuerdo a la naturaleza de la misma-, de manera que aunque las partes no los mencionen en las cláusulas contractuales, sus actuaciones deben realizarse y ser valoradas teniendo en cuenta dichos postulados”<sup>15</sup>. (Negrilla y subraya fuera de texto).*

En línea con lo anterior, la Doctrina, en posición compartida por este Despacho, ha señalado que *“el respeto al principio de la buena fe no implica, de ninguna manera, la paralización del ejercicio de potestades públicas, mucho menos cuando ellas tienen el propósito de garantizar derechos o principios generales que según las circunstancias del caso concreto, ameriten una protección especial. Esto quiere decir que el principio de buena fe también conoce límites”<sup>16</sup>.*

En este sentido, se reitera que las previsiones contenidas en las normas cuyo incumplimiento se reprocha, tienen como fin garantizar i) la recepción y trámite de las peticiones, quejas y recursos presentadas a través de la línea gratuita de atención; ii) el derecho de los usuarios a consultar y obtener información sobre el estado de sus peticiones, quejas y recursos; iii) el derecho de los usuarios a reclamar por medio de la línea de atención al cliente; y iv) el conocimiento de esta Entidad de la realidad de las inconformidades presentadas por los usuarios y la consecuente adopción de las medidas necesarias en pro de los consumidores; por lo que esta Superintendencia no discute la buena fe con la que procedió el proveedor, pero las normas de protección al consumidor, que son normas de orden público y, por ende, de obligatorio cumplimiento, propenden por la protección especial de los consumidores para que estos reciban la información indispensable para entender y comprender el alcance de sus derechos y obligaciones en el marco de la prestación del servicio de comunicaciones; en consecuencia, no observarlas y acatarlas sin duda representa un incumplimiento susceptible de ser censurado.

<sup>15</sup>Corte Constitucional. Sentencia T-537 del 6 de agosto de 2009.

<sup>16</sup>VIANA CLEVES, María José. El principio de confianza legítima en el derecho administrativo colombiano. Universidad Externado de Colombia, 2007.

Por las anteriores consideraciones, no se acogen los argumentos de la recurrente.

**4.3. En relación con los argumentos "Análisis de los factores de graduación de la sanción.", "Principios de proporcionalidad y razonabilidad en la imposición de sanciones" y "Cuantificación de la sanción impuesta."**

Dada la relación que guardan los argumentos esbozados por la impugnante y con base en el principio de economía procesal<sup>17</sup>, los mismos serán analizados en forma conjunta.

En primer lugar, en relación con los planteamientos esgrimidos por la sancionada en el sentido de discutir la dosimetría de la sanción impuesta y la valoración de los criterios de graduación dispuestos en el artículo 66<sup>18</sup> de la Ley 1341 de 2009, se debe advertir que en el presente caso las normas aplicables para la graduación de la sanción en virtud del criterio de especialidad normativa<sup>19</sup>, son los artículos 65 de la Ley 1341 de 2009 y 50 del C.P.A.C.A., y no el artículo 66 de la mencionada ley, como lo pretende hacer ver la recurrente<sup>20</sup>.

Precisado lo anterior, en relación con los planteamientos esgrimidos por la recurrente en el sentido de cuestionar la dosimetría de la sanción impuesta y los criterios considerados para el monto de la misma, es preciso señalar lo siguiente:

En relación con la graduación de la sanción, debe considerarse que la Corte Constitucional en materia de imposición de sanciones por parte de la administración, ha establecido en su jurisprudencia<sup>21</sup> lo siguiente:

*"Para la Corte es claro que la potestad de evaluación de la gravedad de la falta debe dejarse a juicio de la Administración, pues sólo ella tiene conocimiento inmediato de la dimensión y repercusiones de la conducta reprochable.*

*Por ello no resulta violatorio del principio de reserva de ley en materia sancionatoria que la Administración evalúe la gravedad de la conducta e imponga las sanciones dentro del marco establecido por el legislador, pues con que la ley haya determinado las faltas y las sanciones se entiende satisfecho el principio de legalidad (...)"*

Por lo tanto, es necesario anotar que la graduación de la sanción que esta Superintendencia realiza en virtud de la facultad sancionatoria legalmente a ella atribuida 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, que en materia de servicios de comunicaciones se encuentran previstos en el artículo 50 del C.P.A.C.A.

Precisamente, la norma que particularmente autoriza la aplicación de la sanción en materia de servicios de comunicaciones, para el caso concreto el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009<sup>22</sup>, 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, y

<sup>17</sup> Artículo 3. Principios. Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales. Las actuaciones administrativas se desahollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

(...)  
<sup>18</sup> En virtud del principio de economía, las autoridades deberán proceder con sustancia y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas".

<sup>19</sup> Norma aplicable para la época de los hechos.

<sup>20</sup> Sobre el particular, la Corte Constitucional, en Sentencia C-451 del 16 de julio de 2015, destacó que el criterio de especialidad "permite reconocer la vigencia de una norma sobre la base de que regula de manera particular y específica una situación, supuesto o materia, excluyendo la aplicación de las disposiciones generales".

<sup>21</sup> En efecto, tal como lo sostuvo la Dirección, "Y... el artículo 51 de la Ley 1978 de 2019 derogó el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, por consiguiente, de conformidad con el artículo 28 de la Ley 1978 de 2015, a las actuaciones administrativas se les (...) aplicarán las reglas previstas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, es decir que en atención al artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo "[l]os procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único, se sujetarán a las disposiciones de esta parte del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto en dichas leyes".

Así las cosas, los criterios para graduar las sanciones, son los contemplados en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011 y no los previstos en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, por la expresa derogatoria de precitado artículo".

<sup>22</sup> Corte Constitucional Sentencia C-1153 de 2008.

<sup>23</sup> Modificado por el artículo 44 de la Ley 1753 de 2015.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación.

permiten la imposición de multas por una cantidad que oscila entre uno (1) y quince mil (15.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

En ese orden de ideas, en el presente caso la Dirección procedió a graduar la sanción de acuerdo con los criterios señalados en el artículo 50 del C.P.A.C.A., situación que fue ampliamente desarrollada ampliamente en el considerando décimo segundo del acto administrativo de sanción, indicándose de forma expresa como criterio para graduar la sanción el grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes, en los siguientes términos:

*"Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.*

*Frente a este criterio de dosimetría sancionatoria, cabe mencionar que, la conducta desplegada por el proveedor investigado, no atendió sus deberes y no aplicó las normas que desarrollan el derecho de los usuarios a presentar peticiones, quejas y/o recursos relacionadas con la prestación del servicio, a través de la línea de atención al usuario y la posibilidad de tener conocimiento del estado de su solicitud.*

*Lo anterior, tiene sustento en las pruebas recaudadas durante la actuación, las cuales demuestran que el proveedor incumplió las obligaciones sobre la recepción y trámite de las peticiones, quejas y/o recursos relacionadas con las fallas del servicio presentadas por los usuarios a través de la línea gratuita de atención al público de la sociedad investigada. De igual manera, se comprobó que a falta de aplicación de las normas jurídicas afectó el derecho de los usuarios a consultar y obtener información precisa sobre el estado de sus peticiones, quejas y recursos, ya que omitió el deber de asignar el Código Único Numérico (CUN) las quejas presentadas por usuarios a través del mismo medio de atención.*

*En otras palabras, la sociedad investigada quebrantó el derecho de los usuarios a reclamar por medio de la línea de atención al usuario, toda vez que, se obstaculizó la posibilidad de presentar reclamaciones frente a las fallas del servicio e impidió que los usuarios pudieran consultar el estado de sus solicitudes.*

*Así las cosas, es evidente que la sociedad investigada incumplió su deber de recibir las peticiones, quejas y/o recursos que presentaron los usuarios, como tampoco, asignó el Código Único Numérico de las inconformidades, lo que a la postre, demuestra la falta de aplicación de la norma que regulan el derecho de petición.*

*De este modo, se advierte un desconocimiento al derecho a presentar peticiones, quejas o recursos y a que las mismas sean tramitadas y resueltas de manera oportuna, prerrogativa que tiene asidero constitucional en el derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, y sobre el cual la Corte Constitucional ha dispuesto que 'el derecho de petición, es una garantía constitucional que le permite a los ciudadanos formular solicitudes respetuosas a las autoridades y obtener consecuentemente una respuesta pronta, oportuna y completa sobre el particular, la cual debe necesariamente 'ser llevada al conocimiento del solicitante', para que se garantice eficazmente este derecho. Desde este punto de vista, el derecho de petición involucra 'no solo la posibilidad de acudir ante la administración, sino que supone, además, un resultado de ésta, que se manifiesta en la obtención de una pronta resolución. Sin este último elemento, el derecho de petición no se realiza, pues es esencial al mismo. (...)'*

*Por otro lado, la Dirección comprobó que la sociedad investigada suministró información inexacta relacionada con el 'informe global de solicitudes' e 'informe específico de inconformidades', toda vez que, al verificar el reporte del mes de octubre de la misma anualidad, las peticiones y quejas de diecinueve (19) usuarios no fueron reportadas de conformidad con las exigencias previstas en la Circular Única de esta Entidad, impidiendo que esta Autoridad Administrativa tuviera conocimiento de la realidad de las inconformidades presentadas por los usuarios, lo cual a la postre, imposibilitó la adopción de las medidas necesarias en pro de los consumidores.*

Por la cual se resuelve un recurso de apelación.

*Bajo las anteriores consideraciones, y una vez identificados los bienes jurídicos lesionados por la conducta antijurídica del proveedor de servicios de comunicaciones, es decir, el interés jurídico protegido de que las PQR's presentadas por los usuarios sean recibidas a través de los diferentes medios de atención de conformidad con las normas que regulan el derecho de petición, y la información inexacta entregada a esta Superintendencia, se advierte que la entidad de los mismos son sumamente significativos y relevantes, debido a que el interés jurídico amparado por el derecho conculcado, constituye en un principio fundante del ordenamiento jurídico en materia de protección usuarios de comunicaciones, cuyo desconocimiento significa un cuestionamiento directo a la vigencia del régimen de protección de usuarios, que pone en entre dicho los cimientos sobre los que se edifican las normas que regulan las particulares relaciones de consumo objeto de investigación.*

*así las cosas, teniendo en cuenta los criterios normativos a los cuales está sujeta la discrecionalidad de la administración, la Dirección encuentra que al efectuar la valoración respecto de la falta de cumplimiento en sus deberes y no aplicación del ordenamiento jurídico, se pudo evidenciar que ésta desconoció varias disposiciones legales y regulatorias, como lo es el derecho de los usuarios a presentar peticiones, quejas y recursos a través de los medios obligatorios previstos por el regulador y suministrar información exacta. Por lo tanto, y teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, es necesario imponer una sanción acorde con lo antes expuesto, que genere un reproche adecuado y proporcional, ante un comportamiento en abierta contradicción con el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones por vía de la trasgresión de lo establecido en el numeral 7 del artículo 53 y el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, así como de los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y los artículos 39, 41, 45, 46 y 52 de la Resolución CRC 3066 de 2011, los numerales 3.1, 3.1.1, 3.2.1 4.2.2.1 y 4.2.2.2 del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio".*

Por lo tanto, es claro para esta instancia que la Resolución No. 50373 del 27 de septiembre de 2019, si enunció que el criterio para la definición de la sanción fue el grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes, ya que con el incumplimiento de la regulación enunciada, el proveedor de servicios incurrió en conductas que justifican el despliegue del correctivo de la administración, comoquiera que: i) incumplió sus obligaciones asociadas a la recepción y trámite de las peticiones, quejas y recursos presentadas a través de la línea gratuita de atención; ii) afectó el derecho de los usuarios a consultar y obtener información sobre el estado de sus peticiones, quejas y recursos, ya que omitió el deber de asignar el correspondiente CUN a las presentadas a través de este medio de atención; iii) desconoció el derecho de los usuarios a reclamar por medio de la línea de atención al cliente, al obstaculizar la posibilidad de presentar reclamaciones frente a las fallas del servicio e impedir que los reclamantes pudieran consultar el estado de trámite de sus solicitudes; y iv) remitió en forma inexacta la información relacionada con el informe global de solicitudes y el informe específico de inconformidades.

Así, pues, resulta evidente que en la decisión recurrida el a quo realizó un análisis de los criterios para la definición de la sanción atendiendo las particularidades del caso. Es así como, la aplicación de este criterio se realizó de forma consecuente con los hechos objeto de estudio, lo cual se evidenció en la descripción de los factores que ilustraban la adecuación del criterio al caso de la referencia.

Así las cosas, esta instancia no encuentra que los argumentos de la recurrente discutan fundadamente la valoración que sobre la gravedad e importancia de la falta hizo la primera instancia, desde la perspectiva e implicaciones previamente señaladas, esto es, teniendo en cuenta la afectación de los derechos de los usuarios.

De este modo, es del caso precisar que de conformidad con el artículo 44 del C.P.A.C.A., los parámetros que condicionan el ejercicio de las facultades discrecionales se concretan únicamente en la adecuación a los fines de la norma que la autoriza y la proporcionalidad con los hechos que le sirven de causa, criterios que como ya se mencionó fueron analizados de forma amplia en el acto administrativo ahora recurrido.

De otra parte, en lo que atañe a los criterios del *"Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero"*, *"Reincidencia en la comisión de los hechos"*, *"Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión"*, *"Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos"*, *"Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente"*, es preciso señalar que estos criterios sólo operan como agravantes de la misma, razón por la cual no pueden ser valorados como parámetros para atenuar la multa objeto de inconformidad.

En relación con el criterio *"Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas"*, no puede ser tenido en cuenta para determinar la cuantía de la multa, toda vez que el mismo no se configuró dentro de la presente actuación.

Frente al criterio del daño, advierte este Despacho que el objeto de la presente actuación administrativa es establecer si se cumplieron o no las obligaciones previstas por la ley y el regulador, y no en calificar los daños ciertos o que probablemente se hubieran podido causar por el actuar del proveedor a los usuarios.

Lo anterior, por cuanto el ejercicio de las facultades otorgadas a esta Entidad mediante el Decreto 4886 de 2011 no dependen o están subordinadas a la ocurrencia de un daño a los usuarios de los servicios de comunicaciones, ya que basta con que se encuentre acreditada la infracción al ordenamiento, para que esta Superintendencia pueda imponer las respectivas sanciones administrativas de acuerdo a lo establecido en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, e impartir las órdenes administrativas que considere necesarias para restaurar los derechos vulnerados por parte de los proveedores de los citados servicios, independiente de la ocurrencia o no de un daño o de la magnitud del mismo.

Al respecto, la Corte Constitucional confirmó la anterior tesis al indicar que: *"Tratándose de la protección de los derechos de los consumidores, no se requiere entonces la existencia de un daño, tampoco la de un perjuicio, ni hay lugar mediante el ejercicio de una acción colectiva a una indemnización reparatoria, como ya se dijo (...)"*<sup>23</sup>. (Subrayado fuera de texto).

En ese orden de ideas, este Despacho considera que la decisión proferida en primera instancia, aplicó el principio de la proporcionalidad entre la falta y la sanción, ya que los criterios empleados para la graduación fueron debidamente explicados en la dosimetría del acto administrativo sancionador, al adecuarse los hechos materia de la 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 por la ley.

Aunado a lo precedente, en cuanto a lo argumentado por la recurrente en el sentido que en el acto administrativo mediante el cual se impone la sanción no se incluye la valoración de todos los criterios anotados previstos en la ley para determinar el monto de la multa, esta instancia advierte que entendida la norma de la forma en la que la impugnante pretende que se aplique, se generaría una traba injustificada para la administración, pues implicaría encontrar en todos los supuestos que se expongan bajo su escrutinio el listado de criterios que la norma establece, lo que haría nugatorio a la postre el poder coercitivo que descansa en manos de la administración, en el evento en que uno de los criterios no se haga verificable. Ello sucedería, por ejemplo, si en un determinado caso el criterio denominado *"reincidencia en la comisión de los hechos"*, no pudiera establecerse cuando se examina la ocurrencia de una conducta por primera vez, lo que conduciría, si se acoge el argumento del proveedor, a que la administración se tendría que inhibir de imponer la sanción correspondiente por no poderse fundamentar el reproche en la totalidad de los criterios previstos por la ley.

En ese orden de ideas, en lo que atañe al análisis realizado por el *a quo* en relación con el criterio para efectos de la graduación de la multa, encuentra este Despacho que se atendió a

<sup>23</sup> Corte Constitucional en Sentencia T-466 del 5 de junio de 2003.

las particularidades del caso e involucró un análisis de los criterios que aplicaban para el caso concreto, motivo por el cual, el cuestionamiento formulado por la recurrente no está llamado a prosperar y, en consecuencia, no existe mérito para revocar la sanción impuesta por medio del acto administrativo impugnado.

Ahora bien, en relación con la falta de proporcionalidad de la sanción, es necesario señalar que *"(...) no está determinada por la argumentación o retórica que alrededor de ella se haga o no en los actos sancionatorios, sino por la relación de la magnitud de la sanción con las características y circunstancias de los hechos que le sirvan de fundamento, atendiendo los parámetros señalados en el artículo 36 del Código Contencioso Administrativo, esto es, que sea adecuada a los fines de la norma que la autoriza y proporcional a esos hechos (...)"*<sup>24</sup>.

Así lo ha expuesto la Corte Constitucional en Sentencia C-957 de 2014 a través de la cual recalcó que la potestad sancionatoria administrativa debe tener en consideración además de los principios de legalidad, tipicidad, el principio de *"(...) proporcionalidad -entre la sanción, falta o infracción administrativa (...)":*

En ese sentido, es oportuno mencionar que el principio de proporcionalidad conocido por la doctrina como de razonabilidad<sup>25</sup> en aplicación del derecho sancionador, a efectos de ponderar las sanciones correspondientes debe tener en cuenta *"(...) la legalidad o validez de un acto administrativo, cuando afecta derechos de los administrados, sea de modo general o de forma particular, se funda también en que las decisiones tomadas sean entonces adecuadas a los fines de la norma que lo autoriza, necesarios y ponderados o razonables respecto de la situación o los hechos que le sirven de fundamento y los efectos jurídicos que produzcan (...)"*<sup>26</sup>.

En ejercicio de la potestad administrativa sancionadora el Estado está habilitado para imponer sanciones correctivas, destinadas a sancionar las infracciones cometidas por particulares frente al desconocimiento de regulaciones, mandatos, obligaciones y limitaciones establecidas para reglar determinadas materias. En consecuencia, la inobservancia, por parte de los administrados, de ciertos mandatos, prescripciones y reglas establecidas para garantizar el buen funcionamiento de la administración y lograr una eficiente prestación del servicio, genera una actuación positiva por parte del Estado que se traduce en el ejercicio de su poder sancionador.

En ese orden de ideas, es necesario que la sanción esté establecida en una norma de rango legal -reserva de ley-, sin que ello sea garantía suficiente, pues, además, la norma que la contiene debe determinar con claridad la sanción, o por lo menos permitir su determinación mediante criterios que el legislador establezca para el efecto.

Igualmente, ha de ser 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 otros términos, la tipificación de la sanción administrativa resulta indispensable como garantía del principio de legalidad.

La Corte Constitucional en Sentencia C-564 de 2000<sup>27</sup>, al estudiar el principio de proporcionalidad de la sanción manifestó lo siguiente:

*"Sin embargo, el derecho administrativo, a diferencia de lo que sucede en el derecho penal, suele no establecer una sanción para cada una de las infracciones administrativas que se presente, sino que se opta por establecer clasificaciones más o menos generales en las que puedan quedar subsumidos los diferentes tipos de infracciones. Para el efecto, el legislador señala unos criterios que han de ser atendidos por los funcionarios encargados de imponer la respectiva sanción, criterios que tocan, entre otros, con la proporcionalidad y razonabilidad que debe presentarse entre la*

<sup>24</sup> Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Primera. Sentencia del 18 de agosto de 2005. Rad. No. 524-01.

<sup>25</sup> BERROCAL GUERRERO LUIS ENRIQUE. Manual del Acto Administrativo. Librería Ediciones del Profesional Ltda. Segunda Edición. Pág. 65.

<sup>26</sup> Ibid. Pág. 66.

<sup>27</sup> Consideraciones que fueron reiteradas por la Corte Constitucional mediante la Sentencia C- 721 del 25 de noviembre de 2015.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación.

*conducta o hecho que se sanciona y la sanción que pueda imponerse, lo que le permite tanto al administrado como al funcionario competente para su imposición, tener un marco de referencia cierto para la determinación de la sanción en un caso concreto. Al respecto, se lee en "Derecho Administrativo Sancionador" de Alejandro Nieto:*

*"Este sistema de correspondencia entre sanciones y grupos de infracciones es una característica muy singular del derecho administrativo sancionador, puesto que lo propio del Derecho Penal es la correlación individualizada de delitos y penas... se trata de que con ella pueda superarse la dificultad técnica de individualizar normativamente varios miles de infracciones, que en el Código Penal no existe por el reducido número de delitos y faltas que se tipifican (...)"*

Verificado el análisis realizado por el a quo en relación con los criterios para efectos de la graduación de la multa, encuentra este Despacho que se atendió a las particularidades del caso e involucró un análisis de los criterios que aplicaban para el mismo.

Así las cosas, el cuestionamiento formulado por la recurrente no está llamado a prosperar, comoquiera que no existe motivo para revocar la sanción impuesta en el acto administrativo recurrido.

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Confirmar la Resolución No. 50373 del 27 de septiembre de 2019, en los términos que fue confirmada por la Resolución No. 40292 del 22 de julio de 2020, de conformidad con las razones expuestas en la parte motiva del presente acto administrativo.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar personalmente el contenido de este acto administrativo a COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., identificada con Nit. 830.114.921-1, y a COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., identificada con el Nit. 800.153.993-7, a través de sus apoderados, entregándoles copia de la misma e informándoles que contra la presente no procede recurso alguno.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los 10 DIC 2020

LA SUPERINTENDENTE DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

  
MARÍA CAROLINA CORCIONE MORALES

#### Notificaciones:

**Denunciado:**  
Proveedor: COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.  
Identificación: Nit. 830.114.921-1.  
Apoderado: Mafery Hidalgo Cárdenas.  
Identificación: C.C. No. 43 191.508.  
Tarjeta Profesional: No. 161.582 del C.S de la J.  
Dirección 1: notificacionesjudiciales@tigo.com.co  
Dirección 2: Calle 26 No. 92-32, Conecta Edificio G1.  
Ciudad: Bogotá D.C.

**Denunciante:**  
Proveedor: COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.  
Identificación: Nit. 800.153.993-7.  
Apoderado especial: Martín Alonso Hurtado Arenas  
Identificación: C.C. No. 75.084.679.  
Tarjeta Profesional: No. 126.371 del C.S de la J.  
Dirección 1: Calle 57 No. 6 - 38 Torre 57 Apto 803.  
Bogotá D.C., 23/12/2020 El Acto Administrativo Número 50373 de fecha 27/09/2019

es primera copia y quedó ejecutoriada para COLOMBIA MOVIL S.A. ESP el día 22/12/2020

  
SECRETARIO AD-HOC

## **Juzgado 04 Administrativo Seccion Primera - Bogotá - Bogotá D.C.**

---

**De:** Correspondencia Sede Judicial CAN - Bogotá - Bogotá D.C.  
**Enviado el:** miércoles, 27 de octubre de 2021 5:51 a. m.  
**Para:** Juzgado 04 Administrativo Seccion Primera - Bogotá - Bogotá D.C.  
**Asunto:** RV: Contestación de la Demanda - Demandante: COLOMBIA MÓVIL S.A. - Demandado: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO - Radicado: 11001333400420210019500  
**Datos adjuntos:** CONTESTACION DEMANDA - 11001333400420210019500 - COLOMBIA MÓVIL S.A. -.pdf; PODER - JUZGADO 4 ADMINISTRATIVO - 11001333400420210019500 - COLOMBIA MÓVIL S.A. - FIRMADO.pdf; ANEXOS PODER DOCTORA ROCIO.pdf

Cordial saludo,

De manera atenta informamos que ha sido radicado el presente correo como memorial para el proceso relacionado en el mismo, dentro del registro en el aplicativo siglo XXI podrá confirmar los datos del mensaje como Asunto, fecha y hora de recibo.

Atentamente,

**Grupo de Correspondencia**  
Oficina de Apoyo de los Juzgados Administrativos  
Sede Judicial CAN  
RJLP

---

**De:** Diana Carolina Osorio Rodriguez <c.dcosorio@sic.gov.co>  
**Enviado:** martes, 26 de octubre de 2021 4:50 p. m.  
**Para:** Correspondencia Sede Judicial CAN - Bogotá - Bogotá D.C. <correscanbta@cendoj.ramajudicial.gov.co>  
**Cc:** notificacionesjudiciales@tigoune.com <notificacionesjudiciales@tigoune.com>; Laura Figueroa <gerencia@gyclaw.com>; civilyadmo@gyclaw.com <civilyadmo@gyclaw.com>  
**Asunto:** Contestación de la Demanda - Demandante: COLOMBIA MÓVIL S.A. - Demandado: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO - Radicado: 11001333400420210019500

Señores  
JUZGADO CUARTO ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO JUDICIAL DE BOGOTÁ  
-SECCIÓN PRIMERA-  
E.S.D

Medio de control: Nulidad y Restablecimiento del Derecho  
Demandante: COLOMBIA MÓVIL S.A.  
Demandado: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
Radicado: 11001333400420210019500  
Asunto: Contestación de la Demanda

**NOTA: Con este correo electrónico, también se remite copia a los sujetos procesales.**

**AVISO LEGAL:** Este correo electrónico y/o los documentos compartidos mediante canales habilitados por la Superintendencia de Industria y Comercio, puede contener información confidencial o de carácter reservado, de conformidad con el artículo 24 y 36 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 15 de la Ley 1340 de 2009. Las carpetas que contienen esta información se identifican con la expresión: “reservada”.

Respecto de la información reservada está prohibida su divulgación o hacer público su contenido sin la debida autorización para ello. Si usted no es el destinatario del correo, tendrá prohibido darlo a conocer a persona alguna, así como reproducirlo o copiarlo. Si recibe este mensaje por error, deberá notificarlo inmediatamente al remitente y al correo [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co), borrarlo de su sistema y/o buzón de correo electrónico de inmediato.

En consecuencia, le recordamos su deber de mantener la reserva sobre el contenido, los datos o información de contacto del remitente y en general sobre la información de este documento y/o archivos adjuntos. De esta manera, se deberá atender lo dispuesto en las normas pertinentes, entre ellas, la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1712 de 2014.

El destinatario deberá comunicar al Oficial de Protección de Datos Personales [c.afcontreras@sic.gov.co](mailto:c.afcontreras@sic.gov.co), las incidencias de seguridad de las que tenga conocimiento. Igualmente, deberá informar aquellas incidencias que puedan afectar a bases de datos, soportes o documentos que contengan información personal.



*Piense en el medio ambiente antes de imprimir este documento, nuestro aporte es fundamental al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente.*

 Superintendencia de Industria y Comercio

 Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

<b>RADICACION:</b> 21-363147- -4-0	<b>FECHA:</b> 2021-10-26 16:40:38
<b>DEPENDENCIA:</b> 60 GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN JUDICIAL	<b>EVENTO:</b> 362 DEMANDA
<b>TRAMITE:</b> 182 PROCECONTEN	<b>FOLIOS:</b> 6
<b>ACTUACION:</b> 343 CONTESEMANDA	

Bogotá D.C.  
60

Señores  
**JUZGADO CUARTO ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO JUDICIAL DE BOGOTÁ**  
**-SECCIÓN PRIMERA-**  
**E.S.D**

**Asunto:**           *Radicación:*           21-363147- -4-0  
                          *Trámite:*               182  
                          *Evento:*               362  
                          *Actuación:*           343  
                          *Folios:*                 6

**Medio de control:**    **Nulidad y Restablecimiento del Derecho**  
**Demandante:**        **COLOMBIA MÓVIL S.A.**  
**Demandado:**         **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**  
**Radicado:**            **11001333400420210019500**  
**Asunto:**              **Contestación de la Demanda**

**DIANA CAROLINA OSORIO RODRIGUEZ**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.030.537.163 de Bogotá, abogada en ejercicio, portadora de la Tarjeta Profesional número 212.186 del Consejo Superior de la Judicatura, en calidad de apoderada especial de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, tal como consta en el poder y los anexos que se adjuntan al presente libelo; por medio del presente escrito y en cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 175 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, de forma respetuosa procedo a dar contestación a la demanda de la referencia, en los siguientes términos:

## I. DETERMINACIÓN DE LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA DEMANDADA

La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es un organismo de carácter técnico, con personería jurídica<sup>1</sup>, adscrita al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, creada mediante Decreto 623 de 1974 y reestructurada por medio de los Decretos 2153 de 1992, 3523 de 2009 y 4886 de 2011.

## II. OPORTUNIDAD DE LA CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA

En cuanto a la oportunidad en la presentación de la contestación de la demanda, la misma se ajusta al término legal dispuesto para tal efecto, teniendo en cuenta que, surtidas las notificaciones, una vez vencido el término de que trata el inciso 4 del artículo 199 de la Ley 1437 de 2011<sup>2</sup>, modificado por el artículo 48 de la Ley 2080 de 2021, córrase traslado de la demanda a los sujetos procesales, por el término de treinta (30) días, de conformidad con lo establecido en el artículo 172 de la Ley 1437 de 2011<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> La Ley 1151 de 2007, en su artículo 71 le otorgó personería jurídica, asimilándola a un establecimiento público. La Entidad empezó a operar como descentralizado a partir del 01 de enero de 2008.

<sup>2</sup> El traslado o los términos que conceda el auto notificado solo se empezarán a contabilizar a los dos (2) días hábiles siguientes al del envío del mensaje y el término respectivo empezará a correr a partir del día siguiente.

<sup>3</sup> De la demanda se correrá traslado al demandado, al Ministerio Público y a los sujetos que, según la demanda o las actuaciones acusadas, tengan interés directo en el resultado del proceso, por el término de treinta (30) días, plazo que comenzará a correr de conformidad con lo previsto en los artículos 199 y 200 de este Código y dentro del cual deberán contestar la demanda, proponer excepciones, solicitar pruebas, llamar en garantía, y en su caso, presentar demanda de reconvencción.

En consecuencia, teniendo en cuenta que, el Auto mediante el cual se admitió la demanda fue notificado en los términos del artículo 199 de la ley 1437 de 2011, mediante correo electrónico remitido y recibido el día 09 de septiembre de 2021, el término de 2 días previo al de traslado de la demanda, empezó a correr desde el día 10 de septiembre de 2021 y venció el 13 de septiembre de 2021.

Así las cosas, el término de traslado de treinta (30) días corrió a partir del día 14 de septiembre de 2021, finalizando el día 26 de octubre de 2021; periodo dentro del cual, se radica el presente escrito de contestación ante la Secretaría del Juzgado, encontrándose en oportunidad la presente defensa para todos los efectos que en derecho corresponden.

### III. FRENTE A LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA

Respetuosamente me permito solicitarle a su Honorable Despacho, se sirva negar todas las pretensiones y condenas solicitadas por la actora en contra de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, por cuanto carecen de asidero jurídico, no existen elementos jurídicos que sustenten la causal de nulidad que se invoca, ni el sustento legal de la misma para que prospere, lo anterior, por las razones que más adelante se expondrán.

### IV. FRENTE A LOS HECHOS DE LA DEMANDA

Acorde con el contenido del escrito de la demanda, en consideración a la información obrante en la actuación refutada, me permito pronunciarme frente a los hechos denunciados por la actora, en los siguientes términos:

**PRIMERO.** Es parcialmente cierto, en la Resolución No. 7500 de 2019, por medio de la cual se inició una investigación administrativa, se manifestó lo siguiente:

*“(…) Que esta Dirección tuvo conocimiento de una denuncia presentada por la sociedad COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL SA. según la cual el proveedor de servicios de comunicaciones COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP, identificado con Nit 830.114.921-1, habría incumplido el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, toda vez que presuntamente estaría incurriendo en las siguientes conductas: (i) omisión al deber de asignarle CUN a cada una de las peticiones, quejas y reclamos que presentan los usuarios a través de la línea gratuita de atención al cliente; (ii) omisión al deber de incluir un botón destacado y fácilmente identificable para la presentación de PQR's en su página web; (iii) restricción para la presentación de PQR's a través de la línea de atención al cliente”.*

**SEGUNDO.** Es cierto.

**TERCERO.** Es cierto.

**CUARTO.** Es cierto.

**QUINTO:** Es parcialmente cierto, en efecto, a través del Radicado No. 19-004919-00005-0000 de fecha 29 de abril de 2019, la sociedad demandante presentó los correspondientes descargos, no obstante, lo demás indicado en este hecho, corresponden a apreciaciones realizadas por la apoderada judicial.

**SEXTO.** Es parcialmente cierto, en la Resolución No. 19186 de 2019, por medio de la cual se decretó la práctica de pruebas, se manifestó lo siguiente:

*“(…) Ordenar a la sociedad COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., identificada con Nit. 830.114.921-1, que allegue a esta Dirección **las pruebas decretadas de oficio en el numeral 7.3 del considerando SÉPTIMO de la presente resolución.** En cuanto al valor, se les reconocerá el que la ley les asigne dentro del marco del principio de interpretación de la sana crítica, en consonancia con lo dispuesto en el artículo 176 del Código General del Proceso.*

*PARÁGRAFO. Otorgar a la sociedad COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., identificada con Nit. 830.114.921-1, un término perentorio de diez (10) días hábiles contados a partir del recibo del presente acto administrativo, para dar cumplimiento a lo ordenado en el artículo 2 de la presente resolución”. (Negritas propias).*

**SEPTIMO.** Es cierto.

**OCTAVO.** Es cierto.

**NOVENO.** Es cierto.

**DÉCIMO.** Es parcialmente cierto, mediante Radicado No. 19-4919-00027-0000 de fecha 23 de octubre de 2019, la sociedad demandante presentó el recurso de reposición y en subsidio el de apelación, no obstante, lo demás indicado en este hecho, corresponden a apreciaciones realizadas por la apoderada judicial.

**DÉCIMO PRIMERO.** Es cierto.

**DÉCIMO SEGUNDO.** Es cierto.

**DÉCIMO TERCERO.** Es cierto.

## **V. RAZONES DE LA DEFENSA.**

La parte demandante, manifestó dentro de su escrito de demanda que, los actos administrativos se encuentran viciados de nulidad por falta de motivación y con abierta contradicción de las normas en que debía fundarse, en tanto que, las pruebas que fueron aportadas durante la actuación administrativa, al parecer, no demostraban ningún incumplimiento por parte de la sociedad COLOMBIA MOVIL S.A. ESP.

Ahora bien, con relación a la dosimetría de la sanción, indicó la apoderada de la parte demandante, que esta Superintendencia, vulneró los principios de razonabilidad y proporcionalidad, por no establecer los criterios y detallar la ponderación que le permitieron a la Entidad llegar a imponer la multa.

De acuerdo a lo expuesto por la demandante, esta defensa se encuentra en el deber de exponer ante su Honorable Despacho, los fundamentos jurídicos que sin lugar a dudas le demostrarán a su Señoría que los actos administrativos acusados Sí motivaron la sanción impuesta bajo los criterios del artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, gozando así de legalidad y se encuentran ajustados al ordenamiento jurídico, no transgreden derecho alguno y además atienden los postulados normativos en los que debía fundarse.

### **5.1. DE LA LEGALIDAD DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS ACUSADOS.**

El contenido de las Resoluciones acusadas expedidas por la Dirección de Investigación de Protección de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, no incurren en infracción o violación alguna de las normas contenidas en la Constitución Política, en la Ley 1341 de 2009, ni en la Ley 1437 de 2011, por el contrario, fueron fundamentadas en las disposiciones contenidas en aquellas normas y en el procedimiento que debe regir en toda actuación administrativa, constituyéndose la adecuada motivación del acto administrativo, con fundamento en las directrices jurídicas establecidas por dichos preceptos normativos.

Sea lo primero señalar que las atribuciones legales otorgadas a la Superintendencia de Industria y Comercio, especialmente las concedidas por el Decreto 4886 de 2011 y la Ley 1341 de 2009, para la vigilancia y control de los servicios prestados a los usuarios de los servicios de comunicaciones, son entre otras velar por la observancia de las disposiciones sobre la protección a suscriptores, usuarios y consumidores de los servicios de las mismas, dar trámite a las quejas o reclamaciones que se presenten; reconocer los efectos del silencio administrativo positivo en los casos de solicitudes no atendidas por los operadores dentro del término legal.

Cabe advertir que de los documentos obrantes en el expediente administrativo No. 19-4919, permiten concluir que la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO como Autoridad Competente para vigilar y controlar los servicios de comunicaciones, se ajustó plenamente al trámite administrativo previsto para el asunto de la referencia, garantizando el debido proceso y el derecho de defensa a la demandante, fundamentando legalmente los actos administrativos expedidos por la Superintendencia de Industria y Comercio conforme a derecho, es decir dentro del marco jurídico permitido; valorando conforme con los



critérios de la sana crítica las pruebas obrantes dentro de la actuación administrativa; la dosimetría de la sanción se estableció conforme a los elementos de la sana crítica en proporción a los sucesos ocurridos dentro de la investigación administrativa, teniendo en cuenta entre otros, los criterios contenidos en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011.

De esta forma, se demuestra en este escrito al Señor Juez que, los actos administrativos acusados, gozan de plena legalidad, cumplen con los requisitos de existencia y validez de todo acto administrativo, se fundamentaron en las normas que reglamentan el asunto que en la actuación administrativa se adelantó y respetan el ordenamiento jurídico en el que se desarrollan todas las actuaciones administrativas en pro de la guardia de los derechos de los consumidores.

Por lo tanto, los actos administrativos sujetos a examen de legalidad están debidamente motivados y se encuentran fundados en las normas constitucionales y legales establecidas en cuanto a la protección de los usuarios de las comunicaciones, por lo que no son nulos como mal lo refiere la actora bajo los argumentos erróneos que se expone en su escrito; por lo tanto, se procede a argumentar de forma estructurada y jurídica las afirmaciones antes señaladas.

#### **5.1.1. INEXISTENCIA DE LA INTERPRETACIÓN ERRÓNEA DE LAS NORMAS QUE CONTIENEN LOS CRITERIOS PARA LA DEFINICIÓN DE LAS SANCIONES Y SOBRE DOSIMETRÍA SANCIONATORIA.**

Es necesario anotar que, la graduación de la sanción que esta Superintendencia realiza en virtud de la facultad sancionatoria legalmente a esta atribuida 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, que en materia de servicios de comunicaciones se encuentran previstos en el artículo 50 del C.P.A.C.A.

Precisamente, la norma que particularmente autoriza la aplicación de la sanción en materia de servicios de comunicaciones, para el caso concreto el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, 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, y permiten la imposición de multas por una cantidad que oscila entre uno (1) y quince mil (15.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

En ese orden de ideas, en el presente caso, la Dirección procedió a graduar la sanción de acuerdo con los criterios señalados en el artículo 50 del C.P.A.C.A., situación que fue ampliamente desarrollada en el considerando décimo segundo del acto administrativo de sanción, indicándose de forma expresa como criterio para graduar la sanción el grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.

Por lo tanto, es claro que, la Resolución No. 50373 de 27 de septiembre de 2019, sí enunció que el criterio para la definición de la sanción fue el grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes, ya que con el incumplimiento de la regulación enunciada, el proveedor de servicios incurrió en conductas que justifican el despliegue del correctivo de la administración, comoquiera que: i) incumplió sus obligaciones asociadas a la recepción y trámite de las peticiones, quejas y recursos presentadas a través de la línea gratuita de atención; ii) afectó el derecho de los usuarios a consultar y obtener información sobre el estado de sus peticiones, quejas y recursos, ya que omitió el deber de asignar el correspondiente CUN a las presentadas a través de este medio de atención; iii) desconoció el derecho de los usuarios a reclamar por medio de la línea de atención al cliente, al obstaculizar la posibilidad de presentar reclamaciones frente a las fallas del servicio e impedir que los reclamantes pudieran consultar el estado de trámite de sus solicitudes; y iv) remitió en forma inexacta la información relacionada con el informe global de solicitudes y el informe específico de inconformidades.

De otra parte, en lo que atañe a los criterios del *"Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero"*, *"Reincidencia en la comisión de los hechos"*, *"Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión"*, *"Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos"*, *"Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente"*, es preciso señalar que, estos criterios sólo operan como agravantes de la misma, razón por la cual, no pueden ser valorados como parámetros para atenuar la multa objeto de litigio.



### **5.1.2. INEXISTENCIA DEL VICIO DE NULIDAD POR FALSA MOTIVACIÓN DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DEMANDADOS Y CON ABIERTA CONTRADICCIÓN DE LAS NORMAS EN QUE DEBÍA FUNDARSE.**

La parte demandante, manifestó dentro de su escrito de demanda que, los actos administrativos se encuentran viciados de nulidad por falta de motivación y con abierta contradicción de las normas en que debía fundarse, en tanto que, las pruebas que fueron aportadas durante la actuación administrativa, al parecer, no demostraban ningún incumplimiento por parte de la sociedad COLOMBIA MOVIL S.A. ESP.

En este sentido, se tiene que, el presente caso tuvo origen en la queja presentada ante esta Entidad por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A, según la cual, presuntamente TIGO habría incurrido en las siguientes conductas a saber: (i) omisión al deber de asignarle CUN a cada una de las peticiones, quejas y recursos que presentan los usuarios a través de la línea gratuita de atención al cliente; (ii) omisión al deber de incluir un botón destacado y fácilmente identificable para la presentación de peticiones, quejas y recursos en su página web; (iii) restricción para la presentación de peticiones, quejas y recursos a través de la línea de atención al usuario.

Asimismo, el 25 de abril 2017 el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, trasladó a esta Entidad la denuncia por los mismos hechos presentada por COMCEL, con la finalidad de que se adelantara la investigación administrativa correspondiente de conformidad con lo dispuesto en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

En este sentido, de acuerdo con el material probatorio aportado en su momento al expediente, el proveedor de servicios: i) omitió su deber de asignar CUN a cada una de las peticiones, quejas y recursos que presentan a sus usuarios; ii) obstaculizó y fue renuente para recibir y tramitar las peticiones, quejas y recursos relacionadas con fallas en la prestación del servicio a través de la línea gratuita de atención al cliente; y iii) remitió a esta Entidad en forma inexacta la información relacionada con el informe global de solicitudes y el informe específico de inconformidades correspondientes al mes de octubre de 2016, por lo que se transgredió lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 53 y el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, así como de los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y los artículos 39, 41, 45, 46 y 52 de la Resolución CRC 3066 de 2011, los numerales 3.1, 3.1.1, 3.2.1, 4.2.2.1 y 4.2.2.2 del Título III de la Circular Única de esta Superintendencia.

Conforme con lo anterior, no puede alegar el demandante que existe una falta de tipicidad de la sanción administrativa impuesta, toda vez que, como quedó visto en el acto administrativo de formulación de cargos, desde el inicio de la presente actuación se le informaron las conductas que daban lugar a la formulación de cargos, la sanción a imponer, y la relación existente entre estas, así como se encuentra demostrada la infracción normativa y las sanciones a aplicar.

Igualmente, se colige que es obligación de los proveedores recibir y tramitar las quejas presentadas por los usuarios a través de los distintos medios de atención y el correlativo derecho de los usuarios de interponer sus reclamaciones, en forma verbal o escrita, por cualquiera de los mecanismos suministrados por los proveedores para tales efectos.

Así las cosas, cualquier conducta mediante la cual se obstaculice la recepción y trámite de las solicitudes de los usuarios es susceptible de ser reprochada, tal como se señaló en la imputación fáctica sobre la cual se estructuró el cargo segundo.

Ahora bien, verificada la actuación, se encuentra que en las interacciones realizadas en la línea gratuita de atención al cliente, los usuarios intentaron interponer una queja con ocasión de fallas en la prestación del servicio, sin embargo, el proveedor impidió la presentación de la queja del usuario, incumpliendo con ello su obligación legal y regulatoria de recibir y tramitar las reclamaciones que los usuarios presentan a través de los medios obligatorios de atención, tal como fue ampliamente expuesto por la Dirección en el acto administrativo sanción.

Por lo anterior señor Juez, no está llamado a prosperar el cargo endilgado por la parte demandante.

Finalmente, esta defensa se permite con el respeto debido, solicitar a su Despacho que por todos los motivos antes expuestos, no se declare la Nulidad de los actos administrativos acusados, pues como se observó, las Resoluciones acusadas gozan de legalidad, por estar debidamente motivadas en cuanto se refiere a la existencia de la conducta sancionable conforme a los criterios de valoración probatoria y en cuanto a la determinación de la sanción y su proporcionalidad, además, la actuación administrativa respetó los derechos al debido proceso, de defensa e igualdad de las partes, encontrándose ajustado a derecho conforme a los criterios legales y jurisprudenciales.

Por todo lo anterior, se solicita se nieguen todas las pretensiones y condenas realizadas por la demandante por carecer de asidero, sustento jurídico y de elementos jurídicos y legales que fundamenten el pedido de nulidad invocado por el demandante.

## VI. PRUEBAS

Solicito se tengan como pruebas las siguientes:

1. Los documentos obrantes en el expediente administrativo No. 19-4919 de la Dirección de protección de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.
2. Las que su Honorable Corporación considere pertinentes decretar y practicar de oficio.

## VII. ANEXOS

1. Poder debidamente conferido por la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio y sus anexos.

## VIII. NOTIFICACIONES

Las recibiré en la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio ubicada en la Carrera 13 No 27-00, Piso Décimo de Bogotá D.C, o al Correo electrónico: [notificacionesjud@sic.gov.co](mailto:notificacionesjud@sic.gov.co)

Atentamente,



**DIANA CAROLINA OSORIO RODRIGUEZ**

C.C. No. 1.030.537.163 de Bogotá.

T.P. No 212.186 del C. S. de la J.

Correo electrónico: [c.dcosorio@sic.gov.co](mailto:c.dcosorio@sic.gov.co)



Señores

**JUZGADO CUARTO ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ**

E. S. D.

<b>Referencia:</b>	Proceso No. 11001333400420210019500
<b>Convocante/demandante:</b>	COLOMBIA MÓVIL S.A.
<b>Convocado/demandado:</b>	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
<b>Asunto:</b>	Poder Especial

**ROCÍO SOACHA PEDRAZA**, identificada como aparece al pie de mi firma, actuando en virtud de la delegación realizada por el Superintendente de Industria y Comercio, en adelante SIC, mediante Resolución No. 12789 de 12 de marzo de 2021 y la Resolución 291 de 07 de enero de 2020, mediante las cuales se me faculta para representar a la Entidad en actuaciones judiciales y administrativas, las cuales se incorporan al presente memorial junto con mi Acta de Nombramiento y Posesión, respetuosamente manifiesto al señor Juez que, confiero poder especial amplio y suficiente a DIANA CAROLINA OSORIO RODRIGUEZ, abogada en ejercicio con tarjeta profesional No. 212.186 del Consejo Superior de la Judicatura, identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.030.537.163 de Bogotá D.C., para que en nombre y representación de la SIC, ejerza todas las actuaciones que sean necesarias para agotar el respectivo trámite.

En atención a los Decretos expedidos por la Presidencia de la República de Colombia, mediante los cuales se imparten instrucciones para el cumplimiento del Aislamiento Preventivo Obligatorio en el todo el territorio colombiano y se prorroga el estado de emergencia sanitaria, el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, mediante el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, todos emitidos en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica generado por la pandemia del Covid-19, respetuosamente solicito al Despacho reconocerle personería para actuar a la abogada DIANA CAROLINA OSORIO RODRÍGUEZ dándole el valor procesal suficiente a este memorial en concordancia con el inciso final del artículo 74 del Código General del Proceso (CGP), quien queda investida de todas las facultades inherentes al presente poder y en especial las de conciliar, transigir, desistir, sustituir, reasumir y demás necesarias para el cabal cumplimiento del presente mandato en concordancia con el artículo 77 ibídem.

Igualmente, en atención a lo estipulado en el artículo 5 del Decreto 806 del 4 de junio de 2020 y el párrafo 4 del artículo 13 del Acuerdo PCSJA20-11546 del 25 de abril de 2020 emitido por el Consejo Superior de la Judicatura, este poder no requerirá la formalidad de la presentación o autenticación personal de quien lo otorga.

La apoderada podrá ser notificada al correo electrónico [diana.osorio19871@gmail.com](mailto:diana.osorio19871@gmail.com), dirección inscrita en el Registro Nacional de Abogados, según lo preceptuado en la norma citada. Sin perjuicio de la notificación igualmente que deba surtirse al correo institucional **[notificacionesjud@sic.gov.co](mailto:notificacionesjud@sic.gov.co)**, en cumplimiento de lo estipulado en el artículo 197 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

Con consideración y respeto;

JAZMIN ROCIO  
SOACHA PEDRAZA

Firmado digitalmente por JAZMIN  
ROCIO SOACHA PEDRAZA  
Fecha: 2021.09.28 14:59:58 -05'00'

**ROCÍO SOACHA PEDRAZA**  
C.C. No. 52.081.980 de Bogotá D.C.

Acepto el mandato,



**DIANA CAROLINA OSORIO RODRIGUEZ**  
C.C. No. 1.030.537.163 de Bogotá D.C.  
T.P. No. 212.186 del C.S. de la J.



**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

RESOLUCIÓN NÚMERO 291 - - - DE 2020

( 07 ENE 2020 )

"Por la cual se delegan unas funciones"

**EL SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

En ejercicio de sus facultades legales, y en especial de las conferidas por el Decreto 4886 del 23 de diciembre de 2011, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo artículos 159, 160 y 199, artículo 74 del Código General del proceso, y la Ley 489 de 1998.

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO.** Delegar a la doctora JAZMÍN ROCÍO SOACHA PEDRAZA, identificada con la cédula de ciudadanía 52.081.980 de Bogotá y tarjeta profesional No. 104.843 del Consejo Superior de la Judicatura, quien desempeña las funciones de Jefe de la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio, de acuerdo con la Resolución 12165 del 16 de marzo de 2016 y acta de posesión 7042 del 16 de marzo de 2016, el ejercicio activo o pasivo de la representación judicial de la Superintendencia de Industria y Comercio en toda clase de procesos judiciales, administrativos o policivos, así como la representación extraprocesal de la misma, entendida siempre la delegación con las facultades para conciliar, de acuerdo con las normas que regulen la conciliación.

Para tal efecto, el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica podrá:

- a. Notificarse personalmente de las decisiones o actuaciones proferidas dentro de los procesos judiciales y acciones constitucionales, así como las actuaciones de carácter administrativo que se adelanten contra la Superintendencia de Industria y Comercio.
- b. Promover los procesos judiciales, administrativos y acciones constitucionales en que tenga interés la Superintendencia de Industria y Comercio y actuar en ellos.
- c. Interponer los recursos ordinarios y extraordinarios procedentes, contra las providencias dictadas en los procesos antes mencionados.
- d. Conferir poder a los abogados de planta y contratistas de la Superintendencia, para que representen a la Superintendencia de Industria y Comercio en los procesos a que se refiere el presente artículo y en las diligencias judiciales y prejudiciales.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** La presente Resolución rige a partir de su expedición.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D.C, a los 07 ENE 2020

**EL SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO,**

  
ANDRÉS BARRETO GONZÁLEZ

**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**RESOLUCIÓN NÚMERO 12789 DE 2021

( 12 MAR 2021 )

"Por la cual se prorroga una comisión para desempeñar un empleo de libre nombramiento y remoción"

**EL SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

en ejercicio de sus atribuciones legales y en especial las conferidas por el numeral 32 del artículo 3° del Decreto 4886 del 2011, la Ley 909 de 2004, el Decreto 1083 de 2015 y

**CONSIDERANDO**

Que de conformidad con lo previsto en el artículo 26 de la Ley 909 de 2004, los empleados de carrera administrativa con evaluación del desempeño sobresaliente, tendrán derecho a que se les otorgue comisión para desempeñar empleos de libre nombramiento y remoción hasta por el término de tres (3) años, en períodos continuos o discontinuos, pudiendo ser prorrogado por un término igual, para los cuales hubiesen sido nombrados en la misma entidad a la cual se encuentran vinculados o en otra. En todo caso, la comisión o la suma de ellas no podrá ser superior a seis (6) años, so pena de ser desvinculados del cargo de carrera administrativa en forma automática.

Que el artículo 2.2.5.5.39 del Decreto 1083 de 2015 establece que la comisión para desempeñar un empleo de libre nombramiento y remoción se otorga con el único fin de preservarle al empleado los derechos inherentes a la carrera.

Que mediante Resolución 12165 del 16 de marzo de 2016 se otorgó a la servidora Jazmin Rocio Soacha Pedraza, identificada con la cédula de ciudadanía 52.081.980, una comisión para desempeñar el empleo de libre nombramiento y remoción de Jefe de Oficina Asesora Jurídica, Código 1045, Grado 09, asignado a la Oficina Asesora Jurídica de esta Superintendencia, por el término de tres (3) años.

Que mediante Resoluciones 6015 del 15 de marzo de 2019 y 45972 del 16 de septiembre de 2019, se prorrogó por el término de un año hasta el 16 de marzo de 2020, la comisión otorgada mediante Resolución 12165 de 2016 a la servidora Jazmin Rocio Soacha Pedraza.

Que mediante Resolución 11748 del 16 de marzo de 2020, se prorrogó por el término de un (1) año hasta el 16 de marzo de 2021, la comisión otorgada mediante Resolución 12165 de 2016 y prorrogada mediante Resoluciones 6015 y 45972 de 2019, a la servidora Jazmin Rocio Soacha Pedraza.

Que la última calificación de servicios en firme de la servidora pública Jazmin Rocio Soacha Pedraza corresponde al nivel sobresaliente.

Que teniendo en cuenta la facultad prevista en el artículo 26 de la Ley 909 de 2004 y el cumplimiento de los requisitos formales, se procederá a prorrogar por el término de un (1) año la comisión otorgada mediante Resolución 12165 de 2016 y prorrogada mediante Resoluciones 6015 de 2019, 45972 de 2019 y 11748 de 2020, a la servidora Jazmin Rocio Soacha Pedraza.

Que en virtud de lo anterior,

"Por la cual se prorroga una comisión para desempeñar un empleo de libre nombramiento y remoción"

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1.** Prorrogar, a partir del 16 de marzo de 2021, por el término de un (1) año, la comisión para desempeñar un empleo de libre nombramiento y remoción otorgada mediante Resolución 12165 de 2016 prorrogada mediante Resoluciones 6015 de 2019, 45972 de 2019 y 11748 de 2020, a la servidora Jazmín Rocio Soacha Pedraza, identificada con la cédula de ciudadanía 52.081.980, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

**ARTÍCULO 2.** Finalizado el término por el cual se otorga la presente prórroga, esto es, el día dieciséis (16) de marzo de 2022, o cuando el empleado renuncie al cargo de libre nombramiento y remoción o sea retirado del mismo antes del vencimiento del término de la comisión, el servidor deberá asumir el empleo respecto del cual ostenta derechos de carrera. De no cumplirse lo anterior, el jefe de la entidad declarará la vacancia del empleo y procederá a proveerlo en forma definitiva. De esta novedad se informará a la Comisión Nacional del Servicio Civil.

**ARTÍCULO 3.** Mientras dure el término de esta comisión, el funcionario comisionado conservará los derechos que le corresponden como empleado de carrera administrativa.

**ARTÍCULO 4.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

**COMUNIQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, D.C., a los

12 MAR 2021

**EL SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO,**

  
ANDRÉS BARRETO GONZÁLEZ

Proyectó: Andri Osorio B.  
Revisó: Andri Osorio B.  
Aprobó: Angélica María Acuña P.