

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL



JUZGADO TERCERO ADMINISTRATIVO DE ORALIDAD  
CIRCUITO JUDICIAL DE BOGOTÁ  
SECCIÓN PRIMERA

Bogotá, D.C., veinticuatro (24) de septiembre de dos mil veintiuno (2021)

**RADICACIÓN:** 11001-3334-003-2018-00380-00  
**DEMANDANTE:** EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ ETB S.A. E.S.P.  
**DEMANDADA:** SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
**ASUNTO:** NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO

Como toda la actuación de la referencia se ha efectuado conforme a las reglas adjetivas que le son propias, sin que se observe causal alguna que invalide lo actuado, es procedente proferir decisión de mérito, para lo cual el **Juzgado Tercero Administrativo del Circuito de Bogotá**, en ejercicio legal de la Función Pública de Administrar Justicia que le es propia, y con observancia plena al derecho aplicable, dicta la presente

## SENTENCIA

### 1. ANTECEDENTES

#### 1.1 MEDIO DE CONTROL

En ejercicio del medio de control de nulidad y restablecimiento del derecho, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB S.A. E.S.P., actuando a través de apoderado judicial formula demanda contra la Superintendencia de Industria y Comercio, para que en sentencia definitiva se hagan las siguientes:

#### 1.2 DECLARACIONES Y CONDENAS

Se declare la nulidad de la Resolución 53420 del 31 de agosto de 2017, por medio de la cual se impuso sanción pecuniaria en cuantía de \$30.984.114, así como de las resoluciones 19946 del 21 de marzo de 2018 y 47707 del 09 de julio del mismo año, por las cuales se resolvieron los recursos de reposición y apelación, respectivamente.

Como consecuencia de lo anterior, a título de restablecimiento del derecho, se establezca que no hay lugar a la sanción pecuniaria.

#### 1.3 HECHOS DE LA DEMANDA

Los hechos descritos por el apoderado de la parte demandante, en resumen son:

1.- Mediante Resolución 14382 del 29 de marzo de 2017, la Superintendencia de Industria y Comercio, inició investigación administrativa mediante formulación de cargos, con ocasión de la queja presentada por el señor Raúl Padilla Sanabria, por la presunta no atención a las peticiones radicadas el 14 de abril de 2015, bajo CUN 43471500001353020 y el 26 de febrero de 2015, bajo CUN 4347150000718176.

2.- La empresa ETB S.A. E.S.P. el 19 de abril de 2017, presentó descargos frente a la imputación efectuada.

3.- A través de la Resolución 53420 del 31 de agosto de 2017, la Superintendencia de Industria y Comercio, impuso sanción por la suma de \$30.984.114, equivalente a 42 SMLMV.

4.- Contra dicho acto administrativo, la hoy demandante interpuso recurso de reposición y en subsidio apelación, el 28 de septiembre de 2017.

5.- Mediante Resolución 19946 del 21 de marzo de 2018, la entidad demandada resolvió el recurso de reposición, modificando el valor de la multa a \$27.295.529, equivalente a 37 SMLMV, confirmando en lo demás el acto administrativo sancionatorio y concediendo el recurso de alzada.

6.- El 09 de julio de 2018, la Superintendencia de Industria y Comercio profirió la Resolución 47707, a través de la cual resolvió adversamente el recurso de apelación contra la Resolución 53420 de 2017, en los términos modificados por la Resolución 19946.

#### **1.4 NORMAS VIOLADAS Y CONCEPTO DE LA VIOLACIÓN**

Previo algunas consideraciones efectuadas por la demandante en relación con la naturaleza del proceso sancionatorio y la competencia asignada a la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor de servicios de telecomunicaciones, la parte actora refiere que los actos administrativos demandados incurren en los siguientes cargos de nulidad:

##### **1.4.1 Violación al principio de tipicidad, legalidad y debido proceso por indebida formulación de cargos, al no haber indicado con claridad la norma infringida**

Manifiesta que en el pliego de cargos la Superintendencia de Industria y Comercio desconoció el principio de tipicidad al omitir señalar en forma concreta la transgresión normativa endilgada; ello por cuanto no hizo diferenciación alguna entre las normas que contienen la conducta y aquella que señala la infracción. Así, considera que el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009 y los artículos 49 y 50 de la Resolución CRC 3066 de 2011, establecen una serie de obligaciones para los proveedores de servicios de telecomunicaciones, no obstante, no se establece en dicha normas consecuencia jurídica alguna en caso de su incumplimiento.

Mientras que, el numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, establece unas infracciones específicas sin consagrar, por si sola, deberes, obligaciones, mandatos o prohibiciones.

En otras palabras, la sociedad demandante expresa que la imputación jurídica contenida en la formulación de cargos fue incompleta o indebida, pues la entidad demandada no precisó las normas incumplidas con los supuestos de hecho, para luego si, con base en la cláusula general contenida en el referido numeral, se pudiera endilgar como infringida y ser pasible de sanción.

Relata que las normas referidas en la resolución sancionatoria fueron distintas a aquellas contenidas en la imputación jurídica de la formulación de cargos. Por lo anterior, considera que la demandada conculcó el derecho al debido proceso y derecho de defensa, toda vez que los actos acusados carecen de subsunción jurídica o falta de integración normativa.

#### **1.4.2 Indebida tipificación por inobservar los criterios legales para la definición de la sanción**

Sostiene la demandante que la Superintendencia de Industria y Comercio, no apreció de manera conjunta los criterios para imponer la sanción pecuniaria en su contra, contenidos en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, y se limitó a apreciar únicamente la gravedad de la falta, siendo en todo caso dicha apreciación totalmente aislada y carente de sustento.

#### **1.4.3 Desconocimiento del principio de proporcionalidad de la sanción.**

Considera que los actos administrativos demandados omiten motivar la dosimetría de la sanción impuesta, pues, pese a que si bien la graduación de la misma obedece principalmente a una facultad discrecional, esta no es absoluta ya que siempre se debe indicar de manera exacta por qué se llegó a esa cifra y se deben analizar no sólo los factores de agravación sino también de atenuación.

Así mismo, señala que el numeral 4 del artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, no debe entenderse únicamente como un criterio de graduación, sino como una materialización de los principios que debe regir la actuación, contenidos en el artículo 44 del CPACA, por lo que, además de tenerse en cuenta la totalidad de los criterios de la dosimetría, la Superintendencia de Industria y Comercio impuso la sanción sin analizar los hechos que sirvieron de sustento de la actuación administrativa e ignorando el cumplimiento a lo ordenado, es decir, haber atendido favorablemente la pretensión del usuario.

### **1.5 CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA**

#### **1.5.1 Superintendencia de Industria y Comercio**

La Superintendencia de Industria y Comercio, a través de su apoderada, se opuso a la prosperidad de las pretensiones por cuanto afirma que los cargos de nulidad expuestos en la demanda, carecen de soporte jurídico y probatorio.

Señaló que no existen elementos jurídicos que sustenten una supuesta vulneración del debido proceso por indebida formulación de cargos, por cuanto desde el inicio de la investigación administrativa se informó la conducta que había dado lugar a la imposición de la sanción, teniendo como imputación jurídica la presunta transgresión a lo establecido en el artículo 54 y numeral 12 del artículo 64 de la Ley 3141 de 2009, sí como los artículos 49 y 50 de la Resolución CRC 3066 de 2011, que leídos de manera armónica disponen el deber de los proveedores de servicios de comunicaciones de resolver las peticiones y recursos de manera clara, veraz y oportuna.

Lo anterior, por cuanto el proveedor no atendió de manera acorde las peticiones radicadas por el señor Raúl Padilla Sanabria, el 14 de abril y 26 de febrero de 2015, mediante CUN 43471500001353020 y CUN 4347150000718176.

En cuanto a los criterios para la definición de la sanción y la dosimetría, aseguró que, estos se dieron dentro de los lineamientos normativos y los límites que la Ley le impone, atendiendo el criterio de gravedad de la falta, y los principios de proporcionalidad y razonabilidad frente al caso concreto; y refirió que no es necesario aplicar la totalidad de los criterios contemplados en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, pues según jurisprudencia del Tribunal Administrativo de Cundinamarca<sup>1</sup>, serán necesarios sólo aquellos que correspondan a la conducta infractora.

### **1.5.2 Tercero con interés**

Como se reseñará más adelante, el señor Raúl Padilla Sanabria, quien fue vinculado al presente medio de control como tercero con interés, no efectuó pronunciamiento en esta, ni en ninguna otra etapa del proceso.

### **1.6 ACTUACIÓN PROCESAL**

La demanda correspondió por reparto a este Juzgado el 30 de octubre de 2018<sup>2</sup>. Por auto del 14 de diciembre de 2018 se admitió<sup>3</sup>, y la notificación a la demandada, al Ministerio Público y a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado se surtió el 12 de febrero de 2019<sup>4</sup>, mientras que la notificación al tercero con interés señor Raúl Padilla Sanabria se surtió por aviso el 18 de febrero del mismo año<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> Se cita sentencia del 18 de agosto de 2016, de la Sección Primera, Subsección B, Radicación 11001333400220130016501, Magistrado Ponente Moisés Rodrigo Mazabel Pinzón.

<sup>2</sup> Folio 115, Cuaderno principal.

<sup>3</sup> Folios 117 y 118, Cuaderno principal.

<sup>4</sup> Folios 126 a 128 y 132 a 135, Cuaderno principal.

<sup>5</sup> Folios 129 a 131 y 136, Cuaderno principal.

Mediante auto del 18 de junio de 2019, se tuvo por contestada la demanda por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, se declaró que el tercero con interés no efectuó pronunciamiento y se señaló fecha para llevar a cabo audiencia inicial<sup>6</sup>.

La mencionada audiencia se llevó a cabo el 13 de agosto de 2019, en la que se realizó el control de legalidad y saneamiento, se efectuó pronunciamiento respecto a no encontrarse fundamento para decretar de oficio ninguna excepción previa, se fijó el litigio, se agotó la etapa de conciliación, se profirió auto de decreto de pruebas incorporando las documentales aportadas por las partes, se cerró el debate probatorio, se prescindió de la audiencia de alegaciones y juzgamiento y se corrió traslado para alegar por escrito<sup>7</sup>.

Dentro de la oportunidad procesal correspondiente las apoderadas de las partes presentaron los alegatos de conclusión<sup>8</sup>. Sin concepto del Ministerio Público y sin pronunciamiento del tercero con interés<sup>9</sup>.

## **1.7 ALEGATOS DE CONCLUSIÓN**

### **1.7.1 Parte demandante<sup>10</sup>**

La apoderada de la parte actora reiteró los argumentos expuestos en la demanda, y señaló que lo dispuesto en las normas imputadas, no puede calificarse como una norma en blanco, pues en ella están regulados todos los elementos del ilícito que se pretende castigar, y además en ninguno de sus elementos aparece completa como infracción la conducta que se endilga, esto es, la omisión en el cumplimiento de un acto administrativo de carácter particular y concreto.

Por otro lado, refiere que no es entendible porque pese a haberse resuelto de manera favorable el presente caso frente al usuario, la Superintendencia decidió continuar con la investigación, cuando lo procedente era haberla cerrado y archivado.

### **1.7.2 Parte demandada<sup>11</sup>**

La apoderada de la Superintendencia de Industria y Comercio insistió en la legalidad de los actos administrativos demandados, para lo cual reiteró los argumentos expuestos en la contestación de la demanda. Así mismo, concluyó que de una lectura integral de los actos administrativos demandados, y no parcial como pretende hacerlo ver la demandante, estos se ajustan al ordenamiento jurídico, se encuentran debidamente motivados y se encuentran fundamentados en los supuestos fácticos y jurídicos del caso.

---

<sup>6</sup> Folio 154, Cuaderno principal.

<sup>7</sup> Folios 156 a 163, Cuaderno principal.

<sup>8</sup> Folios 167 a 176, Cuaderno principal.

<sup>9</sup> Folio 177, Cuaderno principal.

<sup>10</sup> Folios 167 a 173, Cuaderno principal.

<sup>11</sup> Folios 174 a 176, Cuaderno principal.

### **1.7.3 Tercero con interés**

Como se señaló previamente, el señor Raúl Padilla Sanabria no presentó actuación alguna en esta etapa del proceso.

## **2 CONSIDERACIONES**

### **2.1 COMPETENCIA**

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 104, 106, 124, 138 y numeral 3 del artículo 155 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, este Despacho es competente en primera instancia para conocer el asunto de referencia por tratarse de una demanda promovida en ejercicio del medio de control de nulidad y restablecimiento del derecho, con cuantía inferior a 300 salarios mínimos legales mensuales vigentes, por hechos sancionados ocurridos en la ciudad de Bogotá.

### **2.2 FIJACIÓN DEL LITIGIO**

El litigio se fijó en establecer si por los cargos expuestos en la demanda es procedente declarar la nulidad de las Resoluciones 53420 del 31 de agosto de 2017, 19946 del 21 de marzo de 2018 y 47707 del 09 de julio del mismo año, por medio de las cuales se sancionó a la demandante, o si por el contrario las mismas se encuentran ajustadas a derecho como lo expone la Superintendencia demandada.

### **2.3 PROBLEMA JURÍDICO**

Conforme se estableció en la fijación del litigio efectuada dentro de la audiencia inicial celebrada en el presente proceso, el problema jurídico se contrae a determinar si los actos administrativos acusados adolecen o no de nulidad por violación al principio de tipicidad, legalidad y debido proceso por: indebida formulación de cargos, al no haberse indicado con claridad la norma infringida; inobservancia de los criterios legales para la definición de la sanción y desconocimiento del principio de proporcionalidad.

### **2.4 HECHOS PROBADOS JURÍDICAMENTE RELEVANTES**

El Juzgado previo al estudio de los cargos, procede a realizar pronunciamiento respecto de los hechos probados en el expediente, de la siguiente manera:

- El 24 de junio de 2015, el señor Raúl Humberto Padilla Sanabria presentó queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio en la cual reiterando su queja de fecha 15 de abril del mismo año, puso en conocimiento que la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, continuaba negándole unas pretensiones respecto de las cuales ya existía silencio administrativo positivo<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> Folio 139, Cuaderno principal – CD Antecedentes administrativos, Carpeta 15-144903, archivos 15\_0144903\_00.pdf y 15\_0144903\_02.pdf páginas 4 y 5 -.

- A través de oficio 15-144903-00001-000 del 10 de febrero de 2016, la Superintendencia de Industria y Comercio puso en conocimiento de ETB S.A. E.S.P. la queja antes descrita y solicitó documentos previo a determinar la apertura de investigación, como fue: constancia de cumplimiento de la decisión empresarial bajo radicado 15-84683-1, en relación con el ajuste por valor tarifario, y el aumento de megas de 3 a 6 megas. Así como los demás documentos que considerara hacer valer para sustentar la decisión<sup>13</sup>.
- Mediante oficio 15-144903-00002-000 del 25 de febrero de 2016, ETB S.A. E.S.P. dio respuesta al requerimiento de información y documentos, entre los cuales remitió: i) copia del derecho de petición de fecha **26 de febrero de 2015**, mediante el cual el señor Raúl Padilla Sanabria **solicitó modificar el plan contratado para que fuera instalado aquel ofertado en la página web de dicha empresa, para su sector, consistente en telefonía ilimitada más internet banda ancha 6 megas Wifi, por valor de \$66.999**; y el oficio CUN4347-15-00013332020 del **03 de junio de 2015**, en el cual **informó al usuario la imposibilidad técnica de aumentar las megas del plan, y por ende, de modificar la facturación**<sup>14</sup>
- Por medio de la Resolución 14382 del 29 de marzo de 2017, la Superintendencia de Industria y Comercio inició investigación administrativa mediante formulación de cargos contra ETB S.A. E.S.P, de la siguiente manera:

**"8.1 imputación Fáctica: Presunta no atención de las peticiones radicadas el 14 de abril de 2015 bajo CUN 43471500001353020 y el 26 de febrero de 2015, bajo CUN 4347150000718176, por cuanto dentro de la documentación allegada no se encuentra que: i) la respuesta haya sido emitida dentro del término de 15 días hábiles concedido en la Ley; ii) la respuesta haya sido consecuente con la(s) pretensión (es) del PQR; iii) ni que haya sido notificada en debida forma.**

**8.2 imputación jurídica: teniendo en cuenta lo anterior, este despacho evidencia que la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P, con la conducta antes descrita, presuntamente estaría transgrediendo lo establecido en los artículos 54 y numeral 12 del 64 de la Ley 1341 de 2009, así como los artículos 49 y 50 de la Resolución CRC 3066 de 2011. En consecuencia, es necesario determinar si es procedente impone las sanciones establecidas en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009.**<sup>15</sup>. (Negritas del texto original, subrayas del Juzgado)

---

<sup>13</sup> Folios 16 a 18 y 139, Cuaderno principal – CD Antecedentes administrativos, Carpeta 15-144903, archivo 15\_0144903\_01.pdf -.

<sup>14</sup> Folio 139, Cuaderno principal – CD Antecedentes administrativos, Carpeta 15-144903, archivo 15\_0144903\_02.pdf -.

<sup>15</sup> Folio 139, Cuaderno principal – CD Antecedentes administrativos, Carpeta 15-144903, archivos 15\_0144903\_06.pdf y 2017014382RE0000000001.pdf-.

- Mediante memorial radicado 15-144903-00007-000 del 19 de abril de 2017, la apoderada de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A. E.S.P., presentó descargos contra la referida resolución, alegando que las peticiones del usuario habían sido atendidas de la siguiente manera: i) El CUN 4347150000178176 del 26 de febrero de 2015, se respondió mediante oficio del 12 de marzo de 2015, informando la imposibilidad técnica de realizar el cambio solicitado, **no obstante fue enviado a una dirección distinta a la registrada**; ii) El CUN 4347150001333020 del 14 de abril de 2015, se respondió mediante oficio del 30 de abril del mismo año, comunicado el 02 de mayo del mismo año, en el cual **se informó sobre la corrección en la dirección de facturación**; y finalmente iii) Dando alcance a la comunicación anterior, se dio respuesta definitiva mediante el ya mencionado oficio CUN4347-15-00013332020 del **03 de junio de 2015, notificado el 05 del mismo mes y año, en el cual informó al peticionario la imposibilidad técnica de aumentar las megas del plan, y por ende, de modificar la facturación**<sup>16</sup>.
- Mediante Resolución 28668 del 24 de mayo de 2017, la Superintendencia de Industria y Comercio decretó la práctica de pruebas dentro de la investigación administrativa, incorporando las documentales aportadas tanto por el quejoso (denuncia), como por la empresa investigada (respuesta requerimiento y descargos)<sup>17</sup>.
- A través de la Resolución 53420 del 31 de agosto de 2017, la Superintendencia de Industria y Comercio impuso a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., sanción pecuniaria por la suma de \$30.984.114, equivalente a 42 SMLMV, y emitió orden administrativa tendiente a que la referida empresa atendiera de manera favorable (silencio administrativo positivo) las peticiones del usuario, conforme a las siguientes razones:

**“SEXTO: Consideraciones.**

*La presente investigación administrativa **está orientada a establecer si el proveedor de servicios transgredió o no lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009, y en consecuencia el numeral 12 del artículo 64 de la mencionada Ley, así como los artículos 49 y 50 de la Resolución CRC 3066 de 2011.***

**6.1 Respecto de la petición del 26 de febrero de 2015 (sic) radicada bajo el CUN 4347-15-0000718176.**

(...)

*En la aludida petición, el usuario solicitó al proveedor investigado la instalación en la línea telefónica No. 2668670, del paquete hogar, que*

---

<sup>16</sup> Folios 19 a 23 y 139, Cuaderno principal – CD Antecedentes administrativos, Carpeta 15-144903, archivo 15\_0144903\_07.pdf.

<sup>17</sup> Folios 25 a 27 y 139, Cuaderno principal – CD Antecedentes administrativos, Carpeta 15-144903, archivos 15\_0144903\_12.pdf y 2017028668RE0000000001.pdf.

según su dicho, el proveedor ofreció en su página web, consistente en telefonía ilimitada más 6 megas de internet banda ancha wi fi (sic), por valor de \$66.999.00.(...)

Este Despacho observa, que no obstante el proveedor haber emitido la respuesta dentro de los términos legales establecidos, la misma, por error admitido por éste, fue remitida a una dirección que no corresponde al usuario.

## **6.2 Respecto de la petición del 14 de abril de 2015 (sic) radicada bajo el CUN 4347-15-00001353020**

(...)

Expresa que teniendo en cuenta lo anterior, el señor Raúl Padilla Sanabria radicó una nueva petición el día 14 de junio de 2015, a la cual se asignó el CUN 4347-15-0001333020: según el proveedor, tal petición se relacionó con irregularidades en la entrega de la factura correspondiente a la línea telefónica No. 2668670, asociada a la cuenta 675656179, para lo cual el proveedor investigado profirió respuesta el 30 de abril de 2015 (...).

No obstante lo anterior, este Despacho echa de menos en el expediente, copia del escrito de petición del usuario; del cual, el proveedor refirió que se trató de una reclamación relacionada con irregularidades en la entrega de facturación (...).

(...) en consecuencia, esta Dirección no logró establecer que la decisión adoptada por el proveedor haya sido consecuente con las pretensiones del usuario; en consecuencia este Despacho no tendrá por resuelta en debida forma la petición (...).

Ahora bien, con ocasión del análisis efectuado al contenido de la respuesta mencionada en precedencia<sup>18</sup>, este Despacho encuentra que tal respuesta denominada por el proveedor (alcance a respuesta), se relacionó con la petición del 26 de febrero de 2015, (...) aunque fue remitida a la dirección suministrada por el usuario (...) no fue puesta en conocimiento del mismo dentro de los términos legales; sí respondió de fondo la petición (...).

Así las cosas, y por lo expuesto anteriormente, no le asiste duda a este Despacho que la petición del 26 de febrero de 2015, fue respondida por el proveedor investigado sólo hasta el 03 de junio de la misma anualidad, contravirtiendo lo consagrado en las normas vigentes que protegen los derechos le asisten a los usuarios de servicios de comunicaciones en cuanto a la presentación de PQRs.

(...)

### **SÉPTIMO: Sanción (...)**

Así las cosas, es necesario anotar que **la graduación de la sanción** que esta Superintendencia realiza en virtud de la facultad sancionatoria legalmente atribuida, **es de carácter discrecional pero no absoluta**, esto

---

<sup>18</sup> Se refiere a la respuesta emitida el 03 de junio de 2015.

es, **no depende de la aplicación de criterios subjetivos**. En efecto, el monto de la sanción que se aplica en cada caso, **se encuentra gobernado por criterios definidos legalmente, como el de gravedad de la falta, que en materia de servicios de comunicaciones se encuentra contenido en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009.**

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

En este mismo sentido, esta Superintendencia debe tomar en consideración los criterios previstos por la normatividad para la imposición de las sanciones (artículo 66 de la Ley 1341 de 2009), con la finalidad de generar una debida consecuencia jurídica por la infracción de la norma.

Al respecto es preciso anotar que para la ponderación de los criterios, no necesariamente deben encontrarse configurados todos los allí previstos a efectos de proceder a sancionar una conducta violatoria del régimen de protección de usuarios de comunicaciones, pues eso sería lo mismo que insinuar, en gracia de ejemplo, que si una conducta violatoria del mencionado régimen es cometida por primera vez, no pudiese ser sancionada en razón de la necesidad de verificarse la reincidencia, o que una conducta gravosa por sí misma en razón del precepto normativo vulnerado, no pudiese ser sancionada por no entrañar un daño efectivamente verificable al usuario. (...)

En atención a lo anterior, procede éste Despacho a establecer, bajo los parámetros anotados, imponer o no la respectiva sanción.

#### **7.1 Gravedad de la falta (...)**

Así las cosas y corolario de lo expuesto, la sociedad EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A E.S.P., no esgrimió justificación alguna con fundamento en la que pudiera exonerarse de responsabilidad por la falta de notificación oportuna de su decisión adoptada el 12 de marzo de 2015, como respuesta a la petición del 26 de febrero del mismo año, (...), incumpliendo con ello, lo establecido en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009, así como el artículo 50 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

De esta manera, y en consonancia con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, en el cual se estableció como criterio para la definición de las sanciones, entre otros, la gravedad de la falta, este Despacho concluye que **evaluada la conducta objeto de reproche, la gravedad de la misma en de tal entidad que no solo contraviene lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009, y en el artículo 50 de la Resolución CRC 3066 de 2011, sino que a su vez, constituye una vulneración a un derecho con protección constitucional, como lo es el derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política Colombiana (sic) en la medida que el proveedor de servicios no está cumpliendo con su deber legal de poner en**

cocimiento de los usuarios, sus decisiones de forma adecuada y oportuna.

### **10.2. Reincidencia (...)**

De lo anterior, cabe precisar que esta entidad **ha sancionado en reiteradas ocasiones a la entidad investigada por la vulneración del artículo 54 de la Ley 1341 de 2009**, dentro de las cuales se citan algunas de ellas, Resolución No. 35019, No. 7320 y No. 27752 de 2011 y, los números (sic) 38810 y 56668 de 2012.

Es pertinente mencionar que el criterio de reincidencia en las conductas contrarias al ordenamiento jurídico, debe medirse a la luz de la injustificada repetición de la conducta antijurídica del operador que ya se tiene como consumada, y por ende, da lugar a la necesidad de imponer una sanción mayor (...).

### **7.3 Dosimetría sancionatoria (...)**

Acorde con las pruebas allegadas con los descargos presentados por el proveedor de servicios investigado se evidencia que efectivamente se transgredió de manera palmaria el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009, toda vez que se echa de menos en el expediente prueba de notificación de la decisión adoptada por el proveedor investigado el 12 de marzo de 2015, como respuesta a la petición del 26 de febrero de 2015.

Además resulta conveniente establecer que, en un Estado Social de Derecho como el nuestro, **la vulneración de los derechos en cabeza de los usuarios, constituye una afrenta directa a derechos constitucionalmente amparados, por lo que se hace forzosa la intervención inmediata y oportuna del Estado, con el fin de adoptar las medidas correctivas necesarias en pro de la defensa de aquellos derechos, dando lugar a la imposición de las respectivas sanciones previstas en la Ley**<sup>19</sup>. (Mayúscula sostenida con negrillas en títulos del texto original, demás negrillas y subrayas del Juzgado)

- La referida resolución fue notificada por aviso a la ETB S.A. E.S.P., el 15 de septiembre de 2017<sup>20</sup>.
- A través de oficio radicado el 28 de septiembre de 2017, con el número 15-144903-00019-000, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., presentó recurso de reposición y en subsidio apelación contra el referido acto administrativo sancionatorio, bajo los supuestos de: Indebida motivación en la imputación fáctica y valoración de las pruebas, violación al debido proceso, principio de tipicidad y legalidad, infracción a las normas en que debía fundarse - artículos 65 y 66 de la Ley 1341 de 2009 -, y falta de proporcionalidad de la sanción. Como pruebas, **sólo hasta ese momento adjuntó copia de la petición presentada por el usuario el 14 de abril de 2015, mediante la cual solicitaba se corrigiera la**

---

<sup>19</sup> Folios 28 a 36 y 139, Cuaderno principal – CD Antecedentes administrativos Carpeta 15-144903, archivos 15\_0144903\_18.pdf y 2017053420RE0000000001.pdf.

<sup>20</sup> Folio 139, Cuaderno principal – CD Antecedentes administrativos, Carpeta 15-144903, archivo 15\_0144903\_18.pdf.

### **dirección de facturación<sup>21</sup>.**

- Mediante Resolución 19946 del 21 de marzo de 2018, la Superintendencia de Industria y Comercio resolvió el recurso de reposición modificando el valor de la multa a la suma de \$27.295.529 equivalente a 37 SMLMV y confirmó en lo demás el acto recurrido, para lo cual se pronunció respecto a cada uno de los argumentos de defensa expuestos por la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., así:

**"6.1 En cuanto a la "INDEBIDA MOTIVACIÓN DEL ACTO, LA IMPUTACIÓN FÁCTICA ENDILGADA EN EL PLIEGO DE CARGOS FUE DESVIRTUADA CON OCASIÓN DE LOS DESCARGOS E INDEBIDA VALORACIÓN DE LAS PRUEBAS".**

(...)

*De esta manera, se reitera que la sociedad investigada configuró el silencio administrativo positivo respecto a las pretensiones esbozadas en su **petición del 26 de febrero de 2015**, al evidenciarse que **no notificó en debida forma la decisión empresarial generada oportunamente el 12 de marzo de 2015**, y al intentar corregir su error con la **decisión extemporánea del 3 de junio del mismo año**, por lo que se confirmará lo resuelto sobre este ítem en el acto administrativo recurrido. (...)*

*Del caso en concreto, se encontró que ante la petición presentada por el usuario el 14 de abril de 2015, radicado CUN 4347-15-0001333020 (...) Al respecto, el proveedor de servicios aportó al plenario copia de la petición presentada por el denunciante en la fecha previamente mencionada. (...)*

*De esta manera, se concluye que la sociedad investigada **atendió oportunamente e integralmente** las pretensiones expuestas por el usuario en su **petición del 14 de abril de 2015**, mediante la decisión empresarial identificada con el CUN: 4347-15-0001333020 del 30 de abril de 2015, la cual fue debidamente notificada en la dirección física suministrada por el peticionario en su escrito.*

*Por lo anterior, se **revocará lo resuelto sobre este punto** en la Resolución No. 53420 del 31 de agosto de 2017, situación que indefectiblemente provoca la dosificación de la multa impuesta en favor de la Nación.*

**6.2 En cuanto a la VIOLACIÓN DEL DEBIDO PROCESO, DEL PRINCIPIO DE LEGALIDAD, DEL PRINCIPIO DE TIPICIDAD POR INDEBIDA Y FALTA DE MOTIVACIÓN."**

(...)

*Así las cosas, del análisis de la norma anterior se concluye que **el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, no sólo está conformado por lo establecido en la Ley 1341 de 2009, sino que además se debe tener en cuenta la regulación que en la materia expida el órgano regulador.** De*

---

<sup>21</sup> Folios 37 a 52 y 139, Cuaderno principal – CD Antecedentes administrativos, Carpeta 15-144903, archivo 15\_0144903\_\_19.pdf -.

conformidad con lo ya mencionado, fue que esta Dirección procedió a realizar la correspondiente imputación jurídica señalando como normas presuntamente transgredidas el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009, así como lo establecido en los artículos 49 y 50 de la Resolución CRC 3066 de 2011 y a imponer la sanción ahora recurrida, luego de haber encontrado probado su incumplimiento por parte de la sociedad investigada. (...)

No obstante lo anterior, **es claro que el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009 encuadra dentro del numeral 12 del artículo 64 de la misma ley, ya que si bien se puede establecer con claridad que la conducta referida en dicha numeral no está determinada de manera específica y precisa, esta si se puede determinar con la aplicación de otras disposiciones (...).**

(...) viene a ser complementado al examinar otras disposiciones, luego entonces se incurrirá en el supuesto de hecho contenido en el numeral 12, cuando se desconozca alguna disposición normativa que regule el tema de comunicaciones, que bien puede estar contenida en la ley, en la regulación, en una reglamentación o en un contrato **y para el presente caso es lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009, encontrándose así debidamente tipificada la conducta investigada como la sanción impuesta por esta Entidad.**

**6.3. En cuanto a la "INFRACCIÓN DE LAS NORMAS EN QUE DEBÍA FUNDARSE EL ACTO – vulneración del artículo 65 y 66 de la Ley 1341 de 2009 – Indebida y falta de motivación."** (...)

Por ello, es preciso indicar que los criterios del artículo 66 ibídem se han valorado en todas las sanciones que manan de este ente de control especialmente en la multa que hoy se acomete, la cual se fundamenta en el criterio que establece el numeral 1 del artículo ibídem, referido a la gravedad de la falta, bajo el entendido que **la vulneración a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009 y los artículos 49 y 50 de la Resolución CRC 3066 del 2011 es tan grave (sic) que no sólo contraviene el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, sino que aún más, desconoce el derecho fundamental de petición.**

Así las cosas, no resulta procedente el argumento del recurrente toda vez que fue precisamente el hecho de que el proveedor investigado no pusiera en conocimiento del usuario una decisión empresarial generada en respuesta a las pretensiones expuestas en la petición del 26 de febrero de 2015.

(...)

**6.4. En cuanto a la "VULNERACIÓN DEL ARTICULO 44 DEL C.P.A.C.A: Proporcionalidad de la sanción"**

Esta dirección, se permite realizar las siguientes precisiones, la Superintendencia de Industria y Comercio ha venido aplicando para efectos de la graduación de las sanciones administrativas, lo dispuesto en el artículo 65 de la Ley 1431 de 2009, en el que establecieron diferentes tipos de sanciones y cuya aplicación debe apoyarse en los criterios establecidos en el artículo 66 de la misma ley, **atendiendo a la necesidad de la sanción administrativa concebida en el ordenamiento**

***jurídico una vez demostrada la infracción de la norma, en el caso concreto, la falta de respuesta adecuada frente a la petición de 7 de mayo de 2015.***

(...)

**6.5 En lo que concierne a la "INDEBIDA MOTIVACIÓN DEL CRITERIO DE LA REINCIDENCIA" (...)**

Así las cosas, a continuación se relacionan algunas investigaciones administrativas adelantadas por esta Dirección en contra de la sociedad investigada que tiene como imputación la configuración del silencio administrativo positivo:

Año	Número	Tema
2015	112035	Silencio Administrativo Positivo, Resolución No. 43788 del 30/06/2016
2015	105531	Silencio Administrativo Positivo, Resolución No. 43710 del 30/06/2016
2015	137194	Silencio Administrativo Positivo, Resolución No. 43696 del 30/06/2016
2015	140895	Silencio Administrativo Positivo, Resolución No. 33869 del 31/05/2016

*De lo anteriormente expuesto, no queda duda que la reincidencia en la comisión de los hechos por parte del proveedor de servicios es evidente y por tanto la sanción y la orden impuesta en el acto recurrido se confirma y el cargo del recurrente no prospera.*

**SÉPTIMO: CONCLUSIÓN**

*En concordancia con lo hasta aquí expuesto, esta Dirección no encuentra que haya algún elemento de juicio determinante que permita revocar en su integridad la resolución impugnada, pero si **resulta procedente la atenuación de la sanción impuesta, la cual será reducida hasta los TREINTA Y SIETE (37) SALARIOS MÍNIMO LEGALES MENSUALES VIGENTES**, motivo por el cual se modificará parcialmente la Resolución No. 53420 del 31 de agosto de 2017.<sup>22</sup>. (Mayúscula sostenida con negrillas en títulos del texto original, demás negrillas del Juzgado)*

- A través de la Resolución 47707 del 09 de julio de 2018, la Superintendencia de Industria y Comercio resolvió el recurso de apelación, confirmando la Resolución 53420 de 2017, en los

---

<sup>22</sup> Folios 53 a 62 y 139, Cuaderno principal – CD Antecedentes administrativos, Carpeta 15-144903, archivo 2018019946RE0000000001.pdf -.

términos en que fue modificada por la Resolución 19946 de 2018, para lo cual reiteró los argumentos expuestos en el sentido que no existió: i) desconocimiento al debido proceso, tipicidad y legalidad, toda vez que desde el inicio de la investigación se informó la conducta que daba lugar a la formulación de cargos (imputación fáctica y jurídica), la sanción a imponer y la relación existente entre estas; así como, iii) se atendieron los criterios de gradualidad y proporcionalidad de la sanción conforme a la norma legal preestablecida y a las particularidades del caso concreto. No obstante, igual que en el acto administrativo que resolvió la reposición, omitió explicar los motivos concretos por los cuales la reducción en el monto de la sanción correspondió a la proporción enunciada<sup>23</sup>.

- El anterior acto administrativo fue notificado por aviso a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. el 26 de julio de 2018<sup>24</sup>.
- El 08 de agosto de 2018, mediante recibo de caja 18-0059130, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., pagó la suma de \$27.295.529 por concepto de la multa impuesta en la Resolución 53420 de 2017<sup>25</sup>.

Establecido lo probado en el proceso, el juzgado procede a estudiar cada uno de los cargos formulados por la demandante como seguidamente se expone.

## **2.5 CARGOS FORMULADOS POR LA PARTE DEMANDANTE**

### **2.5.1. Violación del principio de tipicidad, legalidad y debido proceso por indebida formulación de cargos, al no haber indicado con claridad la norma infringida e indebida tipificación jurídica**

Señala la demandante que, en el pliego de cargos la Superintendencia de Industria y Comercio omitió señalar en forma concreta la transgresión normativa endilgada; ello por cuanto no hizo diferenciación alguna entre las normas que contienen la conducta y aquella que señala la infracción. Así, considera que el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009 y los artículos 49 y 50 de la Resolución CRC 3066 de 2011, establecen una serie de obligación para los proveedores de servicios de telecomunicaciones, no obstante, no se establece en dicha normas consecuencia jurídica alguna en caso de su incumplimiento. Mientras que, el numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, establece unas infracciones específicas sin consagrar, por si sola, deberes, obligaciones, mandatos o prohibiciones.

---

<sup>23</sup> Folios 63 a 70 y 139, Cuaderno principal – CD Antecedentes administrativos, Carpeta 15-144903, archivo 2018047707RE0000000001.pdf.

<sup>24</sup> Folio 139, Cuaderno principal – CD Antecedentes administrativos, Carpeta 15-144903, archivo 15144903-0003200001.pdf.

<sup>25</sup> Folios 71 y 72, Cuaderno principal.

Considera que las normas referidas en la resolución sancionatoria fueron distintas a aquellas contenidas en la imputación jurídica de la formulación de cargos. Por lo anterior, considera que la demandada conculcó el derecho al debido proceso y derecho de defensa, toda vez que los actos acusados carecen de subsunción jurídica o falta de integración normativa.

### 2.5.1.1. Análisis del Juzgado

En primer término el Despacho precisa que de la lectura de los actos administrativos demandados, es claro que la Superintendencia de Industria y Comercio se remite a las facultades que le otorga la Ley 1341 de 2009 para imponer la sanción, y encuadra claramente la conducta desplegada por la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá con lo establecido en el artículo 54, en concordancia con el numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, así como los artículos 49 y 50 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

Nótese que incluso desde la Resolución 14382 del 29 de marzo de 2017, por medio de la cual se inició la investigación administrativa y se formularon cargos, la SIC efectuó de manera clara la imputación fáctica y jurídica endilgada a la hoy demandante; la primera relativa a la presunta no atención de las **peticiones radicadas el 14 de abril de 2015 bajo CUN 43471500001353020 y el 26 de febrero de 2015, bajo CUN 4347150000718176**, por cuanto no se encontraba prueba que la respuesta **se hubiera atendido dentro del plazo legal establecido para ello - 15 días hábiles -, la respuesta se hubiera puesto en conocimiento del peticionario y que esta fuera consecuente con lo solicitado;** y la segunda por la presunta transgresión a las normas antes referidas.

Además, debe recordarse que la calificación de la conducta presuntamente infractora y su adecuación a la norma que la tipifica se da en el acto administrativo que decide la investigación, una vez se ha surtido el procedimiento previsto en el ordenamiento jurídico, y no en la formulación de cargos, pues dicho acto constituye el punto de partida desde el cual se efectúa el procedimiento administrativo sancionatorio, pero no, donde se califica como tal si existió o no una infracción constitutiva de sanción. Por lo tanto, no es cierto lo aseverado por la parte actora al señalar que en la formulación de cargos no se indicaron los hechos constitutivos de la presunta infracción y su adecuación a la norma que las tipifica.

Ahora bien, para desatar el cargo propuesto en cuanto a la supuesta falta de tipificación y violación al principio de legalidad de la conducta, es necesario en primer lugar enunciar en qué consisten los principios de legalidad y tipicidad. Al Respecto el Consejo de Estado<sup>26</sup> ha señalado lo siguiente:

---

<sup>26</sup> Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Segunda, Subsección B, Consejera ponente: Sandra Lisset Ibarra Vélez, providencia del 11 de mayo de 2017, Radicación número: 08001-23-31-000-2003-00871-02(4798-14)

“En ese orden de ideas, en cuando al principio del legalidad, la Constitución Política colombiana, en su artículo 29, inciso 2° expresa:

«Artículo 29. (...) Nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio. »

Es decir que, de acuerdo con la Carta, no puede existir una sanción en la medida en que no exista una conducta que establezca la legalidad o ilegalidad de la actuación realizada.

(...)

Es así cómo, se evidencia que para que una conducta pueda acarrear una consecuencia, ya sea multa o sanción, debe existir una exigencia de que la conducta por la cual se está imponiendo dicha consecuencia, existiere al momento de su realización.

En cuanto a la tipicidad de la conducta, esta ha sido definida como:

«(...) 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** 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. »<sup>27</sup>

Más recientemente se ha manifestado el Tribunal Constitucional sobre el principio de tipicidad, en el sentido que éste es:

«“(...) 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.»<sup>28</sup>” (Resalta el Despacho)

Así las cosas, el principio de legalidad hace referencia a la exigencia de que la conducta que se investiga y por la cual se sanciona, debe previamente existir en una norma que establezca la legalidad o no de la misma; y la tipicidad, a la descripción completa, clara e inequívoca del acto hecho u omisión de la conducta reprochada por el ordenamiento jurídico.

---

<sup>27</sup> Ct. Corte Constitucional, Sentencia C-713 de 2012. M.P. Mauricio González Cuervo

<sup>28</sup> Ct. Ibidem

Bajo dicho contexto, se debe traer a colación el contenido de las normas que fundamentaron los actos administrativos aquí acusados, así:

Ley 1341 de 2009

**"ARTÍCULO 54. RECURSOS.** Proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice el proveedor de servicios. El recurso de apelación lo resolverá la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control en materia de usuarios. **Las solicitudes de los usuarios, así como los recursos de reposición y apelación, deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo por el proveedor, o su interposición o recibo en la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control, respectivamente.**

Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación. **Transcurrido dicho término, sin que se hubiere resuelto la solicitud o el recurso de reposición por parte del proveedor, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo** y se entenderá que la solicitud, reclamación o recurso ha sido resuelto en forma favorable al usuario.

(...)"

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

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

Resolución CRC 3066 de 2011

**"ARTÍCULO 49. CONTENIDO DE LAS DECISIONES.** Sin perjuicio de lo previsto en la Ley, las decisiones adoptadas por los proveedores de servicios de comunicaciones a las PQRs formuladas por los usuarios, deben contener como mínimo, el resumen de los hechos en que se fundamenta la PQR, la descripción detallada de las acciones adelantadas por el proveedor para la verificación de dichos hechos, las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se apoya la decisión, los recursos que proceden contra la misma y la forma y plazo para su presentación.

Adicionalmente, las decisiones respecto de las PQRs deberán ir acompañadas de los soportes que las fundamentaron y que sean necesarios para que el peticionario o recurrente cuente con todos los elementos necesarios para poder presentar un recurso en forma sustentada.

(...)

**ARTÍCULO 50. FORMA DE PONER EN CONOCIMIENTO LAS DECISIONES DE LOS PROVEEDORES DE COMUNICACIONES.** La notificación de las decisiones tomadas por los proveedores dentro del trámite de una petición, queja o recurso, debe realizarse de acuerdo con las normas previstas en el Código Contencioso Administrativo. Para el efecto, los proveedores podrán establecer mecanismos alternos de notificación que garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por parte del interesado, los cuales deberán cumplir los requisitos que para tales efectos establezca la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-.

(...)” (Resalta el Despacho)

Así mismo, de conformidad con la remisión expuesta en el artículo previamente transcrito – 50 de la Resolución CRC 3066 de 2011 -, y tal como señaló la Superintendencia demandada en la Resolución 53420 de 2017, no existe duda que las decisiones que tomen los proveedores de los servicios de telecomunicaciones respecto a peticiones provenientes de sus usuarios y que pongan fin a la actuación<sup>29</sup>, deben notificarse personalmente, para lo cual se debe remitir a la dirección suministrada por este, una citación dentro de los 5 días siguientes a la expedición del acto<sup>30</sup>, y en caso de no poderse realizar dicha notificación personal al cabo de 5 días siguientes al envío de la citación, esta se efectuara por aviso que se remitirá igualmente, a la dirección reportada por el usuario<sup>31</sup>.

Igualmente, cabe precisar que en el mencionado acto administrativo sancionatorio (Resolución 53420 del 31 de agosto de 2017), se expresó claramente que la vulneración a lo señalado en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009 y los artículos 49 y 50 de la Resolución CRC 3066 de 2011, resultaban aplicables en concordancia con lo dispuesto en el numeral 12 del artículo 64 de la misma ley, por cuanto en esta última se estipula como infracción susceptible de imposición de sanción administrativa, cualquier forma de incumplimiento o violación de disposiciones legales y regulatorias en materia de telecomunicaciones, como es el caso de las referidas disposiciones normativas.

Lo anterior, resulta totalmente válido, pues en efecto, haciendo una interpretación sistemática e íntegra de las referidas normas, resulta evidente que allí claramente se tipifica como una conducta susceptible de imposición de sanción por parte de la autoridad de inspección, vigilancia y control, cualquiera de aquellas cometida por los proveedores del servicio que limite el derecho de petición, entre ellas, cuando se brinda una respuesta extemporánea o cuando esta no resulta acorde a lo pedido, así como, cuando pese a emitirse respuesta de fondo, esta no es puesta en conocimiento del usuario en la forma prevista en la ley.

---

29 Artículo 67 CPACA

30 Artículo 68 del CPACA

31 Artículo 69 del CPACA

Así entonces, es claro que la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. se encontraba obligada a atender de manera oportuna y congruente las peticiones efectuadas por el señor Raúl Padilla Sanabria, mediante CUN 4347150000718176 del 26 de febrero de 2015 y CUN 4347150001333020 del 14 de abril del mismo año, bajo los parámetros establecidos en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, los cuales, como bien señaló la demandada en los actos administrativos acusados, no sólo están conformados por lo establecido en la Ley 1341 de 2009, sino que además se debe tener en cuenta la regulación que en la materia expida el órgano regulador, en este caso, la Resolución CRC 3066 de 2011.

En ese sentido, el Juzgado observa que en efecto, pese a que el CUN 4347150000718176 fue radicado el 26 de febrero de 2015, la hoy demandante no atendió dicha solicitud en término, por cuanto la respuesta emitida el 12 de marzo del mismo año, no fue debidamente notificada al usuario, como ella misma aceptó en el trámite de la investigación administrativa, y en todo caso, el oficio del 03 de junio del mismo año, notificado el 05 de junio de 2015, fue proferido por fuera del término de 15 días que contempla el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009, el cual vencía el 19 de marzo de 2015.

Así entonces, **resulta acorde a derecho la imputación fáctica y jurídica del artículo 50 de la Resolución CRC 3066 de 2011, en concordancia con los artículos 66 a 68 del CPACA, respecto a la falta de notificación de la respuesta fechada 12 de marzo de 2015, y del artículo 54 de la Ley 1341 de 2009, frente a la respuesta del 03 de junio de 2015, por resultar extemporánea, tal y como fueron motivados lo actos administrativos demandados, y acorde con la formulación de cargos previamente enunciada.**

Sobre este punto, cabe resaltar que la Corte Constitucional ha señalado que la garantía al derecho de petición no se agota con la sola expedición de la respuesta de fondo, sino que ésta debe ser puesta en conocimiento del peticionario, pues si la misma es desconocida por su titular se vulnera el núcleo esencial del derecho, ya que, de nada sirve que la autoridad administrativa profiera una decisión **si ésta no se traduce en el ejercicio efectivo de los derechos que de ella se derivan, o si la misma no puede ser impugnada**, situaciones que sólo serán posibles si el ciudadano conoce la decisión que adoptó la entidad frente a su caso particular<sup>32</sup>.

Ahora bien, respecto a la petición con radicado CUN 4347150001333020 del 14 de abril de 2015, el Juzgado observa que la imputación efectuada a la hoy demandante, es decir, **la falta de respuesta congruente (imputación fáctica), en los términos del artículo 49 de la Resolución CRC 3066 de 2011 (imputación jurídica), estuvo debidamente fundamentada tanto en el acto administrativo de formulación de cargos como en el acto sancionatorio**, pues hasta ese momento el proveedor

---

<sup>32</sup> Sentencia T-149 de 2013, reiterada en Sentencia T-048 de 2016.

no había desvirtuado lo enunciado por el usuario en la queja del 24 de junio de 2015, que reiteraba su queja de fecha 15 de abril del mismo año en el sentido de no haber obtenido respuesta frente a la modificación del plan contratado, en tanto, si bien había demostrado que mediante oficio del 30 de abril de 2015, debidamente notificado al peticionario, se informó sobre la corrección en la dirección de facturación; lo cierto es que, no había aportado copia de la referida petición del 14 de abril de 2015, con la cual se pudiera constatar que la misma recaía sobre un asunto diferente al enunciado por el quejoso, y que en efecto esta tenía por objeto lo contestado en la mencionada decisión empresarial (oficio del 30 de abril de 2015).

Así las cosas, esta primera instancia insiste que la descripción que traen las normas previamente transcritas, es clara e inequívoca al tipificar como conducta sancionable, toda aquella que constituya incumplimiento o violación de las disposiciones legales o regulatorias en materia de telecomunicaciones, particularmente las relativas a la obligación del proveedor de respetar el derecho fundamental de petición, bajo los parámetros allí enunciados.

De esta manera, **contrario a lo expuesto por la actora, dichas disposiciones normativas y regulatorias si tienen relación directa con la imputación fáctica que hiciera la entidad hoy demandada**, sin que en ningún momento se hubiera cambiado la proposición jurídica endilgada, pues como quedó expuesto en el acápite de hechos probados de esta providencia, la enunciación que se hizo en la formulación de cargos, corresponde también a aquella con fundamento en la cual, se profirió la Resolución 53420 de 2017, esto es, la transgresión a lo establecido en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009, así como los artículos 49 y 50 de la Resolución CRC 3066 de 2011, en concordancia con el numeral 12 del artículo 64 de la misma ley.

Así las cosas, la citada imputación fáctica y jurídica señaló expresamente la conducta infractora, como las disposiciones que de manera sistemática consagran el hecho sancionable, en los términos ya explicados.

Igualmente, el Juzgado considera pertinente mencionar que de no cumplirse las características de atención oportuna y adecuada a las peticiones de los usuarios de este tipo de servicios, constituye una infracción a una de las finalidades que persigue el régimen de protección al usuario de los servicios de telecomunicaciones, es decir, los principios de información y buena fe consagrados en los artículos 3<sup>33</sup> y 5<sup>34</sup> de la Resolución CRC 3066 de 2011, aunado a que las

---

**33 "ARTÍCULO 6. PRINCIPIO DE INFORMACIÓN.** *En todo momento, durante el ofrecimiento de los servicios, al momento de la celebración del contrato y durante su ejecución, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario previstos en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución, el proveedor de servicios de comunicaciones debe suministrar al usuario, toda la información asociada a las condiciones de prestación de los servicios, derechos, obligaciones y las tarifas en que se prestan los servicios. (...)*" (Subraya el Juzgado)

**34 "ARTÍCULO 5. PRINCIPIO DE BUENA FE.** *Los usuarios y los proveedores de servicios de comunicaciones deben respetar los derechos y obligaciones que se derivan para cada una de las partes como consecuencia del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, de acuerdo con lo establecido en la Ley y la regulación vigente. En igual sentido, en todo momento, debe existir reciprocidad en el trato respetuoso que*

consideraciones que tuvo en cuenta el Ente Regulador de Comunicaciones al expedir la referida Resolución fue el fortalecimiento de los deberes de atención por parte del proveedor frente al usuario con el fin de garantizar el uso efectivo de sus derechos:

*"Que en el marco legal vigente, el usuario y la protección de sus derechos tienen un papel preponderante en el desarrollo del sector, lo cual puede evidenciarse no sólo en la inclusión de los principios antes indicados, sino en la fuerza que se le confiere a éstos desde el objeto de la Ley y a lo largo de la misma, quedando claro que la intervención del Estado debe garantizar la protección de los derechos de los usuarios, y velar por la calidad, eficiencia y adecuada provisión de los servicios en un entorno de libre y leal competencia.*

(...)

*Que de manera adicional al estudio internacional mencionado, la CRC procedió a una revisión del marco normativo colombiano que conlleva a los análisis y conclusiones que constan en el Documento Soporte en mención, y respecto de los cuales se identificaron los siguientes pilares que conllevan a la construcción del presente acto administrativo: i) Marco general de derechos de los usuarios previstos en el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009; ii) Masificación del acceso y uso de las TIC para el efectivo ejercicio de los derechos de los usuarios; iii) Fortalecimiento de todos los deberes de información por parte del proveedor frente al usuario; iv) Primacía de la favorabilidad del usuario; v) Protección de los datos personales de los usuarios, vi) Prestación de los servicios en forma continua y eficiente, de acuerdo con las condiciones de calidad previstas en la regulación; y vii) Protección del medio ambiente con el uso de las TIC.*

*Que bajo el contexto de una Sociedad de la Información y el marco legal de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, dispuesto en la Ley 1341 de 2009, la Comisión considera de suma importancia **hacer del régimen de protección de los derechos de los usuarios una verdadera herramienta en manos de la ciudadanía.** En esa medida, como condición para favorecer el acceso a las TIC y **garantizar el cumplimiento de las obligaciones en cabeza de los proveedores de servicios de comunicaciones,** se estima de gran importancia facilitar al usuario **tanto el acceso al conocimiento de la información de su interés y el ejercicio de sus derechos, como la efectiva y ágil protección de los mismos.**" (Se destaca)*

De lo anterior, se concluye que no le asiste razón a la parte actora en invocar el principio de tipicidad y legalidad como fundamento de la aludida violación al debido proceso, pues como se explicó, la imputación fáctica y jurídica efectuada en el curso de la investigación administrativa se encuentra acorde a derecho, y además porque no se puede perder de vista que el artículo 2 de la Resolución CRC 30666 de 2011, consagra que "toda duda en la interpretación o aplicación de las

---

se deben mutuamente el proveedor de servicios de comunicaciones y los usuarios, tanto en la oferta, como en la celebración del contrato y durante su ejecución." (subraya del Despacho)

normas y de las cláusulas del contrato celebrado entre el proveedor de servicios de comunicaciones y el usuario, será decidida a favor de este último, de manera que prevalezcan sus derechos", de manera que si en gracia de discusión llegare a existir alguna duda en la interpretación de las normas que sustentaron la imputación jurídica, ésta deberá siempre ser resuelta en favor del usuario y por tanto, **se reitera la obligación que le asistía a la demandante de respetar el derecho fundamental de petición, atendiendo de manera oportuna y efectiva la solicitud que en su momento presentó el usuario, señor Raúl Padilla Sanabria, respecto a la modificación del plan contratado; omisión que conllevó una transgresión al Régimen de Protección de los usuarios de este tipo de servicios, pues dicha atención en los términos previstos en las normas referidas, conlleva la efectividad de sus derechos frente a la parte que ostenta una posición dominante en la relación contractual, lo cual en el sub iudice, en todo caso, se dio de manera extemporánea y luego de varias reclamaciones escritas y verbales en el mismo sentido.**

En atención a los argumentos expuestos, el cargo planteado no prospera.

#### **2.5.2 i) Indebida tipificación por inobservar los criterios legales para la definición de la sanción y ii) Desconocimiento del principio de proporcionalidad de la sanción**

Por afinidad temática y compartir argumentos en su planteamiento, estos cargos se resolverán de manera conjunta.

Sostiene la parte actora que, la Superintendencia de Industria y Comercio, no apreció de manera conjunta los criterios para imponer la sanción pecuniaria en su contra, contenidos en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, y se limitó a apreciar únicamente la gravedad de la falta, siendo en todo caso dicha apreciación totalmente aislada y carente de sustento.

Considera que los actos administrativos demandados omiten motivar la dosimetría de la sanción impuesta, pues pese a que si bien la graduación de la misma obedece principalmente a una facultad discrecional, esta no es absoluta ya que siempre se debe indicar de manera exacta por qué se llegó a esa cifra y se deben analizar no sólo los factores de agravación sino también de atenuación.

Así mismo, señala que la Superintendencia demandada impuso la sanción sin analizar los hechos que sirvieron de sustento de la actuación administrativa e ignorando el cumplimiento a lo ordenado, es decir, haber atendido favorablemente la pretensión del usuario.

##### **5.2.2.1. Análisis del Juzgado**

Para abordar los planeamientos de la actora, es necesario en primer término traer a colación los artículos 65 y 66 de la ley 1341 de 2009:

**"ARTÍCULO 65. SANCIONES.** <Artículo modificado por el artículo 44 de la Ley 1753 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:>

*Sin perjuicio de la responsabilidad penal o civil en que pueda incurrir el infractor, la persona natural o jurídica que incurra en cualquiera de las infracciones señaladas en el artículo 64 de la presente ley, será sancionada, además de la orden de cesación inmediata de la conducta que sea contraria a las disposiciones previstas en esta ley, con:*

1. Amonestación.
2. Multa hasta por el equivalente a dos mil (2.000) salarios mínimos legales mensuales para personas naturales.
3. Multa hasta por el equivalente a quince mil (15.000) salarios mínimos legales mensuales para personas jurídicas.
4. Suspensión de la operación al público hasta por dos (2) meses.
5. Caducidad del contrato o cancelación de la licencia, autorización o permiso." (Subraya el Despacho)

El artículo previamente transcrito, dispone que la persona natural o jurídica que cometa cualquiera de las transgresiones del artículo 64 ídem será sancionada, entre ellas, la contenida en el numeral "12. *Cualquiera otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales o regulatorias en materia de telecomunicaciones.*"

Así entonces, el artículo 66 de la misma norma, vigente para el momento en que inició la investigación administrativa, establecía:

**"ARTÍCULO 66. CRITERIOS PARA LA DEFINICIÓN DE LAS SANCIONES.**

*Para definir las sanciones aplicables se deberá tener en cuenta:*

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

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

Así las cosas, como la acusación se concreta a que en el acto sancionatorio no se valoraron la totalidad de los criterios señalados en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, para imponer la sanción, el Juzgado precisa que la norma en comento no señala que para imponer una sanción se deba aplicar la totalidad de los criterios allí enunciados, sino que estos se constituyen en el marco de valoración que deberá realizar la entidad competente al momento de imponerlas, por ello se procede a analizar el fundamento de los actos acusados respecto a éste punto.

Así, la Superintendencia de Industria y Comercio en el acto sancionatorio, dispuso que la sanción pecuniaria se tasaba en la suma de \$30.984.114, equivalente a 42 SMLMV, dado la naturaleza de la

infracción y, en particular la gravedad y reincidencia del hecho constitutivo de transgresión a los derechos de los usuarios del servicio de comunicaciones; esto dentro de los extremos máximos y mínimos de la norma.

En ese sentido, la entidad expresó que una vez evaluada la conducta objeto de reproche al proveedor, esta generó para el usuario el **desconocimiento de un derecho de rango constitucional, y por ende de la más alta jerarquía, como lo es el derecho de petición (criterio concerniente a la gravedad de la falta)**; así como, refirió que **dicha conducta en relación con otros usuarios, ya había sido objeto de sanción en actos administrativos emitidos por ese Ente de Control**, como por ejemplo las Resoluciones 35019, 7320 y 27752 de 2011, 38810 y 56668 de 2012, así como, las actuaciones administrativas adelantadas bajo los números de radicado 15-112035, 15-105531, 15-137194 y 2015-140895, **todas concernientes al silencio administrativo positivo (artículo 54 de la Ley 1341 de 2009).**

Así mismo, debe indicarse que en atención a las normas transgredidas frente al señor Raúl Padilla Sanabria, la incertidumbre y falta de respuesta oportuna a la solicitud presentada el 26 de febrero de 2015, implicó verse obligado a reclamar en varias ocasiones la misma pretensión, así como adelantar un nuevo trámite ante la SIC con el fin de obtener claridad sobre la respuesta definitiva, y sobre el reconocimiento del silencio administrativo positivo, es decir, se vio expuesto a un largo periodo de tiempo para lograr la concreción de sus derechos (4 meses), lo que conllevó a su turno, mayor actividad para la Administración al adelantar el procedimiento pertinente.

Así las cosas, encuentra el Despacho que **la demandada fundamentó su decisión de manera acorde con el ordenamiento jurídico, sin que se evidencie una indebida tipificación por inobservancia de los criterios legales establecidos para definir la sanción ni tampoco, el desconocimiento de la proporcionalidad,** en lo que respecta a la sanción inicialmente impuesta, **ya que ésta valoró la conducta atendiendo la gravedad de la falta, la importancia de los derechos afectados y la reincidencia en la misma y su adecuación a los límites permitidos en el numeral 3 del artículo 65 de la Ley 1341 de 2009.**

Ahora bien, en cuanto a la proporción y monto de la sanción pecuniaria impuesta inicialmente a la accionante, es necesario recordar que uno de los elementos fundamentales del Régimen de Protección de los Derechos de los usuarios de Telecomunicaciones - Resolución CRC 3066 de 2011 -, es la garantía a que se respete su derecho fundamental de petición, y por tanto, que **sus solicitudes sean atendidas de manera oportuna y eficaz bajo los parámetros expuestos en el ordenamiento jurídico (artículo 23 C.Pol, artículo 54 de la Ley 1341 de 2009 y artículos 49 y 50 de la Resolución CRC 3066 de 2011)**; por lo tanto, **si el proveedor desconoce la forma y términos en que deben atenderse las peticiones, se atenta contra el ejercicio efectivo de los derechos de los consumidores, entre ellos a obtener información adecuada y a impugnar las decisiones que resuelvan sus reclamaciones, situación que**

**fue precisamente lo que fundamentó los actos administrativos demandados.**

Además, no se puede perder de vista que la Superintendencia contaba con discrecionalidad en cuanto a la fijación del monto de la sanción, para lo cual se trae a colación lo dispuesto por el Consejo de Estado en un tema similar al que nos ocupa, respecto de una sanción impuesta por la Superintendencia de Industria y Comercio, donde al estudiar el cargo sobre la multa impuesta, precisó:

*"Finalmente en cuanto respecta a la dosificación de las multas impuestas, la Sala entiende que **las sanciones impuestas en las resoluciones demandadas atienden a la discrecionalidad que tiene la entidad demandada para su graduación dentro del rango máximo que permite la norma.***

Por las razones expuestas, se revocará la sentencia apelada, y en su lugar, se denegarán las pretensiones de la demanda<sup>35</sup> (Negrillas y subraya del Juzgado).

En consecuencia, el Juzgado estima que, contrario a lo alegado por la demandante, el acto administrativo sancionatorio observó los criterios legales establecidos para definir la sanción, en cuanto se valoró la conducta atendiendo la gravedad de la falta, la reincidencia en la misma y la importancia de los derechos afectados (proporcionalidad propiamente dicha).

No obstante lo anterior, en cuanto al principio de proporcionalidad el Juzgado no puede perder de vista que en el curso de la actuación administrativa, la Superintendencia de Industria y Comercio, una vez la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá desvirtuó el incumplimiento a la imputación fáctica y jurídica realizada respecto a la petición CUN 4347-15-0001333020 del 24 de abril de 2015, ello mediante el recurso de reposición y en subsidio apelación en el cual la investigada remitió copia de la misma, con lo cual la demandada decidió disminuir el monto de la multa en 3 SMLMV; **esta determinación resultó carente de análisis alguno tendiente a justificar porqué se dispuso la reducción en dicha proporción.**

En ese sentido, cabe precisar que como se explicó previamente, el incumplimiento a lo referido en los artículos 54 de la Ley 1341 de 2009 y 50 de la Resolución CRC 3066 de 2011, frente a la petición CUN 4347-150000718176 del 26 de febrero de 2015, no fue desvirtuado en el procedimiento administrativo sancionatorio, ni en esta instancia, por lo que no procese exoneración de la sanción; sin embargo, frente a la petición del 24 de abril del mismo año, pese a que la demandada aceptó la no transgresión a lo dispuesto en el artículo 49 de la referida regulación y disminuyó el valor de la multa, está no fue debidamente motivada en cuanto a su proporción.

---

35 Consejo de Estado – Sala de lo Contencioso Administrativo – Sección Primera – Consejera Ponente María Claudia Rojas Lasso, sentencia del 28 de enero de 2020, Ref. 2001-00364-01.

En consecuencia, el cargo relativo a la indebida triplicación por inobservar los criterios legales para la definición de la sanción incluida la proporcionalidad no prospera. Pero sí lo hace el cargo analizado en relación con la falta de motivación en la tasación de la multa (disminución) – fundamentación de la proporcionalidad en este concreto aspecto -, y por tanto, se declarará la nulidad parcial de las resoluciones demandadas, en tanto esta primera instancia considera adecuado **ajustar el monto de la multa impuesta en una tercera parte**, dado que, como se expuso, respecto de las dos peticiones imputadas como no atendidas en debida forma, una de ellas fue desvirtuada (imputación fáctica: respuesta no consecuente con la pretensión del PQR CUN 4347150001333020 del 14 de abril de 2015), y en consecuencia, **de las tres proporciones jurídicas endilgadas como transgredidas, sólo dos de ellas continuaron incólumes (Artículo 54 de la Ley 1341 de 2009 y artículo 50 de la Resolución CRC 3066 de 2011, y no así el artículo 49 ídem).**

En ese sentido, como quiera que la multa impuesta ascendió a la suma de \$30.984.114, equivalente a 42 SMLMV, la misma será ajustada en 28 Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes al año 2017<sup>36</sup>, fecha de determinación de sanción, equivalentes a \$20.656.076.

Ahora bien, dado que en el presente proceso se probó que la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, el 08 de agosto de 2018, canceló el valor de \$27.295.529 correspondiente a la suma fijada en la Resolución 19946 del 21 de marzo de 2018, que resolvió el recurso de reposición, la Superintendencia de Industria y Comercio deberá reintegrar la suma de \$6.639.453 y su indexación, correspondiente a la diferencia entre la suma pagada como consecuencia de la expedición de los actos acusados (\$27.295.529) y aquella que de conformidad con lo antes expuesto, debió señalarse (\$20.656.076); teniendo en cuenta la fecha de pago y de la presente sentencia, conforme la fórmula dispuesta por el Consejo de Estado, de la siguiente manera:

$$VA = VH \times \frac{\text{índice final}}{\text{Índice inicial}}$$

Donde:

- VA: Valor Actualizado
- VH: Valor Histórico
- índice Final
- índice Inicial

**Entonces;**

$$VH = \$6.639.453 \frac{108,84(\text{IPC julio}^{37} 2021)}{99,30 (\text{IPC agosto 2018})} \quad \mathbf{VA = \$7.277.325}$$

<sup>36</sup> \$737.717.

<sup>37</sup> último consolidado y reportado por el DANE a 31 de agosto de 2021.

## 2.6 Condena en costas.

El Despacho señala que en atención a lo dispuesto por el artículo 188 de la Ley 1437 de 2011, el criterio para la imposición de costas debe ser el objetivo, por tanto, teniendo en cuenta lo previsto en el numeral 5 del artículo 365 del CGP, y como quiera que la sentencia es favorable parcialmente a las pretensiones de la demanda, no se condenará en costas a la Superintendencia de Industria y Comercio, por cuanto en estos casos le está permitido al Juez abstenerse de proferir condena en tal sentido.

Lo anterior, dada la naturaleza del asunto en que recayó la actuación administrativa aquí estudiada, la cual resulta relevante para garantizar los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, y en especial porque las pretensiones acogidas no constituyen desvirtuación a la totalidad de las conductas que resultaron en la afectación del derecho del señor Raúl Pinilla Sanabria a recibir atención oportuna y eficiente a sus peticiones, tal y como se expuso en la parte motiva de este fallo.

En mérito de lo expuesto, el **Juzgado Tercero Administrativo de Bogotá, sección primera**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley.

### FALLA:

**PRIMERO: Declarar la nulidad parcial** de las resoluciones 53420 del 31 de agosto de 2017, 19946 del 21 de marzo de 2018 y 47707 del 09 de julio del mismo año, por medio de las cuales se sancionó a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., conforme a las razones expuestas en la parte motiva.

**SEGUNDO.** A título de restablecimiento del derecho **ordenar** a la Superintendencia de Industria y Comercio, reintegrar a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., la suma de SIETE MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS VEINTICINCO PESOS M/C (\$7.277.325) correspondiente a la diferencia entre la suma cancelado por concepto de la multa impuesta y aquella determinada por el Juzgado, más su indexación, en los términos del artículo 192 del CPACA, conforme lo señalado en la parte motiva de esta providencia.

**TERCERO. Sin condena en costas** en esta instancia, de conformidad con lo previsto en el numeral 5 del artículo 365 del CGP.

**CUARTO.** Ejecutoriada la presente providencia, **archívese** el expediente, previas las anotaciones en el sistema de gestión Justicia Siglo XXI.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,  
  
EDNA PAOLA RODRÍGUEZ RIBERO  
Jueza