



Bogotá D.C., veintidós (22) de octubre de dos mil veintiuno (2021)

Asunto	Proceso ordinario de controversia contractual
Radicación No.	11001-33-43-060-2019-00405-00
Accionantes	Sociedad Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.
Accionado	Instituto Nacional de Vías
Sentencia No.	2021-0187RD
Tema	Incumplimiento de contrato de "Call Center" – No se prueba
Sistema	Oral

Contenido

1. ANTECEDENTES	2
2. PARTES	2
3. LA DEMANDA	2
3.1 HECHOS RELEVANTES	2
3.1.1 ACERCA DE LA SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO	2
3.2 PRETENSIONES.....	4
3.3 FUNDAMENTOS DE DERECHO	4
3.3.1 DE LA PRESTACIÓN EFECTIVA DE SERVICIOS POR ETB A FAVOR DE LA DEMANDADA.....	5
3.3.2 INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE LA PARTE DEMANDADA	6
4. LA DEFENSA	6
4.1 ACERCA DE LOS HECHOS RELEVANTES	7
4.2 ACERCA DE LAS PRETENSIONES	7
4.3 EXCEPCIONES.....	7
4.3.1 COBRO EXTEMPORÁNEO.....	7
4.3.2 INEXISTENCIA DE LA OBLIGACIÓN.....	8
4.4 RAZONES DE LA DEFENSA	10
FRENTE A LOS PUESTOS DE TRABAJO	12
IVR (VOZ INTERACTIVA DE RESPUESTA)	13
5. TRÁMITE	13
6. ALEGATOS DE CONCLUSIÓN	13
6.1 PARTE DEMANDANTE	14
6.1.1 PROBLEMA JURÍDICO.....	14
6.1.2 ARGUMENTO DE LOS ALEGATOS.....	14
6.1.3 CONCLUSIÓN.....	16
6.2 PARTE DEMANDADA.....	16
6.2.1 QUEDÓ PROBADO EL COBRO EXTEMPORÁNEO	16
6.2.2 QUEDÓ PROBADA LA INEXISTENCIA DE LA OBLIGACIÓN.....	17
6.2.3 CONCLUSIÓN.....	17
7. CONCEPTO DE LA AGENCIA DEL MINISTERIO PÚBLICO	17



8. CONSIDERACIONES	17
8.1 TESIS DE LAS PARTES.....	18
8.2 PROBLEMA JURÍDICO.....	18
8.3 LA OBLIGACIÓN CONTRACTUAL Y SU INCUMPLIMIENTO	18
8.4 CASO CONCRETO.....	25
8.5 COPIAS Y ARCHIVO.....	25
9. DECISIÓN.....	25

1. ANTECEDENTES

Agotadas las etapas del proceso declarativo ordinario pasa a proferirse sentencia dentro del presente proceso.

2. PARTES

Son partes del proceso las siguientes:

A.	Demandante	Identificación
1	Sociedad Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	Nit. 899.999.115-8
B.	Demandada	Identificación
1	Instituto Nacional de Vías – INVÍAS	Nit. 800.215.807-2
C.	Ministerio Público	
1	Procuraduría 79 Judicial I para Asuntos Administrativos de Bogotá	

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado se abstuvo de intervenir en el presente proceso.

3. LA DEMANDA

Los elementos esenciales de la demanda se resumen a continuación

3.1 HECHOS RELEVANTES

El íter contractual se relata de la siguiente manera:

3.1.1 ACERCA DE LA SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

- 2010/11/08 La sociedad ETB S.A. ESP presenta oferta para el servicio de atención telefónica como un servicio soportado en el servicio de telefonía que ya viene prestando, la cual fue aceptada por el INVÍAS
- 2010/11/26 La ETB y el INVÍAS suscriben el Contrato de Prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 8872649 de 2010.



- **2010/11/26** Se suscriben condiciones especiales en las que se establece el siguiente objeto: *"mediante las presentes condiciones especiales, ETB se obliga para con el INVIAS a prestar la solución integral de telecomunicaciones de voz que incluye la atención telefónica (Call Center) detallado en la oferta aceptada por ésta y en el anexo técnico que hace parte integral del presente contrato."*
- **2010/11/26** Las partes suscriben el anexo técnico cuyo objeto relaciona: *"Establecer los aspectos técnicos a propósito de la solución integral que ETB provee al CLIENTE INVIAS, en relación con el servicio de atención del Call Center para el número único #767 para cubrir las 24 horas del día durante los 7 días de la semana través del IVR, y con el apoyo de asesores de servicio, distribuidos en puestos de trabajo y el coordinador requerido con su respectiva infraestructura de telecomunicaciones para recibo de llamadas."*
- **2011/02/21** Las partes suscriben la siguiente modificación a las condiciones especiales del contrato de prestación de servicios:

"PRIMERA: Modificar la CLAUSULA TERCERA VALOR Y FORMA DE PAGO, la cual quedará así: el INVIAS pagará el servicio prestado por ETB en mensualidades vencidas de acuerdo a los servicios demandados y autorizados cada mes por el INVIAS, teniendo en cuenta los precios mensuales descritos en la oferta presentada por ETB en Enero de 2011, que da alcance a los actuales requerimientos del INVIAS y que se cobrará en la factura de servicios públicos de ETB, a partir de la fecha de la instalación y puesta en funcionamiento de la solución integral de telecomunicaciones objeto de este acuerdo. El INVIAS pagará el servicio prestado dentro de los cinco días calendario siguiente al recibo de la factura de cada mes.

"PARÁGRAFO PRIMERO: los valores correspondientes a los puestos de trabajo tanto con agentes de la ETB como los requeridos para personal de la Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional, serán facturados de acuerdo al número de puestos utilizados cada mes con la tarifa descrita en la oferta. Los consumos de mensajería de texto, IVR, tráfico de la línea 018000 y Larga Distancia se facturarán de acuerdo al consumo realizado cada mes y con las tarifas descritas en la oferta comercial."
- **2021/02/21** Se suscribe la modificación al Anexo Técnico para el desarrollo del contrato, disponiendo la Cláusula Tercera que el Numeral 49 quedará así: *"en el momento que las condiciones del servicio cambien (Volúmenes de llamadas superiores y permanentes que impliquen un aumento de agentes de servicio mayor al 40% ETB dispondrá del recurso necesario para cumplir con la muestra representativa para el monitoreo de transacciones y la entrega total de las grabaciones, queda claro que esto supone un costo para el INVIAS, el cual deberá asumir en caso de llegar a presentarse esta situación, costo que será presentado a INVIAS para su aprobación."*
- **2011/12/09** Las partes suscriben Acta de Prórroga en el plazo del Contrato 8872649 de 2010 y hasta el 31 de marzo de 2012, dejando vigentes todas las estipulaciones del contrato que no se hayan modificado.
- **2012/03/29** Las partes suscriben el Acta Aclaratoria del Otrosí 2 y modificaciones a las condiciones especiales del Contrato de Prestación de Servicios Públicos, modificando la Cláusula Segunda respecto de la duración y prórrogas, la cual será a término indefinido, salvo que alguna de las partes manifieste su intención de no continuar con la ejecución, para lo cual será necesario informar mediante comunicación escrita enviada con una antelación no inferior a un mes y continúan vigentes todas las estipulaciones del contrato que no se hayan modificado.



- 2019/06/20 ETB eleva oficio y traslado de la facturación, con el fin de obtener el pago de \$477.906.007 por los servicios prestados de Call Center entre enero y junio de 2018.
- 2019/10/03 El INVÍAS responde indicando que no procede el cobro por inoportuno de conformidad con la regulación de servicios públicos domiciliarios, Artículo 150 de la Ley 142 de 1992.
- El contrato se encuentra actualmente vigente.

3.2 PRETENSIONES

Las pretensiones han sido planteadas de la siguiente forma:

"PRIMERA. DECLÁRESE que entre el INSTITUTO NACIONAL DE VÍAS -INVIAS, y ETB SA ESP, se celebró el Contrato de Prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones bajo el número 8872649 del 26 de noviembre de 2010, cuyo objeto corresponde a "la prestación de servicio público domiciliario de Telefonía Pública Básica Conmutada TPBC." Conforme a la propuesta aceptada por ETB SA ESP., y el anexo técnico que hace parte integral del contrato y el cual estableció "la prestación de solución integral de telecomunicaciones de voz que incluye la atención telefónica (call center)"

SEGUNDA. DECLÁRESE que el INSTITUTO NACIONAL DE VÍAS -INVIAS, INCUMPLIÓ el contrato número 8872649 del 26 de noviembre de 2010, sus anexos técnicos, condiciones especiales y actas modificatorias, incumplimiento referido al NO pago del precio por la prestación de servicios prestados por parte de ETB, respecto a los servicios facturados de puestos de trabajo de Policía, agentes e IVR., en desarrollo del call center entre enero y junio de 2018.

TERCERA. Como consecuencia de la pretensión SEGUNDA, ORDÉNESE a la INSTITUTO NACIONAL DE VÍAS -INVIAS, a pagar a la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP- la suma de CUATROCIENTOS SETENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS SEIS MIL SIETE PESOS MONEDA CORRIENTE LEGAL COLOMBIANA (\$477.906.007), o la que se llegare a probar, valor al que ascienden los servicios suministrados que son adeudados por la parte demandada, por concepto de la ejecución del contrato 8872649 del 26 de noviembre de 2010.

CUARTA. ORDÉNESE que a las cantidades líquidas de dinero reconocidas en la sentencia que ponga fin al proceso, se adicionen intereses moratorios desde que la obligación se hizo exigible y hasta la fecha del pago efectivo.

SUBSIDIARIA DE LA PRETENSIÓN CUARTA. ORDÉNESE que las cantidades líquidas de dinero reconocidas en la sentencia que ponga fin al proceso se actualicen tomando como base el Índice de Precios al Consumidor desde que la obligación se hizo exigible y hasta la fecha del pago efectivo.

QUINTA. ORDÉNESE dar cumplimiento a la sentencia, en los términos de los artículos 187 a 195 del C.P.A.C.A.

SEXTA. CONDÉNESE en costas y agencias del derecho a la parte demandada." (sic)

3.3 FUNDAMENTOS DE DERECHO

Los acápite de los fundamentos de derecho son los siguientes:



3.3.1 DE LA PRESTACIÓN EFECTIVA DE SERVICIOS POR ETB A FAVOR DE LA DEMANDADA

En materia de servicios públicos domiciliarios como regla general aplica la ley 142 de 1994, respecto de todas las empresas de servicios públicos domiciliarios.

Ahora bien, el artículo 73 de la ley 1341 de 2009, estableció la vigencia y derogatoria indicando: "(...) A las telecomunicaciones, y a las empresas que prestan servicios de telefonía pública básica conmutada, telefonía local móvil en el sector rural y larga distancia no les será aplicable la Ley 142 de 1994 respecto de estos servicios (...)"

Ahora bien, el Contrato suscrito entre ETB e INVÍAS se encuentra enmarcado en un contrato de condiciones uniformes, originario del que suscriben los usuarios con las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, sin embargo, él mismo se enmarcó en actos anteriores y posteriores a su suscripción, como lo fue la propuesta comercial y la oferta de servicios presentada por la demandante, en la que no sólo se incluyó la prestación de servicios públicos de Telefonía Pública Básica Conmutada TPBC sino en la prestación de servicios integrales de telecomunicaciones de voz que incluyen la atención telefónica Call Center detallando en la oferta aceptada por INVÍAS, y en el anexo técnico que hace parte integral del contrato.

El servicio integral de telecomunicaciones de voz que incluye la atención telefónica Call Center, es descrito varias veces en el anexo técnico que hace parte integral del contrato de condiciones uniformes y en las actas modificatorias que hacen parte del contrato principal, de suerte que no se desconoce el servicio que presta la demandante en la debida ejecución contractual.

Objeto establecido en las condiciones especiales del contrato de condiciones uniformes:

"Establecer los aspectos técnicos a propósito de la solución integral que ETB provee al CLIENTE INVÍAS, en relación con el servicio de atención del Call Center para el número único #767 para cubrir las 24 horas del día durante los 7 días de la semana través del IVR, y con el apoyo de asesores de servicio, distribuidos en puestos de trabajo y el coordinador requerido con su respectiva infraestructura de telecomunicaciones para recibo de llamadas."

No pueden entonces desconocerse los servicios prestados por la demandante en el marco contractual.

Ahora bien, la forma de pago del contrato se pactó de la siguiente manera según las condiciones especiales:

"TERCERA.- VALOR Y FORMA DE PAGO: El INVÍAS pagará el servicio prestado por ETB en mensualidades vencidas de \$100.834.444 CIEN MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y CUATRO PESOS COLOMBIANOS INCLUIDO IVA, por concepto de los cargos fijos mensuales descritos en la oferta presentada, suma que se cobrará en la Factura de Servicios Públicos de ETB, en periodos mensuales vencidos, a partir de la fecha de la instalación y puesta en funcionamiento de la solución integral de telecomunicaciones objeto de este acuerdo. El INVÍAS pagar el servicio prestado dentro de los cinco (5) días calendario siguientes al recibo de la factura de cada mes."

PARÁGRAFO PRIMERO: Los valores correspondientes a los puestos de trabajo requeridos para el personal de la Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional serán facturados de acuerdo al número de puestos utilizados cada mes con



la tarifa descrita en la oferta. los consumos de mensajería de texto, IVR, consumos telefónicos de campañas salientes (local, larga distancia y celular), tráfico de la línea 018000 y larga distancia se facturarán de acuerdo al consumo realizado cada mes y con las tarifas descritas en la oferta comercial.”

Lo anterior dispone que el pago se realizaría por factura conforme a los servicios prestados, por lo tanto, las facturas que originan esta demanda, no son sólo por el servicio de telefonía básica conmutada, sino el servicio integral de telecomunicaciones de voz Call Center, en lo que respecta con la administración de la línea #767 y otros servicios adicionales que se encuentran establecidos en el contrato de condiciones especiales, actas modificatorias y oferta presentada.

Incurrir en error la demandada al alegar que las facturas de enero a junio de 2018 han vencido en su reclamación al constituir cobro inoportuno en los términos del Artículo 150 de la ley 142 de 1994.

Este argumento no aplica al caso particular por las siguientes razones:

1. La Ley 142 de 1994 ya no aplica para el sector de las telecomunicaciones, en especial a la prestación de telefonía básica conmutada, a servicios prestados por empresas de servicios públicos, como la demandante, conforme lo dispuso La ley 1341 de 2009.
2. Si bien el sector de las telecomunicaciones es ahora regulado por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en materia de facturación de servicios la reglamentación es clara respecto a la relación proveedor/usuario, de tal suerte que si el usuario no se encuentra conforme con su facturación, podrá solicitar el pago de los valores que considere pertinente pagar y los valores objeto de reclamación serán discutidos vía administrativa, situación que no se llevó a cabo, por la sencilla razón de que los servicios adicionales contratados por las partes en las condiciones especiales no conllevarían a dicha reclamación administrativa sino a una contractual a resolver por vía judicial.
3. Los servicios que viene prestando ETB a INVÍAS no sólo se circunscriben a la telefonía pública básica conmutada, sino la prestación del servicio de Call Center, administrando la línea #767 entre otros establecidos en las condiciones especiales de contrato de condiciones uniformes.

3.3.2 INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE LA PARTE DEMANDADA

De conformidad con los fundamentos y normatividad aplicable se solicita se declare el incumplimiento en cuanto a lo que tiene que ver con el pago del precio del Contrato 8872649 2010.

La demandada objetó los servicios de Call Center en la facturación correspondiente a los meses de enero a junio de 2018, respecto de los puestos de trabajo de policía y agentes de IVR, que totalizan \$477.906.007 y no han sido cancelados.

En los términos del artículo 41 de la Ley 80 de 1993, los contratos se perfeccionan cuando se logra acuerdo sobre el objeto y la contraprestación y este es el escrito, lo cual se encuentra plenamente demostrado en el presente caso.

4. LA DEFENSA

La parte demandada descorre el traslado de la siguiente forma:



4.1 ACERCA DE LOS HECHOS RELEVANTES

Respecto de los hechos, la autoridad accionada sostiene que son ciertos.

Precisa que de conformidad con la información remitida por el área del Programa de Seguridad en Carreteras Nacionales (PSCN), los puestos de trabajo nunca sobrepasaron el 40% para el periodo comprendido entre los meses de enero a junio de 2018 comparándolo con los meses precedentes, conforme se describe en el siguiente cuadro:

Meses	Cantidad asesores	Crecimiento
2017 Octubre	46	
2017 Noviembre	56	22%
2017 Diciembre	55	-2%
2018 Enero	54	-2%
2018 Febrero	49	-9%
2018 Marzo	47	-4%
2018 Abril	41	-13%
2018 Mayo	49	20
2018 Junio	50	2%
2018 Julio	50	0%

4.2 ACERCA DE LAS PRETENSIONES

La demandada se opone expresamente a la prosperidad de las pretensiones de la demanda.

4.3 EXCEPCIONES

Como excepciones fueron planteadas las siguientes:

4.3.1 COBRO EXTEMPORÁNEO

En el Parágrafo de la Cláusula Undécima del Contrato de Condiciones Uniformes del 26 de noviembre de 2010 se dispuso sobre la facturación lo siguiente:

"ETB podrá actualizar las deudas por servicios prestados o sumas financiadas y que no fueron facturadas hasta por un período de cinco (5) meses atrás."

Igualmente, el Artículo 1602 del Código Civil establece:

"Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales."

Considerando entonces que los contratos se celebran para ser cumplidos y que las manifestaciones incorporadas en los contratos como ejercicio del principio de la autonomía privada de la voluntad en realidad atan a las partes inmersas en la relación negocial; no es lícito que la demandante alegue a mediados de 2019 el pago de una obligación cuyo plazo había vencido para cada uno de los meses cobrados en el año 2018 y, es que, cuando el contrato dice en el PARÁGRAFO SÉPTIMO de la CLÁUSULA UNDÉCIMA que la actualización de las deudas que no fueron facturadas no puede ir por un período mayor a cinco (5) meses atrás, no se puede desconocer que el cobro efectuado ante el Instituto Nacional de Vías por medio del oficio con radicado de entrada n.º 48529 del 18 de junio de 2019 fue indiscutiblemente por fuera del período establecido en el mismo contrato, por lo que el cobro extemporáneo aludido en este acápite específico encuentra una estructura sólida en la cual anclarse para que se declare su configuración, en la medida en que, si bien no aplica el cobro inoportuno de que trata el Artículo 150 de la Ley 142 de 1994 por expresa disposición



consignada en el artículo 73 de la Ley 1341 de 2009, es notoriamente cierto y además indiscutible que una disposición contractual vigente y vinculante reguló previamente el mismo asunto, naturalmente en otras palabras.

Por lo anterior, debe declararse el cobro efectuado por medio de oficio con radicado de entrada 48529 del 18 de junio de 2019, fue extemporáneo y en consecuencia deben denegarse las pretensiones de la demanda.

4.3.2 INEXISTENCIA DE LA OBLIGACIÓN

Una vez notificado el INVÍAS de la admisión de la demanda, se procedió a revisar la facturación reclamada por ETB, encontrándose que entre enero y junio de 2018 los técnicos del Programa de Seguridad en Carreteras Nacionales (PSCN) de la Secretaría General del Instituto Nacional de Vías, concluyeron que la información respecto a la facturación no era confiable, por lo que procedieron a realizar las validaciones del personal que atiende el Call Center (civiles y Ditra), mediante el registro fílmico de la operación. Igualmente refieren los expertos que la información entregada por ETB en 2 momentos diferentes respecto del IVR de mayo y junio de 2018 no eran compatibles, difiriendo en la cantidad de segundos consumidos.

Luego de la validación se logró depurar la información encontrando la realidad de los componentes y valores objeto del cobro, situación que se describe de la siguiente forma en torno a los periodos que son objeto de la demanda:

Meses	Diciembre 2017 a enero 2018	Enero 2018
Periodo de facturación	2017/12/16 – 2018/01/15	2018/01/16 – 2018/01/16
Referencia pago	30000088726490	30000088726490
Valor total	\$310.788.490	\$138.296.305

Ajuste: Validación puestos de trabajo por medio de CCTV (Circuito cerrado de televisión)

Ítem	Valor total – sin IVA	Valor IVA	Valor Total
Puestos Asesores	\$127.096.819	\$24.148.396	\$151.245.214
Puestos Policía	\$4.750.649	\$902.623	\$5.653.272
Minutos IVR	\$83.180.218	\$15.804.241	\$98.984.459
Costos fijos (Telefonía, Internet y Datos)	\$17.403.080	\$3.306.585	\$20.709.665
Total INVIAS	\$232.430.765	\$44.161.845	\$276.592.610

Mes	Periodo de facturación	Referencia de pago	Valor total
Febrero 2018	2018/02/01 – 2018/02/28	30000088726490	\$221.272.675

Costos variables asociados a la operación del Call Center, Puestos de Trabajo e IVR:

Ajuste: Validación puestos de trabajo por medio de CCTV (Circuito cerrado de televisión) y puestos de trabajo redes sociales de acuerdo con el oficio SG 3086.

Ítem	Valor total – sin IVA	Valor IVA	Valor Total
Puestos Asesores	\$115.845.651	\$22.010.294	\$137.853.945
Puestos redes sociales	\$15.476.544	\$2.940.543	\$18.417.087
Puestos Policía	\$3.126.495	\$594.034	\$3.720.529
Minutos IVR	\$34.093.653	\$6.477.794	\$40.571.447
Costos fijos (Telefonía, Internet y Datos)	\$17.403.080	\$3.306.585	\$20.709.665
Total INVIAS	\$185.943.424	\$35.239.250	\$221.272.674



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO SESENTA (60) ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO
-SECCIÓN TERCERA-
BOGOTÁ D.C.

Mes	Periodo de facturación	Referencia de pago	Valor total
Marzo 2018	2018/03/01 – 2018/03/31	30000088726490	\$304.120.473

Costos variables asociados a la operación del Call Center, Puestos de Trabajo e IVR:

Ajuste: Validación puestos de trabajo por medio de CCTV (Circuito cerrado de televisión)

Ítem	Valor total – sin IVA	Valor IVA	Valor Total
Puestos Asesores	\$138.813.709	\$26.374.605	\$165.188.313
Puestos redes sociales	\$15.619.845	\$2.967.771	\$18.587.616
Puestos Policía	\$4.263.403	\$810.046	\$5.073.449
Minutos IVR	\$79.463.406	\$15.098.047	\$94.561.453
Costos fijos (Telefonía, Internet y Datos)	\$17.403.080	\$3.306.585	\$20.709.665
Total INVIAS	\$255.563.443	\$48.557.054	\$304.120.497

Mes	Periodo de facturación	Referencia de pago	Valor total
Abril 2018	2018/04/01 – 2018/04/30	30000088726490	\$212.070.293

Costos variables asociados a la operación del Call Center, Puestos de Trabajo e IVR:

Ajuste: Validación puestos de trabajo por medio de CCTV (Circuito cerrado de televisión)

Ítem	Valor total – sin IVA	Valor IVA	Valor Total
Puestos Asesores	\$114.916.205	\$21.834.079	\$136.750.284
Puestos redes sociales	\$14.330.133	\$2.722.725	\$17.052.859
Puestos Policía	\$3.491.930	\$663.467	\$4.155.396
Minutos IVR	\$28.069.822	\$5.333.266	\$33.403.088
Costos fijos (Telefonía, Internet y Datos)	\$17.403.080	\$3.306.585	\$20.709.665
Total INVIAS	\$178.221.170	\$33.860.122	\$212.071.293

Mes	Periodo de facturación	Referencia de pago	Valor total
Mayo 2018	2018/05/01 – 2018/05/31	30000088726490	\$246.904.111

Costos variables asociados a la operación del Call Center, Puestos de Trabajo e IVR:

Ajuste: Validación puestos de trabajo por medio de CCTV (Circuito cerrado de televisión) y minutos consumidos en el IVR eliminando los registros errados.

Ítem	Valor total – sin IVA	Valor IVA	Valor Total
Puestos Asesores	\$165.467.757	\$31.438.874	\$196.906.631
Puestos redes sociales	\$14.473.435	\$2.749.953	\$17.223.387
Puestos Policía	\$3.410.722	\$648.037	\$4.058.759
Minutos IVR	\$6.727.546	\$1.278.234	\$8.005.780
Costos fijos (Telefonía, Internet y Datos)	\$17.403.080	\$3.306.585	\$20.709.665
Total INVIAS	\$207.482.540	\$39.421.683	\$246.904.222

Mes	Periodo de facturación	Referencia de pago	Valor total
Junio 2018	2018/06/01 – 2018/06/30	30000088726490	\$227.288.303

Costos variables asociados a la operación del Call Center, Puestos de Trabajo e IVR:

Ajuste: Validación puestos de trabajo por medio de CCTV (Circuito cerrado de televisión) y minutos consumidos en el IVR eliminando los registros errados.



Ítem	Valor total – sin IVA	Valor IVA	Valor Total
Puestos Asesores	\$156.473.592	\$29.729.982	\$186.203.574
Puestos redes sociales	\$7.308.368	\$1.388.590	\$8.696.958
Puestos Policía	\$7.308.690	\$1.388.651	\$8.697.341
Minutos IVR	\$2.504.844	\$475.920	\$2.980.764
Costos fijos (Telefonía, Internet y Datos)	\$17.403.080	\$3.306.585	\$20.709.665
Total INVIAS	\$190.998.574	\$36.289.729	\$227.288.303

Debe observarse que en cada uno de los períodos facturados el valor total que arroja el proceso de validación concuerda con el total pagado efectivamente por el INVÍAS, reflejando necesariamente la coincidencia entre los servicios prestados y la contraprestación económica a cargo del demandado, verificándose de esta forma que no existen saldos insolutos que faculten a la demandante a acudir efectivamente a reclamar saldos inexistentes por la vía judicial, pues en desarrollo tera carga procesal que le corresponde, en su demanda no acredita que la demandada deba saldos impagos.

4.4 RAZONES DE LA DEFENSA

La demanda plantea una discusión de orden estrictamente legal, arguyendo que respecto del cobro de la factura presentada ante el INVÍAS con radicado 48529 del 18 de junio de 2019, adicionada mediante oficio de alcance con radicado INVÍAS 49597 del 20 de junio de 2019, no aplicaban las disposiciones de que trata la Ley 142 de 1994 en torno a los contratos que la ETB celebra, sino las normas de derecho privado amparados por el Artículo 73 de la Ley 1431 de 2009, según la cual a las empresas que prestan los servicios de telefonía pública básica conmutada, telefonía local móvil en el sector rural y larga distancia no les es aplicable la Ley 142 de 1994, lo cual es evidentemente cierto luego de advertir el objeto del contrato y la sentencia del 6 de diciembre de 2010 proferida por la Subsección C de la Sección Tercera del Consejo de Estado dentro del radicado 25000-23-26-000-2009-00762-01(38344).

De conformidad con lo anterior, habrá que acudir a las disposiciones en materia de derecho privado para entender el presente caso y determinar si la actuación adelantada por las partes estuvo ajustada a derecho.

De conformidad con el Artículo 1602 del Código Civil, en tanto el contrato es ley para las partes, se acude al tenor literal del contrato cuya CLÁUSULA UNDÉCIMA en su PARÁGRAFO SÉPTIMO sobre la facturación establece: "ETB podrá actualizar las deudas por servicios prestados o sumas financiadas y que no fueron facturadas hasta por un período de cinco (5) meses atrás".

En tal virtud y si bien la disposición contenida en el Artículo 150 de la Ley 142 de 1994 no aplica en el asunto por expresa disposición del Artículo 73 de la Ley 1341 de 2009, en tanto se trata de un asunto sobre el servicio de telefonía pública básica conmutada, es igualmente cierto y con suficiente fuerza probatoria que el PARÁGRAFO SÉPTIMO de la CLÁUSULA UNDÉCIMA del Contrato del 26 de noviembre de 2010 establece de forma nítida y evidente que las deudas que no fueron facturadas por la demandante sólo podrán ser actualizadas hasta por un periodo de cinco meses atrás, por lo tanto véase la siguiente descripción.

Periodo cobrado	Plazo máximo para actualización	Fecha de la solicitud de pago	Tiempo transcurrido desde el periodo a cobrar y cobro
Enero de 2018	Junio de 2018	18 de junio de 2019	17 meses
Febrero de 2018	Julio de 2018		16 meses
Marzo de 2018	Agosto de 2018		15 meses
Abril de 2018	Septiembre de 2018		14 meses
Mayo de 2018	Octubre de 2018		13 meses



Periodo cobrado	Plazo máximo para actualización	Fecha de la solicitud de pago	Tiempo transcurrido desde el periodo a cobrar y cobro
Junio de 2018	Noviembre de 2018		12 meses

Nótese que la parte actora no logra desvirtuar el cobro inoportuno, pues las partes pactaron ese mecanismo, que de hecho pertenece a los formatos contractuales preestablecidos por ETB, por tanto, en observancia del principio *pacta sunt servanda*, uno de los pilares de las relaciones negociales en materia de derecho privado, las partes en disputa se encuentran atadas a dicha disposición, así que el cobro inoportuno no se configura por cuenta del Artículo 150 de la Ley 142 de 1994, sino por el PARÁGRAFO SÉPTIMO de la CLÁUSULA UNDÉCIMA del Contrato de Condiciones Uniformes de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. del 26 de noviembre de 2010.

Así mismo, el Consejo de Estado¹ ha señalado a propósito de lo que se viene sosteniendo lo siguiente:

"Es principio general el que los contratos se celebran para ser cumplidos y, como consecuencia de su fuerza obligatoria, el que las partes deban ejecutar las prestaciones que emanan de él en forma íntegra, efectiva y oportuna, de suerte que el incumplimiento de las mismas, por falta de ejecución o ejecución tardía o defectuosa, es sancionada por el orden jurídico a título de responsabilidad subjetiva y por culpa, que sólo admite exoneración, en principio, por causas que justifiquen la conducta no imputables al contratante fallido (fuerza mayor, caso fortuito, hecho de un tercero o culpa del cocontratante, según el caso y los términos del contrato). (...). En efecto, el contrato, expresión de la autonomía de la voluntad, se rige por el principio "lex contractus, pacta sunt servanda", consagrado en el artículo 1602 del Código Civil, según el cual los contratos válidamente celebrados son ley para las partes y sólo pueden ser invalidados por consentimiento mutuo de quienes los celebran o por causas legales. En concordancia con la norma anterior, el artículo 1603 de la misma obra, prescribe que los contratos deben ser ejecutados de buena fe y, por consiguiente, obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación o que por ley le pertenecen a ella sin cláusula especial. (...). En los contratos bilaterales y conmutativos -como son comúnmente los celebrados por la administración-, teniendo en cuenta la correlación de las obligaciones surgidas del contrato y la simetría o equilibrio de prestaciones e intereses que debe guardar y preservarse (arts. 1494, 1495, 1530 y ss. 1551 y ss. Código Civil), la parte que pretende exigir la responsabilidad del otro por una conducta alejada del contenido del título obligacional debe demostrar que, habiendo cumplido por su parte las obligaciones del contrato, su cocontratante no cumplió con las suyas, así como los perjuicios que haya podido sufrir."

Entonces, al haberse presentado la solicitud de pago por fuera del plazo previsto en el contrato, se tiene que es la parte actora la que incumple con las obligaciones pactadas en sus propias cláusulas al desarrollar una actuación contraria a sus prescripciones y pretende ahora presentar para recaudo por la vía jurisdiccional, situación que la hace completamente improcedente, toda vez que la estipulación prevé un plazo de cinco meses para el efecto y se está haciendo entre 12 y 17 meses, por lo que la demanda no está llamada a prosperar.

De otro lado, es necesario tener en cuenta que los ítems que componen la facturación objeto del Contrato de Prestación de servicios 8872649 son:

¹ Sentencia del 30 de enero de 2013. Sección Tercera. Subsección B. M. P. Danilo Rojas Betancourth. Rad. 20001-23- 31-000-2000-01310-01 (24217).



- Puestos de Asesores.
- Puestos de Redes Sociales.
- Puestos de Policía.
- Minutos IVR.

En consonancia con lo anterior, debe traerse a colación la información que ha sido suministrada por de los técnicos del Programa de Seguridad en Carreteras Nacionales (PSCN) de la Secretaría General del Instituto Nacional de Vías sobre las irregularidades evidenciadas en la información, remitidas por ETB, en el siguiente sentido:

FRENTE A LOS PUESTOS DE TRABAJO

A finales de 2017 se realizó una visita en sitio de la operación del Call Center del #767 por parte del apoyo a la supervisión del contrato, para realizar una prueba de conexión-desconexión de un asesor de llamada que recién iba a ingresar a turno. En ese ejercicio se evidenció que el asesor ya se encontraba conectado a la plataforma, sin haber iniciado su correspondiente turno.

La Secretaría General del INVÍAS para la época, de común acuerdo con la demandante, determinó que las validaciones de puestos de trabajo se deben realizar por medio de circuito cerrado de televisión, aprovechando que las visuales de este se encontraban en la Sala CCO del Programa de Seguridad en Carreteras Nacionales - PSCN.

Las validaciones de puestos de trabajo dejaron en claro que la cantidad de personal que reportaba de ETB no era la misma que se evidenciaba en las grabaciones de CCTV, lo cual generó que en la validación de facturación se tuvieran en cuenta únicamente los puestos de trabajo que efectivamente se usaron en el mes y que estuvieron soportados por las evidencias del sistema de monitoreo.

El 24 de enero de 2018 el INVÍAS remitió el oficio SG3086 en el que informa a ETB que las redes sociales deben ser atendidas por 4 asesores repartidos así:

Horario	Operadores
6 am – 2 pm	2
2 pm – 10 pm	1
10 pm – 6 am	1

Las validaciones posteriores de puestos de trabajo tuvieron en cuenta el mencionado oficio y los soportes fílmicos del circuito cerrado de televisión.

Para los puestos de trabajo del aliado estratégico del #767, la Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional, se detectó que ETB estaba cobrando los 10 puestos destinados para DITRA independientemente de que estos fueran ocupados o no y sin tener en cuenta lo descrito en el contrato que en el parágrafo primero del documento Condiciones Especiales de noviembre de 2010 señala: "los valores correspondientes a los puestos de trabajo requeridos para el personal de la Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional serán facturados de acuerdo al número de puestos utilizados cada mes con la tarifa descrita en la oferta".

"Parágrafo primero: los valores correspondientes a los puestos de trabajo requeridos para el personal de la Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional serán facturados de acuerdo al número de puestos utilizados cada mes con la tarifa descrita en la oferta, los consumos de mensajería de texto, IVR..." (Resaltado del demandado)



IVR (VOZ INTERACTIVA DE RESPUESTA)

En 2018 se identificó que hubo un aumento considerable del costo del IVR por lo cual el PSCN solicitó a la demandante los detalles de navegación encontrándose las siguientes inconsistencias al ser analizados:

1. Registros repetidos que se estaban facturando.
2. Registros con duraciones superiores al tiempo total del árbol de navegación del IVR.
3. Grabaciones infinitas que generaban aumento en la facturación.
4. Llamadas menores a 10 dígitos y/o alfanuméricas.
5. Llamadas transferidas de otras campañas.
6. Los informes detalle de las bases de datos presentaban problemas de navegación.
7. ETB entregó información que no correspondía al año de facturación.
8. El total de segundos consumidos en el reporte inicial enviado por ETB, difiere en los segundos consumidos y reflejados en las bases de datos de mayo y junio 2018.
9. Diferencia mayo 27.620.327 segundos.
10. Diferencia junio 28.370.051 segundos.

De acuerdo con estas inconsistencias y las diferencias de segundos consumidos se realizaron las validaciones de facturación para los meses de mayo y junio de 2018, las cuales arrojaron un trámite de validación depurado que permitió establecer los valores reales que fueron realmente cancelados por la demandada y que constituyeron un pago total de aquellos periodos facturados.

5. TRÁMITE

Las principales actuaciones dentro del proceso se surtieron de la siguiente forma:

Actuación	Fecha
Admisión de la demanda	2020/02/27
Audiencia inicial	2021/01/27
Audiencia de pruebas	2021/02/17
Al Despacho para fallo	2021/03/05

Se produjo la suspensión de términos judiciales de la siguiente forma durante el año 2020:

Acuerdo	Fecha	Desde	Hasta
PCSJA20-11517 Consejo Superior de la Judicatura	15/03/2020	16/03/2020	20/03/2020
PCSJA20-11518 Consejo Superior de la Judicatura	16/03/2020	16/03/2020	20/03/2020
PCSJA20-11521 Consejo Superior de la Judicatura	19/03/2020	21/03/2020	03/04/2020
PCSJA20-11526 Consejo Superior de la Judicatura	22/03/2020	04/04/2020	12/04/2020
PCSJA20-11532 Consejo Superior de la Judicatura	11/04/2020	13/04/2020	26/04/2020
PCSJA20-11546 Consejo Superior de la Judicatura	25/04/2020	27/04/2020	10/05/2020
PCSJA20-11549 Consejo Superior de la Judicatura	04/05/2020	11/05/2020	24/05/2020
PCSJA20-11556 Consejo Superior de la Judicatura	22/05/2020	25/05/2020	08/06/2020
PCSJA20-11567 Consejo Superior de la Judicatura	05/06/2020	08/06/2020	01/07/2020

6. ALEGATOS DE CONCLUSIÓN

En la oportunidad para alegar de conclusión, las partes se pronunciaron de la siguiente forma:



6.1 PARTE DEMANDANTE

El alegato de la parte actora comprende los siguientes acápite:

6.1.1 PROBLEMA JURÍDICO

El no pago de los servicios prestados de las actividades de CALL CENTER respecto de los puestos de agentes, puestos de policía e IVR., entre los meses de enero a junio de 2018, los cuales se cobraron con la factura No 240013656 por valor de \$477.906.007, la cual se remitió en oficio del 13 de junio de 2019.

6.1.2 ARGUMENTO DE LOS ALEGATOS

La demandada contradice el planteamiento establecido en el desarrollo de la prueba testimonial, entendiendo que inicialmente menciona que el no pago de la factura reclamada obedece a que se están facturando servicios pasados 5 meses de su prestación y por consiguiente no es viable expedir factura en ese término.

Ante este planteamiento, se reitera que la Ley 142 de 1994 no aplica para el servicio de TPBC, teniendo en cuenta que el Artículo 73 de la Ley 1341 de 2009 establece *"(...) A las telecomunicaciones, y a las empresas que prestan los servicios de telefonía pública básica conmutada, telefonía local móvil en el sector rural y larga distancia no les será aplicable la Ley 142 de 1994 respecto de estos servicios (...)".*

En consecuencia:

- i. El régimen no es aplicable al caso particular, teniendo en cuenta que el servicio de telecomunicaciones no es un servicio público domiciliario.
- ii. El presente contrato ya no se encuentra enmarcado dentro de las condiciones uniformes, teniendo en cuenta que, la esencia del contrato fue modificada por las partes, conllevando a cambiar su naturaleza, correspondiendo al juez resolver los conflictos que surjan con ocasión de las condiciones u obligaciones establecidas por las partes, siendo esta una diferencia fundamental, frente a los contratos de condiciones uniformes a los que el usuario se adhiere a las condiciones generales impuestas por un prestador y por ende existe un régimen de protección a los usuarios.

Por lo anterior se tiene que en el presente caso naturaleza del contrato ha cambiado al ser modificadas sus condiciones, teniendo en cuenta que el servicio inicial era de TPBC y con las modificaciones o condiciones especiales se incluyeron los servicios adicionales acordados por las partes, como lo es el Call Center para la atención de llamadas a la línea #767, servicio de IVR, apoyado por asesores de servicio, distribuidos en puestos de trabajo y el coordinador requerido con respectiva infraestructura de telecomunicaciones para el recibo de las llamadas.

Estos servicios fueron ajustados y acordados para el cliente ahora demandado, de suerte que no puede concluirse que tales servicios hagan parte del contrato de condiciones uniformes, sino de un contrato bilateral, consensuado y debidamente remunerado por los servicios particulares acordados por las partes.



Cómo quedó establecido en los planteamientos de la demanda, de la contestación y confirmado por los testimonios en audiencia de pruebas, el procedimiento realizado por las partes en los períodos reclamados para la generación de la factura de servicios prestados y que correspondió en la validación de los servicios en cada uno de los meses por parte del INVÍAS, para que posteriormente la ETB expidiera la factura correspondiente, sin embargo, cómo se logró evidenciar y reconocer por la demandada, fueron objetados los servicios de puestos de agentes, puestos de policía e IVR, en desarrollo de las actividades del Call Center entre enero y junio de 2018, los cuales no fueron facturados y quedaron en estado de verificación para el correspondiente cobro.

Respecto de la fijación del litigio, es claro que los servicios se prestaron por parte de ETB a la demandada en lo que corresponde a las actividades de Call Center, específicamente a los puestos de agentes, puestos de policía e IVR, de enero a junio de 2018.

La objeción por parte del INVÍAS a estos servicios prestados, su validación y no llegar a un acuerdo con la ETB conllevó a la generación de la factura 24013656.

Nótese que en las declaraciones de ROBERTO URIBE GARCÍA y del ingeniero JUAN PABLO CASTILLO rendidas en audiencia del 17 de febrero de 2021, determinaron que efectivamente se objetaron las actividades de Call Center relacionadas con los puestos de policía, puestos de agentes e IVR, los cuales generaron la consecuencia de no facturar estos servicios entre los meses de enero a junio de 2018.

El servicio prestado por la demandante se encuentra establecido en las condiciones especiales del contrato de servicios públicos suscrito entre ETB e INVÍAS, por lo que el valor y la forma de pago, de conformidad con el Parágrafo Primero de la Cláusula Tercera² corresponden solamente a los servicios realmente prestados por ETB.

No hay que escapar de la órbita de la tercerización, pues quien presta el servicio de Call Center pertenece a la policía como aliado y con quién ETB cumple el contrato principal con el INVÍAS, lo cual para el detrimento del patrimonio de ETB, así como del aliado y éste a su vez afectaría el personal que prestó el servicio de Call Center, por lo que la postura de INVÍAS, tiene desventaja con quienes prestaron el servicio.

En cuanto a la declaración del contratista de INVÍAS JUAN PABLO CASTILLO, es claro que se limitó a informar sobre un proceso interno de auditoría del contrato con ETB, reportando como lo mencionó en su declaración, diferentes hallazgos en la ejecución del contrato, sin embargo, debe notarse que por estos no se requirió a ETB ni se dio inicio a los procedimientos administrativos de incumplimiento contractual, en la contestación de la demanda no fue planteado este argumento, lo que implica que su declaración busca justificar el no pago de una factura por los servicios prestados de actividades relacionadas con el Call Center respecto de los puestos de policía y puestos de agentes e IVR.

Ahora bien, no puede perderse de vista que los servicios prestados de los puestos de policía y agentes e IVR en los meses de enero a junio de 2018, se pueden validar con los informes y relación de trabajo allegados al expediente, en la que se evidencia en los archivos denominados "login-logout" para cada mes de los períodos

² "...los valores correspondientes a los puestos de trabajo requeridos para el personal de la Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional serán facturados de acuerdo al número de puestos utilizados cada mes con la tarifa descrita en la oferta. Los consumos de mensajería de texto, IVR, consumos telefónicos de campañas salientes (local, larga distancia y celular), tráfico de la línea 018000 y larga distancia se facturarán de acuerdo al consumo realizado cada mes y con la tarifa descrita en la oferta comercial"



reclamados, información que fue validada y explicada en la declaración rendida por ROBERTO URIBE y MARIBEL SÁNCHEZ.

De la información remitida dentro del material probatorio, se constata que su origen corresponde al aplicativo que se usa para la ejecución del contrato, de tal manera que es la fuente de verificación de los servicios prestados diariamente, la cual se remite para validar al INVÍAS sobre el servicio prestado. Ahora bien, pretender validar los servicios prestados mediante cámaras de circuito cerrado, no corresponde a alguna de las obligaciones adquiridas por las partes para el pago de los servicios, por lo que incurre en error la demandada al negar su pago alegando la no coincidencia de los puestos de trabajo con el registro de las cámaras de vigilancia interna.

6.1.3 CONCLUSIÓN

Conforme a lo anterior, se tiene que la demandada prestó efectivamente los servicios de Call Center e IVR durante los meses de enero a junio de 2018, prueba de lo cual inicia con la objeción de INVÍAS de los servicios prestados e informados en este periodo, los cuales fueron debidamente validados por mecanismos que no estaban establecidos dentro del contrato y sus anexos técnicos. Así, ETB sí logró demostrar que los servicios prestados y cobrados, se encuentran claramente determinados con la relación remitida proveniente de la aplicación utilizada para el CALL CENTER, la cual determinó que los puestos de agente y de Policía e IVR que prestó en el periodo de tiempo en discusión, por lo que es válido el cobro realizado mediante Factura 240013656 por valor de \$477.906.007, remitida el 13 de junio de 2019 dando el INVÍAS respuesta negativa a la solicitud de pago.

Por lo anterior, debe accederse a las pretensiones de la demanda.

6.2 PARTE DEMANDADA

El alegato de conclusión de la parte demandada comprende los siguientes acápite:

6.2.1 QUEDÓ PROBADO EL COBRO EXTEMPORÁNEO

El análisis del debate probatorio evidencia que la parte actora omitió revisar el Parágrafo Séptimo de la Cláusula Undécima del Contrato de Condiciones Uniformes de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. del 26 de noviembre de 2010 suscrito con el INVÍAS y que establece lo siguiente:

«ETB podrá actualizar las deudas por servicios prestados o sumas financiadas y que no fueron facturadas hasta por un período de cinco (5) meses atrás.»

La aplicabilidad de esta cláusula como fundamento que permita resolver este litigio a favor del demandado, es un elemento que no pudo ser desvirtuado por la parte actora, pues olvidó leer la "letra pequeña", cayendo por su propio peso el argumento según el cual los servicios de "Call Center, IVR y otros servicios" son servicios adicionales al contrato principal y que se agrupan por practicidad en la misma factura, por lo que no les cobija la cláusula precitada.

Esta situación es un evidente contrasentido, pues la pretensión segunda busca que se declare que el demandado "...INCUMPLIÓ el contrato número 8872646 del 26 de noviembre de 2010, sus anexos técnicos, condiciones especiales y actas modificatorias...", y en la página 2 del escrito que descorre el traslado de la contestación de la demanda, manifestó de los conceptos que son materia de cobro



por esta vía judicial "...servicio adicional que no esta (sic) regulado por el contrato de condiciones uniformes sino de un contrato interadministrativo que no determina caducidad en los cobros realizados por servicios prestados y más aún, cuando el contrato se encuentra vigente."

Luego entonces, la demandante reconoce que el INVÍAS no ha incumplido el Contrato 8872649 del 26 de noviembre de 2010, lo que implica denegar las pretensiones de la demanda por esta razón.

6.2.2 QUEDÓ PROBADA LA INEXISTENCIA DE LA OBLIGACIÓN

Las declaraciones rendidas dieron cuenta que los servicios Call Center, IVR y Puestos de Trabajo eran facturados sobre unas fórmulas que ni siquiera los operadores de ETB sabían cómo calcular, por lo que ambas entidades realizaban ejercicios de validación de la facturación, depurándose el valor real luego de ese ejercicio y se expedía la factura que oportunamente se cancelaba, sin que se pueda alegar la existencia de saldos pendientes de pago, pues de ser así, en su lugar, la demandante debería haber expedido una nueva factura detallando los conceptos cobrados y que no quedaron incluidos en la facturación pagada por el INVÍAS allegando los soportes correspondientes, lo cual nunca ocurrió.

A juicio de la parte demandada, quedaron probados los siguientes puntos:

1. El Contrato 8872649 del 26 de noviembre de 2010 no consagró un mecanismo eficiente de validación de los valores facturados.
2. La ETB a través de su aliado realizaba un proceso de validación que presentaba múltiples errores.
3. Como consecuencia de lo anterior, para garantizar la protección del patrimonio público, el INVÍAS revisaba la validación efectuada por ETB presentando las observaciones correspondientes y, en aceptación de estas se expedían las facturas que eran posteriormente canceladas.
4. La ETB nunca presentó al INVÍAS facturación con información detallada y soportada sobre saldos impagos, pues, de conformidad con la Cláusula Undécima del Contrato de Condiciones Uniformes los servicios prestados se cobran a través de facturas, por tanto, al no existir la referida factura, nunca demostró la existencia de una obligación a cargo del INVÍAS que esté pendiente de cumplimiento.

6.2.3 CONCLUSIÓN

Del análisis probatorio se concluye que no asiste algún tipo de responsabilidad al demandado, pues no están demostrados en el plenario los elementos necesarios para conceder las pretensiones.

7. CONCEPTO DE LA AGENCIA DEL MINISTERIO PÚBLICO

La Agencia del Ministerio Público se abstuvo de rendir concepto en el presente caso.

8. CONSIDERACIONES

Pasa a resolverse el problema jurídico y a emitirse pronunciamiento de fondo acerca de las pretensiones de la demanda.



8.1 TESIS DE LAS PARTES

La parte demandante sostiene que el Instituto nacional de vías está en la obligación de pagar el valor de la facturación a pesar de que haya transcurrido el término indicado en el contrato toda vez que la cláusula que lo define no resulta aplicable dada su desnaturalización dentro del contrato de condiciones uniformes al haberse pactado una serie de servicios adicionales.

Además, sostiene la parte actora que no resulta procedente cuestionar la facturación a través de mecanismos que no están definidos dentro del contrato procedentes de auditorías en las que no participó la sociedad ETB.

La parte demandada a su vez alega que las obligaciones contractuales plantean un término dentro del cual pues de la sociedad prestadora del servicio realizar la facturación y que corresponde a 5 meses tal y como fuera pactado. Además señala que el monto del valor de los servicios no está ajustado aquellos efectivamente prestados como se verificará mediante las auditorías desarrolladas como consecuencia de la presentación de la demanda por lo que no habría una obligación exigible al haber sido cobrada de forma extemporánea y que además no corresponde con lo efectivamente prestado. Destaca que con la solicitud de pago no se allegaron los soportes que justifiquen la solicitud.

8.2 PROBLEMA JURÍDICO

El problema jurídico en el presente caso supone 2 aspectos separados, correspondiendo el primero de ellos a la posibilidad de no tener como aplicable la cláusula relativa al tiempo con el que cuenta la contratista (oportunidad) para efectuar modificaciones en la facturación, y el segundo aspecto correspondería al determinar si los servicios fueron efectivamente prestados y por ende susceptibles de facturación.

8.3 LA OBLIGACIÓN CONTRACTUAL Y SU INCUMPLIMIENTO

Entre los medios de prueba documental llegados al expediente procede destacar los siguientes:

- Contrato de condiciones uniformes de la empresa de telecomunicaciones de Bogotá SA ESP, suscrito el 26 de noviembre de 2010.
- Convenio interadministrativo 8872649-2010 suscrito entre el Instituto nacional de vías y la empresa de telecomunicaciones de Bogotá SA ESP, suscrito el 9 de diciembre de 2011 y en el que se indica como plazo hasta el 31 de marzo de 2012.
- Anexo técnico y su modificación del 21 de febrero de 2011.

Debe destacarse que la fuente de la obligación en este caso comprende varios documentos siendo el primero de ellos el contrato de condiciones uniformes, las condiciones especiales al contrato de prestación de servicios públicos de ETB suscrito entre ETB e INVÍAS y el Anexo Técnico junto con sus modificaciones.

Lo primero que debe observarse es que en este caso no se han hecho salvedades al momento de celebrar el acuerdo de voluntades respecto de la inaplicabilidad de alguna de las cláusulas, de manera que en principio se entiende que todas se encuentran vigentes, salvo las modificaciones que se les han introducido de forma específica a lo largo del desarrollo del contrato mediante acuerdos de voluntades adicionales.



En esa medida habría tenido la sociedad demandante pedir la declaratoria de nulidad parcial del contrato frente a aquellas cláusulas que considera son ajenas al objeto contractual, invocando alguna de las causales que la ley prevé para el efecto.

Al no haber sido demandada la nulidad de alguna de esas cláusulas no puede el juez decidir su inaplicación sin que se acredite su incompatibilidad con alguna norma de carácter superior, lo cual el presente caso no se plantea ni se demuestra.

La primera pretensión de la demanda busca que se declare que las partes celebraron el contrato cuyo objeto corresponde a "la prestación del servicio público domiciliario de telefonía pública básica conmutada TPBC", conforme a la propuesta aceptada por ETB y el anexo técnico que hace parte integral del contrato y el cual estableció "la prestación de solución integral de telecomunicaciones de voz que incluye la atención telefónica (Call Center)"

Frente a esta primera pretensión, encuentra el Despacho que no procede hacer alguna declaración pues ninguna de las partes controvierte la existencia del contrato, ni las fuentes o documentos en donde constan los términos de los acuerdos de voluntades. Por el contrario, la demandada no discute ni los términos del contrato ni controvierte alguno de los documentos que los contienen, siendo el objeto de debate el cumplimiento de la obligación y la oportunidad de la reclamación.

De esta manera al no pedirse la inaplicación del contrato ni su nulidad respecto a aquellas cláusulas que considera la demandante no son aplicables en virtud de la naturaleza las obligaciones contraídas, encuentra el Despacho que no es procedente acceder a lo solicitado, pues respecto del contrato nunca se planteó alguna inconformidad al momento de su perfeccionamiento, ni del contrato de condiciones uniformes o las modificaciones posteriores, de forma que pueda considerarse que se ha desnaturalizado.

Es decir, que solamente podría generarse esta clase de controversia frente a cláusulas que resulten en conflicto frente de su aplicación y que estén contenidas en acuerdos de voluntades distintos a pesar de que concurran al mismo objeto contractual.

En esa medida no puede considerarse que el plazo que en el contrato se ha consignado para las reclamaciones o modificaciones de las facturas pueda ser desconocido por las partes, pues la oportunidad para plantear salvedades se habría presentado al momento de perfeccionarse el contrato, haciendo la respectiva anotación en el convenio o en alguna de las modificaciones.

Ahora bien se plantea que a esta clase de contrato no aplicar en los términos de la ley 142 de 1994, lo cual para el efecto no resulta tiene alguna consecuencia toda vez que no se está disponiendo de la aplicación de una norma en defecto de la manifestación de voluntades, sino que por el contrario en tanto exista la manifestación de voluntad expresa supone una obligación de la cual las partes no pueden sustraerse, pues ello significaría la imposibilidad de ejecutar el contrato ante la falta de claridad respecto de las obligaciones de cada uno de los sujetos contractuales.

Es de destacar que el contrato de condiciones uniformes define que se entiende por el servicio público domiciliario de telefonía pública básica conmutada, precisando lo siguiente:

"SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE TELEFONÍA PÚBLICA BÁSICA CONMUTADA – "TPBC": Es el servicio básico de telecomunicaciones que presta ETB, cuyo objeto es la transmisión conmutada de voz a través de la red telefónica pública conmutada con acceso generalizado al público. se entienden incluidos en el servicio de TPBC los servicios de: (i) Telefonía Pública Básica Conmutada Local (TPBCL); (ii) Telefonía



Pública Básica Conmutada Local Extendida (TPBCLE); (iii) Telefonía Móvil Rural y/o Solución Inalámbrica; (iv) Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia (TPBCLD); (v) actividades complementarias y servicios adicionales y suplementarios, así como todos aquellos que se generen en el futuro; y, (vi) en lo pertinente, el servicio de TPBC que se preste a través de teléfonos públicos."

Ninguna de estas obligaciones fue excluida mediante alguna salvedad al Contrato de Condiciones Uniformes, siendo del caso destacar que esta clase de contratos es de adhesión, por lo que su suscriptor usuario no podía incorporar modificaciones.

El Anexo Técnico al Contrato de Condiciones Uniformes plantea lo siguiente:

"CONSIDERACIONES

- 1. Que ETB e INVIAS celebraron un contrato cuyo objeto es la prestación del servicio de TPBC a cambio de un precio en dinero.*
- 2. Que el INVIAS requiere sobre el servicio de telefonía [TPBC] que actualmente es prestado por ETB un servicio de atención telefónica [call center] como una solución integral de telecomunicaciones de voz.*
- 3. Que ETB dentro de su objeto social puede prestar el servicio de atención telefónica [call center].*
- 4. Que ETB implementará una solución integral de comunicaciones para INVIAS, acorde con las necesidades técnicas identificadas y la solicitud del INVIAS.*
- 5. Que ETB el 08 de Noviembre de 2010, presentó oferta para el servicio de atención telefónica, como un servicio soportado en el servicio de telefonía que ya viene prestando, la cual fue aceptada por el INVIAS.*

En virtud de las consideraciones que preceden se establecen las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- OBJETO: Mediante las presentes condiciones especiales, ETB se obliga para con el INVIAS a prestar la solución integral de telecomunicaciones de voz que incluye la atención telefónica [call center] detallado en la oferta aceptada por ésta y en el Anexo Técnico que hace parte integral del presente contrato.

SEGUNDA.- DURACIÓN Y PRORROGAS: La duración del presente acuerdo será de Doce (12) meses contados a partir de la instalación y puesta en funcionamiento de la solución integral de telecomunicaciones de voz de atención telefónica.

El término de duración podrá prorrogarse por períodos de un año, previo acuerdo de las partes sobre las nuevas condiciones económicas y técnicas aplicables, salvo que alguna de las partes manifieste su intención de no continuar, informándolo así a la otra parte mediante comunicación escrita enviada con una antelación no inferior a un (1) mes anterior a la fecha de terminación de las presentes condiciones especiales.

TERCERA.- VALOR Y FORMA DE PAGO: El INVIAS pagará el servicio prestado por ETB en mensualidades vencidas de \$100.834.444 CIEN MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y CUATRO PESOS COLOMBIANOS INCLUIDO IVA, por concepto de los cargos fijos mensuales descritos en la oferta presentada, suma que se cobrará en la Factura de Servicios Públicos de ETB, en periodos mensuales vencidos, a partir de la fecha de la instalación y puesta en funcionamiento de la solución integral de telecomunicaciones objeto de este acuerdo. El INVIAS pagará el servicio prestado dentro de los cinco (5) días calendario siguientes al recibo de la factura de cada mes.



PARÁGRAFO PRIMERO: Los valores correspondientes a los puestos de trabajo requeridos para personal de la Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional serán facturados de acuerdo al número de puestos utilizados cada mes con la tarifa descrita en la oferta. Los consumos de mensajería de texto, IVR, consumos telefónicos de campañas salientes (local, larga distancia y celular), tráfico de la línea 018000 y Larga Distancia se facturarán de acuerdo al consumo realizado cada mes y con las tarifas descritas en la oferta comercial.

PARÁGRAFO SEGUNDO: PRESUPUESTO: Las presentes condiciones especiales al contrato de servicios públicos de ETB están amparadas con el rubro No. 23052006000022 correspondiente a Dotación de Infraestructura para la seguridad vial de INVÍAS.

PARÁGRAFO TERCERO. Al término del vencimiento del contrato cada año se deben incrementar los precios de referencia en virtud al incremento SMLMV y al IPC. Decretado por el gobierno de la República de Colombia, para el año inmediatamente anterior, se aplicará el mayor decretado.

CUARTA-. OBLIGACIONES DE ETB: En virtud de las presentes condiciones, serán obligaciones de ETB las siguientes: [i] cumplir con idoneidad y oportunidad la ejecución del presente documento, de acuerdo con las especificaciones contenidas en la oferta y las contenidas en el anexo técnico del presente documento; [ü] facturar los servicios prestados al INVÍAS. [iii] las demás previstas en las presentes condiciones.

*QUINTA.- OBLIGACIONES DEL INVÍAS: En virtud de las presentes condiciones, serán obligaciones del INVÍAS además de las previstas en el contrato de servicios públicos de ETB las siguientes: [1] pagar a ETB las sumas acordadas en la cláusula tercera, dentro de los plazos estipulados; [2] atender las instrucciones de ETB para el uso de la Solución Integral de Telecomunicaciones contratada e informarle cualquier irregularidad que se presente en su prestación; [3] entregar a ETB la información de procesos y procedimientos y realizar las capacitaciones necesaria al personal que ETB designe para garantizar la puesta en operación de la solución contratada. [4] no utilizar el servicio para realizar métodos de comunicación no autorizados; [5] las demás especiales incluidas en la oferta.
(...)” (Subrayado del Despacho)*

Del aparte subrayado se desprende que el servicio de Call Center se presta “sobre” el que ya se tenía contratado de telefonía TPBC regulado por el Contrato de Condiciones Uniformes, de manera que este solo puede tenerse como modificado en cuanto a su objeto, conservando su vigencia respecto de lo demás, incluida la facturación.

El segundo documento del que se derivan las obligaciones entre ETB e INVÍAS es el Convenio Interadministrativo 872649-2010, de cuyo texto resulta procedente citar el siguiente aparte:

“...en razón a que anteriormente celebramos el contrato No. 8872649 - 2010, hemos convenido prorrogar el convenio previas las siguientes consideraciones: 1) El INVÍAS y la ETB suscribieron el 26 de noviembre de 2010 los siguientes documentos: - Contrato de condiciones uniformes de la empresa de telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P - condiciones especiales al contrato de prestación de servicios públicos de ETB suscrito entre ETB S.A. E.S.P. y el INVÍAS. - Anexo técnico. El plazo de ejecución del contrato es de doce (12) meses contados a partir de la instalación y puesta en funcionamiento de la solución integral la fecha de terminación es el 11 de Diciembre de 2011. 2) El 21 de febrero de 2011 INVÍAS y la ETB modificaron las condiciones



especiales del contrato y el anexo técnico. La modificación de las condiciones especiales en su cláusula primera valor y forma de pago, señalan que se pagará por mensualidades vencidas de acuerdo con los servicios demandados y autorizados cada mes por el INVIAS según la oferta presentada por la ETB en el mes de Enero de 2011. 3) Mediante comunicación No. 104699 del 28 de Noviembre de 2011, el Coordinador Técnico del PSCN solicitó prorrogar el contrato hasta el 31 de Marzo de 2012 aduciendo que: "(...) Nos acercamos al mes de Diciembre una de las temporadas de vacaciones más importantes y largas del año y donde se movilizan más vehículos por las vías nacionales, temporada que para la línea #767, teniendo en cuenta que es una línea de prevención y emergencia representa mayor concentración en los esfuerzos y actividades que se desarrollan, no solo por ser temporada de vacaciones sino también por la problemática invernal que a la fecha ha generado gran número de afectaciones en las vías viéndose reflejado esto en el incremento del volumen de llamadas que allí se reciben, por lo que consideramos que no es conveniente sacar un nuevo proceso en estas instancias para no afectar la eficiencia, eficacia y continuidad de la operación. Por lo anterior considero necesario prorrogar este convenio hasta el 31 de Marzo de 2012 y respaldar este plazo desde lo presupuesta/ con la suma estimada de \$1.35.8650.16,5 de los cuales la suma de \$583.314.465 son vigencia 2011 soportada por CDP 151811 del 20 de abril de 2011 y la suma de \$775.335.700 bajo autorización No. 5.1.2 del 24 de Agosto de 2011 de vigencia futura emitida por Ministerio de Hacienda y Crédito Público(...)". (Subrayado del Despacho)

Se desprende del aparte subrayado cuáles son los documentos que contienen los acuerdos de voluntades de los que emanan las obligaciones entre las partes, destacándose que el Contrato de Condiciones Uniformes es uno de ellos.

Respecto de la forma de facturación, el Contrato de Condiciones Uniformes señala lo siguiente:

"CLAUSULA UNDÉCIMA.- DE LA FACTURACIÓN: ETB expedirá una factura por periodos mensuales según los ciclos de facturación de la Empresa, la cual prestará mérito ejecutivo, a través de la cual cobrará: (i) los servicios prestados en desarrollo del presente contrato, de acuerdo con el plan tarifario escogido por el SUSCRIPTOR USUARIO o el señalado por ETB; (ii) los paquetes de servicios o productos cordados con el SUSCRIPTOR o USUARIO; (iii) los bienes y servicios que se cobren en virtud de los contratos de interconexión, o de facturación, distribución y recaudo celebrados con terceros; (iv) los valores que correspondan al cobro del suministro de la información sobre identificación numérica de los USUARIOS de TPBC en el Distrito Capital, cuando constituya un medio adicional al entregado gratuitamente; (v) el valor de las publicaciones destacadas en el directorio telefónico, tales como negrilla, profesión, calidades especiales, etc.; (vi) los valores a que se refiere el numeral 1º de la cláusula séptima del presente contrato; (vii) los valores por terminación anticipada del contrato en los casos de cláusula de permanencia mínima; (viii) el valor de los equipos que se hayan entregado al SUSCRIPTOR o USUARIO en tenencia y que no fueren devueltos a ETB en los términos y condiciones pactadas; (ix) todos aquellos rubros que deban incluirse en la factura en cumplimiento de un deber legal.

PARÁGRAFO PRIMERO: Las facturas contendrán, como mínimo, la siguiente información:

- 1. Razón social de la empresa y N.I.T. o N.I.G.*
- 2. Número de factura.*
- 3. Número telefónico.*
- 4. Número de cuenta.*



5. Nombre del SUSCRIPUTOR o USUARIO.
6. Dirección del inmueble y de envío de la factura.
7. Período que se factura.
8. Fecha de corte del período de facturación.
9. Fecha límite de pago para evitar la suspensión o el corte del servicio.
10. Consumo del mes [minutos cursados].
11. Consumo de las últimas seis (6) facturaciones.
12. Consumo promedio.
13. Clase de uso o estrato socioeconómico.
14. Fecha de pago oportuno.
15. Valor total pagado en la factura anterior.
16. Valor a pagar.
17. Determinación y valor de los cargos y de otros conceptos facturados, subsidio o contribución, e impuestos asociados al consumo.
18. Detalle de llamadas que se facturen por concepto de Larga Distancia cursadas por los operadores de este servicio, de telefonía móvil y demás servicios que se presten por empresas con las cuales ETB ha celebrado convenios.
19. Valor de las sumas a pagar por concepto de terminación anticipada del contrato en los casos en que se haga efectiva la cláusula de permanencia mínima.

Las facturas correspondientes a las denominadas "cuentas especiales y de gobierno" contendrán la información mínima que al efecto determine ETB, la cual es aceptada por el SUSCRIPUTOR o USUARIO.

ETB podrá implementar mecanismos de facturación y pago por medios electrónicos de acuerdo con la normatividad vigente.

En relación con las facturas de los usuarios corporativos, ETB podrá entregar el detalle de la factura en medio magnético o mediante la opción de consulta en su página Web, a menos que el USUARIO las solicite por medio impreso, caso en el cual se generará un costo más utilidad razonable.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Las facturas se entregarán mensualmente, con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago que señalen, en la dirección registrada del inmueble o en la dirección que indique el SUSCRIPUTOR o el USUARIO que haya obtenido autorización del SUSCRIPUTOR para efectuar el cambio de dirección para la entrega de la factura. En las zonas donde no se puedan despachar directamente al domicilio del SUSCRIPUTOR o USUARIO, las facturas serán reclamadas en los sitios que indique ETB.

ETB no está obligada a expedir y entregar factura al SUSCRIPUTOR o USUARIO que esté inscrito en un plan sin cargo fijo y que no haya realizado, en el correspondiente período de facturación, consumos de ningún servicio de telecomunicaciones ni de otro tipo de servicios que puedan ser facturados por ETB en razón de convenios existentes, sin perjuicio de expedir factura para el cobro de las obligaciones que la ley, la regulación o determinados actos administrativos impongan a los SUSCRIPTORES o USUARIOS.

PARÁGRAFO TERCERO: El hecho de no recibir la factura no exime al SUSCRIPUTOR o USUARIO de atender oportunamente su pago. En aquellos eventos en que ETB no pueda expedir la factura, el SUSCRIPUTOR o USUARIO que recibe el servicio público que no la haya recibido en el período expresado en el párrafo anterior, deberá informar a ETB y colaborar para subsanar dicha irregularidad



PARÁGRAFO CUARTO: ETB cobrará el cargo de conexión al precio que tenga en el momento en que se presente la solicitud por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO y podrá cobrar un cargo por la reconexión y reinstalación del servicio.

PARÁGRAFO QUINTO: La facturación de los servicios de larga distancia prestados por ETB a USUARIOS o SUSCRIPTORES de otros operadores, se efectuará por medio de la factura que emitan los operadores a través de los cuales se haya accedido a los servicios de Larga Distancia de ETB. No obstante, ETB podrá emitir factura independiente a la del operador local a través del cual se accedió a los citados servicios.

PARÁGRAFO SEXTO: ETB facturará los minutos consumidos por el SUSCRIPTOR o USUARIO mas allá de los incluidos en el cargo básico, de acuerdo con las tarifas que establezca ETB para cada Plan Tarifario. ETB no reembolsará o compensará los minutos no consumidos del Cargo Básico de cada mes.

PARÁGRAFO SÉPTIMO: ETB podrá actualizar las deudas por servicios prestados o sumas financiadas y que no fueron facturados hasta por un período de cinco (5) meses atrás.”(Subrayado del Despacho)

Se concluye entonces que de conformidad con el contrato de condiciones uniformes al que el INVÍAS se adhiere, la ETB solamente podía actualizar las deudas por servicios prestados y que no fueron facturados hasta por un periodo de 5 meses atrás, sin que esté acreditado que esta cláusula fuera objeto de modificación de mutuo acuerdo por las partes.

Aplicada la cláusula al caso concreto se tiene que efectivamente asiste razón al demandado en cuanto a que la facturación modificada habría sido presentada de forma extemporánea y por ende no sería exigible, pues para el efecto en el Contrato de Condiciones Uniformes, cuya estipulación es unilateral y a la cual se adhiere quien suscribe el servicio, así lo prevé.

En efecto, el cobro por estos servicios se habría efectuado mediante oficio radicado el 18 de junio de 2019 y al que correspondió el radicado de entrada 48529, y que comprendía los ciclos de facturación de diciembre de 2017 a junio de 2018, claramente por fuera del término de 5 meses previsto en el contrato de condiciones uniformes. Este documento no ha sido invocado como prueba por la parte actora.

Si bien es cierto que la respuesta dada el 24 de septiembre de 2019 por parte del INVÍAS y contenida en el oficio SG 40322 cita el artículo 150 de la ley 142 de 1994, se tiene que respecto de este caso concreto lo aplicable sería lo dispuesto en el contrato de condiciones uniformes, pues al existir acuerdo de voluntades sobre el particular y así fuera por adhesión, se trata de una cláusula contractual y por ende obligatoria para las partes.

No se aportó con la demanda la comunicación mediante la cual se solicitó el pago de los valores que se reclaman en este proceso, pues los únicos medios de prueba que invoca la parte actora son los siguientes:

1. Contrato de condiciones uniformes firmado el 26 de noviembre de 2010
2. Condiciones especiales firmado el 26 de noviembre de 2010
3. Anexo técnico del contrato de condiciones uniformes
4. Acta de modificación a las condiciones especiales y al anexo técnico
5. Acta aclaratoria del diciembre (sic)
6. Propuesta comercial
7. Oferta comercial
8. Respuesta INVÍAS sobre la negativa a pagar los servicios prestados por ETB



Es decir que no invoca algún medio de prueba tendiente a demostrar la prestación de los servicios y el cobro respectivo, como lo exige el Artículo 162 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo respecto de la demostración de los hechos que sustentan las pretensiones.

Partiendo entonces del medio de prueba presentado por el INVÍAS, se tiene que el cobro efectuado por la ETB y que supone la modificación de la facturación, fue presentado de forma extemporánea en los términos del contrato, sin que pueda tenerse por demostrado que la facturación cumple con los requisitos que el mismo Contrato de Condiciones Uniformes enuncia.

8.4 CASO CONCRETO

Se resuelve el problema jurídico en el presente caso en el sentido de no tener por demostrado el incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del demandado, toda vez que la parte actora no acredita que se hubiera pactado la inaplicación de la Cláusula Undécima del Contrato de Condiciones Uniformes en alguno de sus aspectos a través de las cláusulas del Convenio o del Anexo Técnico o cualquiera otro documento contentivo de la manifestación de voluntad de los sujetos del contrato.

Además de lo anterior se tiene que la parte actora no invoca algún medio de prueba tendiente a demostrar la presentación de la facturación en los términos establecidos por el contrato de condiciones uniformes, así como tampoco la prestación de los servicios cuyo cobro plantea.

En esa medida procede entonces denegar las pretensiones de la demanda.

8.5 COPIAS Y ARCHIVO

Ejecutoriada esta providencia, se enviará el expediente a la Oficina de Apoyo de los Juzgados Administrativos del Circuito de Bogotá para su archivo.

9. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Sesenta (60) Administrativo del Circuito de Bogotá, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

FALLA

PRIMERO: Denegar las pretensiones de la demanda.

SEGUNDO: Ejecutoriada esta providencia, archívese el expediente.

TERCERO: Para efecto de notificaciones, términos y comunicaciones, dese aplicación a lo previsto en los acuerdos PCSJA20-11517, PCSJA20-11518, PCSJA20-11519, PCSJA20-11521, PCSJA20-11526, PCSJA20-11527, PCSJA20-11528, PCSJA20-11529, PCSJA20-11532, PCSJA20-11546, PCSJA20-11549, PCSJA20-11556 y PCSJA20-11567 del 5 de junio de 2020, expedidos por el Consejo Superior de la Judicatura, y el Decreto Legislativo 806 del 4 de junio de 2020.



CUARTO: Se recuerda a las partes que para dar trámite a la recepción de memoriales y de correspondencia, es indispensable seguir las siguientes indicaciones³:

1. Enviar la solicitud a la UNICA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO AUTORIZADA PARA RECEPCIÓN DE MEMORIALES: correscanbta@cendoj.ramajudicial.gov.co
2. Incluir los siguientes datos:
 - Juzgado al que se dirige el memorial
 - Número completo de radicación (23 dígitos)
 - Nombres completos de las partes del proceso
 - Asunto del memorial (Oficio, demanda, contestación, recurso, etc.)
 - Documento anexo (máximo 5000 kb). Si el anexo supera este tamaño, deberá incluirse el enlace compartió del drive del usuario, lo cual queda sometido a su responsabilidad. Formato PDF – OCR.
3. El incumplimiento de estos requisitos implicará la devolución del correo al iniciador del mensaje y no se le impartirá trámite.

QUINTO: Para el examen físico del expediente se podrá solicitar cita a través de la dirección de correo electrónico jadmin60bta@notificacionesrj.gov.co, previa justificación de las razones para el efecto y autorización del titular del mismo, en los términos del aviso que se incluirá con el mensaje de datos mediante el cual se notifique esta providencia. Se atenderán las disposiciones vigentes en materia de aforo.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

ALEJANDRO BONILLA ALDANA
Juez

Firmado Por:

Alejandro Bonilla Aldana
Juez Circuito
Juzgado Administrativo
60
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación:

5878e88e22afe5a50c794e55b43b9c52c45c09d87865603156ba15ae0165a027

Documento generado en 22/10/2021 11:17:15 AM

Valide este documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>

³ Requerimientos para recepción de memoriales y correspondencia de la Oficina de Apoyo – Juzgados Administrativos de Bogotá D.C. – Sede Judicial AYDEÉ ANZOLA LINARES - CAN