



**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CUARTO ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.**

Bogotá D.C., 9 de noviembre de 2022

Expediente: 11001 – 33 – 34 – 004 – 2018 – 00412 – 00
Demandante: Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB
Demandada: Superintendencia de Industria y Comercio – SIC
Medio de control: Nulidad y Restablecimiento del Derecho
Asunto: SENTENCIA ANTICIPADA

Cumplidas las etapas del proceso y los presupuestos procesales del medio de control, sin que se adviertan causales de nulidad, el Despacho profiere en primera instancia, de acuerdo con los artículos 179, 182A y 187 de la Ley 1437 de 2011, la siguiente sentencia.

I. SÍNTESIS DE LAS ACTUACIONES PROCESALES SURTIDAS.

1. DEMANDA

1.1. PRETENSIONES DE LA DEMANDA

Solicita la parte demandante lo siguiente:

“Que se declare la nulidad de las siguientes Resoluciones:

- *La Resolución 25973 DEL 17 DE MAYO DE 2017 por la cual la Superintendencia de Industria y Comercio, impuso sanción pecuniaria a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB. S.A. ESP., por la suma de CIENTO CATORCE MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL CIENTO TREINTA Y CINCO PESOS (\$114.346.135) equivalentes a (155) salarios mínimos mensuales legales vigentes.*
- *La Resolución 6640 DEL 02 DE FEBRERO DE 2018, por la cual resolvió el Recurso de Reposición confirmando íntegramente la multa impuesta.*
- *La Resolución 27152 DEL 23 DE ABRIL DE 2018, por la cual resolvió el Recurso de Apelación confirmando la Resolución 25973 del 17 de mayo de 2017 que a su vez fue confirmada por la resolución 6640 del 02 de febrero de 2018.*
- *A título de restablecimiento del derecho, se ordene devolver a ETB S.A. ESP., el pago efectuado por la multa impuesta en los actos administrativos demandados y debidamente indexados a la fecha de hacer efectiva la devolución del dinero.*
- *Que como consecuencia de las anteriores declaraciones de nulidad y a título de RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO el juez ordene a la Superintendencia de Industria y Comercio, reintegrar a ETB S.A. ESP., la suma de CIENTO CATORCE MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL CIENTO TREINTA Y CINCO PESOS (\$114.346.135) equivalentes a (155) salarios mínimos mensuales legales vigentes.*
- *A título de restablecimiento del derecho, se ordene devolver a ETB S.A. ESP., el pago efectuado por la suma de (\$114.346.135) debidamente indexado a la fecha de hacer efectiva la devolución de lo pagado.*
- *Ordenar el cumplimiento de la sentencia dentro del término establecido en el artículo 192 del CPACA.*
- *La condena respectiva sea actualizada, aplicando los ajustes de valor (indexación) desde la fecha en la que ETB S.A. ESP. pagó a favor de la*

Superintendencia de Industria y Comercio, hasta la fecha de ejecutoria de la sentencia que le ponga fin al proceso.”¹ (sic).

1.2. ARGUMENTOS DE LA DEMANDA

La empresa demandante señaló que, la Superintendencia de Industria y Comercio perdió competencia para expedir los actos administrativos demandados, teniendo en cuenta que trascurrieron más de tres años entre la fecha de comisión de la infracción que dio origen a la sanción y la notificación del acto administrativo sancionatorio, de acuerdo con el artículo 52 de la Ley 1437 de 2011.

Lo anterior, toda vez que la infracción habría ocurrido el día 6 de mayo de 2014 y la notificación de la Resolución Nro. 25973 de 17 de mayo de 2017 se dio por aviso el día 25 siguiente, superando el término de tres años.

De igual forma aseguró que, los actos están viciados de nulidad por violación al debido proceso, teniendo en cuenta que existió una falta de legitimación en la causa por activa de la quejosa Nubia Yanira Mora Sotomontes, porque no se trataba de la persona que había presentado el derecho de petición ante la ETB, ni de la suscriptora del contrato del servicio de comunicaciones.

Refirió que, en todo caso, las solicitudes de la señora Nidia Carolina Rey Vásquez se atendieron, persona que presentó el derecho de petición ante la ETB el 6 de mayo de 2014 y, a quien se le informó el 27 de mayo siguiente que se habían realizado los ajustes de facturación y se había aplicado el descuento ofrecido para que el plan de servicios tuviera un costo de \$59.900.

Indicó que, la Superintendencia afirmó que la decisión Nro. 4347-14-1101589972 de 27 de mayo de 2014 había sido notificada a Nubia Yanira Mora Sotomonte, lo cual no es cierto, teniendo en cuenta que la petición había sido presentada por Nidia Carolina Rey Vásquez, a quien sí le fue notificada la respuesta de la petición radicada el 6 de mayo de 2014 y se le aplicó la favorabilidad relacionada con los costos del plan de servicios de telecomunicaciones.

Por otra parte, la empresa demandante aseguró que los actos demandados vulneraron el debido proceso y se expidieron con falsa motivación, porque las pruebas aportadas no fueron valoradas correctamente, a tal punto que la Superintendencia sustentó su análisis en información que no correspondía al caso en discusión. Esto, por cuanto se citó en los actos administrativos, una serie de números CUN que no correspondían al objeto del reclamo, y que no se habría hecho referencia al número CUN que correspondía con la queja presentada en este asunto.

De igual forma, la ETB aseguró que los actos administrativos violan el principio de legalidad porque no se observaron los criterios establecidos por la Ley 1341 de 2009, para la definición de la sanción a imponer, y por ende, la dosimetría de la misma tampoco respetó los parámetros allí establecidos ni la proporcionalidad.

2. CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA².

La Superintendencia de Industria y Comercio contestó la demanda argumentando que, el apoderado de la parte demandante únicamente se limitó

1 Pág. 2 archivo “02Demanda”

2 Págs. 28 y s.s. archivo “05Folio96AI116Y118AI132”

a citar hechos y dar conceptos personales del asunto en discusión, sin precisar las causales de nulidad en las que considera que están incursos los actos administrativos.

Argumentó que, la Superintendencia de Industria y Comercio actuó al amparo de las atribuciones concedidas por el Decreto 4886 de 2011 y la Ley 1341 de 2009, en lo atinente a la vigilancia y el control de los servicios prestados a los usuarios y consumidores de servicios de comunicaciones, dentro de las cuales se incluye la protección de los suscriptores, usuarios y consumidores de dichos servicios, cuando los prestadores no cumplen las obligaciones que les impone el régimen, como la de contestar en tiempo las peticiones que les son presentadas.

Aseguró que no operó la caducidad de la facultad sancionatoria de la Superintendencia, porque esta tuvo conocimiento del hecho que dio origen a la imposición de la sanción el día 29 de julio de 2014 a través de la queja presentada por la señora Nubia Mora, y en ese orden la sanción se impuso dentro del término de 3 años previsto en el artículo 52 del C.P.A.C.A., mediante la resolución sancionatoria que fue expedida el 17 de mayo de 2017 y notificada el día 25 siguiente.

Frente al cargo de falsa motivación por falta de legitimación en la causa por activa de la usuaria, la Superintendencia se opuso al indicar que dentro de una investigación están legitimadas las personas que sean titulares o no del derecho que se discute, pues pueden exigir que se resuelvan peticiones formuladas en una denuncia. Esto, sumado a que el artículo 1 de la Resolución CRC3066 de 2011 indica que, los usuarios están sometidos al régimen allí previsto y son sujetos de protección por parte de la Superintendencia, sin que sea necesario acreditar la calidad de suscriptor del servicio.

También aduce que los actos no están inmersos en la causal de nulidad de falsa motivación por falta de valoración de las pruebas aportadas, teniendo en cuenta que una vez recaudadas en el procedimiento administrativo, se logró concluir que la empresa demandante le había informado un reconocimiento de reajuste en la facturación del mes de mayo de 2014 acorde al ofrecimiento hecho en enero del mismo año, así como la activación de una tarifa de bajo costo hasta el mes de agosto de 2014, lo cual no se cumplió, ya que en dicho mes se continuó facturando el servicio con el costo que tenía antes de enero de 2014.

Finalmente, en relación con la presunta inobservancia de los criterios de calificación de la sanción y la proporcionalidad, la demandada se opuso a su prosperidad argumentando que, en el acto administrativo sancionatorio se analizaron los criterios de dosificación de la sanción descritos en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009 y que de conformidad con el criterio adoptado por la Sección Primera del Tribunal Administrativo de Cundinamarca, no es necesario que se haga un análisis de todos los criterios.

3. TERCERO CON INTERÉS³

La señora Nubia Yanira Mora Sotomontes aportó memorial directamente, sin intervención de apoderado, en el que únicamente manifestó que ella y la señora Ana Yamile Mora Sotomontes son las únicas propietarias del inmueble ubicado en la Avenida Calle 80 Nro. 103B-24 Bloque 38, apartamento 406 del barrio Bochica II, que cuenta con la línea fija de telefonía Nro. 2286151.

³ Archivo "14Pronunciamiento3rolInteresado"

En ese orden, aseguró que la única titular de la denuncia ante la Superintendencia de Industria y Comercio contra la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá es ella.

4. ALEGATOS DE CONCLUSIÓN

4.1. Parte demandante⁴.

La apoderada de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, presentó alegatos de conclusión, en los cuales reiteró los argumentos presentados en la demanda.

4.2. Parte demandada y tercero con interés.

La Superintendencia de Industria y Comercio y la señora Nubia Yanira Mora Sotomontes, no presentaron alegatos de conclusión en este asunto.

II. CONSIDERACIONES

Agotados los trámites inherentes al medio de control de nulidad y restablecimiento del derecho sin que se observe causal de nulidad que pueda invalidar lo actuado, procede el Juzgado a emitir el fallo que en derecho corresponde.

1. HECHOS PROBADOS

Con las pruebas incorporadas al plenario se lograron demostrar las siguientes premisas fácticas:

1.1. Mediante Oficio Nro. CUN:4347-14-0001589972 de 27 de mayo de 2014, la ETB le comunicó a la señora Nubia Yanira Mora Sotomontes, que teniendo en cuenta la queja presentada por la falta de aplicación de la tarifa adquirida para servicios de banda ancha, se revisaron las bases de datos y se logró establecer que no había sido aplicada en la factura de consumo de mayo de 2014, motivo por el que el valor de \$30.510,00 que había sido descontado en el radicado CUN4347-14-0001825520 se mantendría en la facturación⁵.

1.2. La ETB resolvió un recurso de reposición presentado por la usuaria en contra de la decisión CUN4347-14-0002500634 de 29 de julio de 2014, por medio del oficio CUN4347-14-0002500634 de 14 de agosto de 2014, revocando la decisión administrativa y reconociendo las inconsistencias en la aplicación de los descuentos en la oferta del plan que le había sido ofrecido a la usuaria, relatando los reajustes de la facturación que hizo para los meses de abril, mayo, junio y julio de 2014, e indicándole que para el mes de agosto debía solicitar el reajuste correspondiente. También le comunicó que la solicitud de cancelación del servicio de banda ancha sería realizada⁶.

1.3. Según la denuncia presentada el 29 de julio de 2014 ante la Superintendencia de Industria y Comercio, por parte de la señora Nubia Yanira Mora Sotomontes, para esa fecha no había recibido respuesta a las solicitudes de ajustes en la facturación presentadas durante los meses de mayo, junio y julio de 2014, con el

4 Archivo "18AlegatosConclusionDemandante"

5 Págs. 5-6 archivo 14-464244 carpeta "06Folio117CD"

6 Págs. 23-24 archivo 14-464244 carpeta "06Folio117CD"

fin de que correspondieran al servicio contratado desde el 27 de enero de 2014, de internet banda ancha de 3 megas y llamadas ilimitadas⁷.

1.4. El 30 de julio de 2014, la señora Nubia Yanira Mora Sotomontes, radicó un escrito de adición a la queja que había presentado inicialmente ante la Superintendencia de Industria y Comercio, al que adjuntó copia de solicitud de cancelación del plan de servicios con el que contaba, teniendo en cuenta las falencias de la facturación y los cobros que se le habían hecho durante los meses de enero a junio de 2014⁸.

1.5. La señora Nubia Yanira Mora Sotomontes, el 4 de septiembre de 2014 nuevamente adicionó la queja radicada el 29 de julio de 2014 ante la Superintendencia de Industria y Comercio, en la que indicó que la ETB continuaba sin atender la favorabilidad que le había sido concedida en relación con el cambio del plan de servicio de internet y telefonía local, pues no se habían corregido las inconsistencias en la facturación, ni se había cancelado el servicio, conforme lo solicitó⁹.

1.6. Para el periodo comprendido entre los meses de enero y febrero de 2014, en atención al reclamo Nro. 000005686569, la ETB reajustó la facturación por valor de \$104.010,00¹⁰.

1.7. Para el periodo de facturación de marzo de 2014, en atención al reclamo Nro. 000005737201, la ETB reajustó la facturación por valor de \$61.815,98¹¹.

1.8. Para el periodo de facturación de abril de 2014, en atención al reclamo Nro. 000005764236, la ETB reajustó la facturación por valor de \$30.510,00¹².

1.9. Para el periodo del mes de mayo de 2014, en atención al reclamo Nro. 000005820180, la ETB reajustó la facturación por valor de \$15.380¹³.

1.10. Para el periodo del mes de julio de 2014, en atención al reclamo Nro. 000005939836, la ETB reajustó la facturación por valor de \$37.620,00¹⁴.

1.11. La Superintendencia de Industria y Comercio inició la investigación administrativa mediante la Resolución Nro. 34594 de 30 de junio de 2015, formulando cargos en contra de la ETB por la presunta trasgresión de los numerales 6 y 12 de los artículos 53 y 64 de la Ley 1341 de 2009, respectivamente, así como los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y el artículo 39 de la Resolución CRC3066 de 2011¹⁵.

1.12. El 15 de julio de 2015, la ETB presentó escrito de descargos mediante memorial Nro. 14-164266-00007-000, argumentando que la señora Nubia Yanira Mora Sotomontes no era la persona que había presentado la queja ante la ETB (Nidia Carolina Rey Vásquez), ni la suscriptora del servicio (Araminta Vásquez Porras), por lo que se estaría presentando una falta de legitimación en la causa por activa, pero que no obstante ello, se había dado cumplimiento a la

7 Págs. 2 archivo 14-464244 carpeta "06Folio117CD"
8 Págs. 17-18 archivo 14-464244 carpeta "06Folio117CD"
9 Págs. 19 archivo 14-464244 carpeta "06Folio117CD"
10 Págs. 9 archivo 14-464244 carpeta "06Folio117CD"
11 Págs. 13 archivo 14-464244 carpeta "06Folio117CD"
12 Págs. 11 archivo 14-464244 carpeta "06Folio117CD"
13 Págs. 7 archivo 14-464244 carpeta "06Folio117CD"
14 Págs. 20 archivo 14-464244 carpeta "06Folio117CD"
15 Págs. 25-28 archivo 14-464244 carpeta "06Folio117CD"

favorabilidad de las peticiones presentadas por Nidia Carolina Rey Vásquez el 6 de mayo de 2014, sobre los reajustes del plan¹⁶.

1.13. Mediante la Resolución Nro. 62213 de 31 de agosto de 2015, la Superintendencia de Industria y Comercio decretó todas las pruebas solicitadas por la ETB y de oficio le ordenó aportar la documentación relacionada con el radicado CUN4341140001589972¹⁷.

1.14. La ETB aportó la documentación solicitada por la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante oficio radicado el 22 de septiembre de 2015¹⁸.

1.15. La Superintendencia de Industria y Comercio expidió la Resolución Nro. 25973 de 17 de mayo de 2017, por medio de la cual le impuso a la ETB una sanción equivalente a ciento cincuenta y cinco (155) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por encontrar que había trasgredido lo dispuesto en los numerales 6 y 12 de los artículos 53 y 64 de la Ley 1341 de 2009, respectivamente, así como los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y el artículo 39 de la Resolución CRC3066 de 2011¹⁹.

1.16. El 9 de junio de 2017, la ETB interpuso recursos de reposición y apelación en contra de la decisión sancionatoria, presentando los mismos argumentos que se pusieron de presente en la demanda dentro de este proceso judicial, esto es, que (i) la Superintendencia no tuvo en cuenta que la señora Nubia Yanira Mora Sotomontes no tenía legitimación en la causa para presentar la queja ante la Superintendencia; (ii) se habría vulnerado el debido proceso, debido a que no se valoraron las pruebas aportadas al expediente administrativo; (iii) la existencia de una falsa motivación del acto por haberse referido a memoriales con radicación diferentes a los que correspondían al caso concreto; y, (iv) la vulneración de los artículos 65 y 66 de la Ley 1341 de 2009, relacionados con la proporcionalidad de la sanción impuesta y los criterios de valoración²⁰.

1.17. Mediante la Resolución Nro. 6640 de 2 de febrero de 2018, la Superintendencia resolvió el recurso de reposición, confirmando la decisión sancionatoria adoptada en la Resolución Nro. 25973 de 2017²¹.

1.18. El recurso de apelación fue resuelto mediante la Resolución No. 27152 de 23 de abril de 2018, que confirmó la decisión sancionatoria²².

1.19. La empresa ETB acreditó el pago de la sanción por un valor de \$114.346.135, mediante el recibo de caja No. 18 – 0036246 de 17 de mayo de 2018²³.

1.20. Mediante oficio radicado el 24 de mayo de 2018, la ETB acreditó ante la Superintendencia de Industria y Comercio, el cumplimiento de la favorabilidad de la señora Nubia Yanira Mora Sotomontes²⁴.

2. PROBLEMAS JURÍDICOS A RESOLVER

16 Págs. 29-36 archivo 14-464244 carpeta "06Folio117CD"

17 Págs. 102-104 archivo 14-464244 carpeta "06Folio117CD"

18 Págs. 74-101 archivo 14-464244 carpeta "06Folio117CD"

19 Págs. 127-136 archivo 14-464244 carpeta "06Folio117CD"

20 Págs. 107-118 archivo 14-464244 carpeta "06Folio117CD"

21 Págs. 137-146 archivo 14-464244 carpeta "06Folio117CD"

22 Archivo "2018027152RE0000000001" carpeta "COMPLEMENTO" carpeta "06Folio117CD"

23 Pág. 148 archivo 14-464244 carpeta "06Folio117CD"

24 Pág. 149-150 archivo 14-464244 carpeta "06Folio117CD"

En el auto de 25 de noviembre de 2021 que anunció la presente sentencia anticipada²⁵, el Despacho planteó los siguientes problemas jurídicos para resolver:

2.1. ¿Los actos demandados están viciados de nulidad, debido a que la potestad sancionatoria de la Superintendencia de Industria y Comercio había caducado a la fecha en que se impuso la sanción a ETB ESP?

2.2. ¿Los actos administrativos demandados se encuentran viciados de nulidad, por cuanto la señora Nubia Yanira Mora Sotomontes no se encontraba legitimada para interponer la queja, por no ser la persona que interpuso el derecho de petición ante ETB, ni la suscriptora del servicio?

2.3. ¿Los actos demandados están viciados de nulidad, debido a que la Superintendencia de Industria y Comercio no valoró debidamente las pruebas aportadas por ETB ESP en el trámite de la actuación administrativa?

2.4. ¿Los actos demandados están viciados de nulidad, debido a que la Superintendencia de Industria y Comercio desconoció el principio de proporcionalidad de la sanción?

3. De la caducidad de la facultad sancionatoria. Artículo 52 de la Ley 1437 de 2011.

El término de caducidad para que la administración haga uso de la facultad sancionatoria se encuentra regulado de manera general en el artículo 52 del C.P.A.C.A., así:

“Artículo 52. Caducidad de la facultad sancionatoria. *Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la facultad que tienen las autoridades para imponer sanciones **caduca a los tres (3) años de ocurrido el hecho**, la conducta u omisión que pudiere ocasionarlas, **término dentro del cual el acto administrativo que impone la sanción debe haber sido expedido y notificado**. Dicho acto sancionatorio es diferente de los actos que resuelven los recursos, los cuales **deberán ser decididos, so pena de pérdida de competencia, en un término de un (1) año contado a partir de su debida y oportuna interposición. Si los recursos no se deciden en el término fijado en esta disposición, se entenderán fallados a favor del recurrente**, sin perjuicio de la responsabilidad patrimonial y disciplinaria que tal abstención genere para el funcionario encargado de resolver.*

Cuando se trate de un hecho o conducta continuada, este término se contará desde el día siguiente a aquel en que cesó la infracción y/o la ejecución.

La sanción decretada por acto administrativo prescribirá al cabo de cinco (5) años contados a partir de la fecha de la ejecutoria.” (Negrillas fuera de texto)

De la norma se extraen las siguientes premisas: (i) la administración cuenta con un término de tres (3) años para la expedición y notificación del acto administrativo sancionatorio; (ii) una vez se interpongan debidamente los recursos contra la anterior decisión, existe un plazo de un (1) año para ser resueltos; y, (iii) en caso que los actos administrativos que resuelven los recursos sean decididos por fuera del término anterior, se entenderán fallados a favor del recurrente.

4. De las peticiones presentadas por los usuarios de servicios de telecomunicaciones y su régimen de protección. Legitimación en la causa.

25 Archivo “16AutoCorreTrasladoAlegatos”

El artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 establece que el régimen jurídico de protección a los usuarios de los servicios de comunicaciones será el que expida la Comisión de Regulación de Comunicaciones, pero en todo caso dispone los estándares mínimos de reconocimiento de derechos de dichos usuarios.

En ese orden, el numeral 6 del mencionado artículo 53 dispuso que los usuarios de los servicios de comunicaciones tienen derecho a *“6. Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas a través de cualquier medio idóneo de elección del usuario, aprobado por la CRC.”*

Así las cosas, dispone el artículo 39 de la Resolución 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, que *“Los usuarios de servicios de comunicaciones Dispone el artículo 39 de la Resolución 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, que “Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos –PQR- ante los proveedores, en forma verbal o escrita, mediante los medios tecnológicos o electrónicos asociados a los mecanismos obligatorios de atención al usuario dispuestos en el presente Capítulo.”* y a su vez establece por obligación para los proveedores *“(…) recibir, atender, tramitar y responder las PQRs que les presenten sus usuarios.”*

De igual forma, el segundo inciso del mencionado artículo remite el trámite que debe ser utilizado, a las normas vigentes para el Derecho de Petición y los recursos en los términos del extinto Código Contencioso Administrativo, hoy Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, resaltando que el inciso tercero de este artículo dispone que: *“Cualquier conducta de los proveedores de servicios de comunicaciones que limite el ejercicio del derecho aquí consagrado, genera la imposición de las sanciones a que haya lugar por parte de las autoridades de inspección, vigilancia y control.”*

A pesar de la remisión efectuada por el artículo 39, se encuentra en el artículo 40 de la Resolución 3066 de 2011 de la CRC la imposición de términos de respuesta de las PQR (Petitionen, Quejas y Reclamos) que se presenten por los usuarios ante los proveedores de servicios de telecomunicaciones, dándoles quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente al de su presentación, prorrogables por un término igual para la práctica de pruebas, de ser necesario, comunicando en todo caso al peticionario de tal situación.

Ante el incumplimiento de los términos de respuesta, la norma contempla la sanción para la Administración consistente en el silencio administrativo positivo, dando a entender que la solicitud ha sido resuelta a favor del usuario. Esto se configura como una manifestación del debido proceso²⁶, y en el evento en que el silencio sea negativo, activa el derecho de acceso a la administración de justicia.

Ahora bien, en relación con los derechos de los usuarios frente a las condiciones de prestación de los servicios, el artículo 3 de la Resolución CRC3066 de 2011 ha establecido que *“Los proveedores de servicios de comunicaciones deben prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos en la regulación de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, **incluyendo las normas relativas a la calidad en la atención a los usuarios** y, en todo caso, atendiendo a los principios de trato igual y no discriminatorio, en*

26 Corte Constitucional. Sentencia C – 875 de 2011. Magistrado Ponente Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

condiciones similares, en relación con el acceso, la calidad y el costo de los servicios.” (Negrillas fuera de texto).

Tales índices de calidad en la atención a los usuarios, no solamente incluyen el buen trato en las comunicaciones verbales o escritas que tengan las Empresas con estos, sino también, en la efectiva toma de decisiones frente a las solicitudes que sean elevadas ante éstas con miras a suplir las necesidades particulares en la prestación de los servicios.

Por ello, el numeral 10.1 del artículo 10 de la Resolución CRC3066 de 2011, contempló los derechos que les asisten a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, entre los que se encuentran:

“(…)

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

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

(…)” (Negrillas fuera de texto).

En relación con la legitimación en la causa por activa para solicitar la efectividad de los derechos, es preciso indicar que el artículo 9 de la Resolución CRC3066 de 2011 definió al “Usuario”, como una persona natural o jurídica que sea consumidora de servicios de comunicaciones.

A su vez, el artículo 1 de la mencionada Resolución indicó, que el régimen integral de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones se aplica a las relaciones surgidas entre los proveedores de servicios de comunicaciones y los usuarios, a partir del ofrecimiento y durante la celebración y ejecución del contrato de prestación de servicios de comunicaciones.

En ese orden, es claro que para poder ejercer los derechos atinentes a la relación jurídica que exista por la prestación de estos servicios, solamente se hace necesario acreditar la calidad de usuario, sin que esto desconozca que existen circunstancias adicionales para la procura de la protección de derechos como el agenciamiento y el otorgamiento de poderes, que deberán ser analizados en cada caso particular.

5. Del régimen de infracciones y sanciones de la Ley 1341 de 2009.

Como ya quedó visto, la Superintendencia de Industria y Comercio es la encargada de proteger los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, en atención a lo dispuesto por el Decreto 4886 de 2011, función que debe efectuar con observancia del régimen de infracciones y sanciones que previó la Ley 1341 de 2009.

El artículo 64 de la mencionada ley, dispuso las causales que constituyen infracciones al régimen de protección de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, las cuales deben ser sancionadas con arreglo a lo dispuesto por los artículos 65 y 66 de esa misma normatividad, que establecen:

“ARTÍCULO 65 SANCIONES. 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.

3. Suspensión de la operación al público hasta por dos (2) meses.

4. Caducidad del contrato o cancelación de la licencia, autorización o permiso.”
(Negrillas fuera de texto)

“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.” (Negrillas fuera de texto)

Se tiene entonces que, en virtud de la competencia asignada a la Superintendencia de Industria y Comercio, esta entidad está facultada para imponer sanciones previo desarrollo de un procedimiento administrativo sancionatorio cuando los sujetos investigados incurran en alguna falta al régimen de protección al consumidor. Sin perjuicio de lo anterior, las sanciones a imponer deben encontrarse debidamente motivadas pues las mismas se adoptan con base en las facultades de policía administrativa de la entidad que no son absolutas y deben respetar los postulados del debido proceso.

Por su parte, el artículo 44 del C.P.A.C.A. establece que: “En la medida en que el contenido de una decisión de carácter general o particular sea discrecional, debe ser adecuada a los fines de la norma que la autoriza, y proporcional a los hechos que le sirven de causa.”. Lo anterior, para indicar que la discrecionalidad de las autoridades administrativas, no puede traducirse en arbitrariedad.

6. De la falsa motivación de los actos administrativos.

El Consejo de Estado en sentencia de 19 de marzo de 2015, con ponencia del Magistrado Guillermo Vargas Ayala, precisó las características que deben tenerse en cuenta para la configuración del vicio de anulación de la falsa motivación de los actos administrativos. Puntualmente la referida sentencia explicó:

“4.4.4.2. El vicio de falsa motivación de los actos administrativos. Conceptualización.

Constituye un elemento necesario para la existencia de un acto administrativo que haya unos motivos que originen su expedición y que sean el fundamento de la decisión que contienen. Es decir, deben existir unas

circunstancias o razones de hecho y/o de derecho que determinan la expedición del acto y el contenido o sentido de la respectiva decisión.

*Ahora bien, **la validez del acto administrativo depende de que los motivos por los cuales se expide sean ciertos, pertinentes y tengan el mérito suficiente para justificar la decisión que mediante el mismo se haya tomado. Es decir, que correspondan a los supuestos de hecho y de derecho jurídicamente necesarios para la expedición del acto administrativo de que se trate, y que se den en condiciones tales que hagan que deba preferirse la decisión tomada y no otra.***

Se trata de un requisito material, en cuanto depende de la correspondencia de lo que se aduzca en el acto administrativo como motivo o causa del mismo, con la realidad jurídica y/o fáctica del caso.

El vicio de falsa motivación se presenta cuando la sustentación fáctica del acto carece de veracidad, es decir, no hay correspondencia entre lo que se afirma en las razones de hecho o de derecho que se aducen para proferir el acto y la realidad fáctica y/o jurídica del respectivo asunto.²⁷". (Subrayas y negrillas fuera de texto)

De conformidad con lo anterior, se configura una motivación falsa cuando en la sustentación fáctica de los actos no existe correspondencia entre las razones de hecho y de derecho que se aducen para proferir la decisión, lo cual puede configurarse con una indebida valoración probatoria y carencia de sustento legal en la imposición de la sanción.

7. Caso concreto.

Procede el Despacho a resolver los problemas jurídicos planteados en la fijación del litigio que, para efectos metodológicos se analizarán de manera independiente, con excepción de los identificados con los numerales 2.2 y 2.3 que serán analizados de manera conjunta.

Así las cosas, en primer lugar, se debe resolver si ¿los actos demandados están viciados de nulidad, debido a que la potestad sancionatoria de la Superintendencia de Industria y Comercio había caducado a la fecha en que se impuso la sanción a ETB ESP?

Argumentó la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá que, la Superintendencia de Industria y Comercio perdió competencia para expedir los actos administrativos demandados, teniendo en cuenta que, desde el 6 de mayo de 2014, cuando ocurrieron los hechos que dieron origen a la sanción, hasta el 24 de mayo de 2017, fecha de notificación de la Resolución Nro. 25973 de 17 de mayo de 2017, ya había transcurrido más del término de 3 años previsto en el artículo 52 de la Ley 1437 de 2011.

Para analizar dicha circunstancia, primero es necesario determinar si la infracción por la cual se impuso la sanción obedece a un hecho que se habría agotado en un solo momento, o si por el contrario, se trata de una conducta continuada, pues de esto dependerá el momento en el cual se deberá iniciar el conteo del término de 3 años mencionado previamente.

27 CONSEJO DE ESTADO, SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO. SECCIÓN PRIMERA. C.P. Guillermo Vargas Ayala. Expediente 11001-03-24-000-2013-00159-00. Demandante SOCIEDAD REDIBA S.A. E.S.P. Demandado: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. 19 de marzo de 2015.

Se observa que la Superintendencia de Industria y Comercio profirió la Resolución Nro. 25973 de 17 de mayo de 2017, por medio de la cual sancionó a la parte demandante por no haber otorgado la favorabilidad anunciada a la señora Nubia Yanira Mora Sotomontes en el oficio Nro. CUN4347-14-0001589972 de 27 de mayo de 2014, sobre la aplicación efectiva de una promoción que implicaba el pago de un valor de \$38.999 excluido de IVA desde el 18 de enero de 2014, hasta el 31 de agosto del mismo año.

Al respecto, el Despacho considera que la mencionada infracción podría ser considerada de ejecución instantánea, si se tiene en cuenta que ocurriría en el momento en que se genera la facturación a la usuaria sin respetar los valores ofrecidos, esto es, desde el mes de enero de 2014. No obstante, la empresa demandante continuó generando facturación errada durante los meses de febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto de 2014, lo cual hace que la infracción por la cual se impuso la infracción se perpetúe en el tiempo y deba ser considerada como continuada.

Bajo este supuesto, podría pensarse que la ETB detuvo la comisión de la infracción con la expedición del mencionado oficio CUN4347-14-0001589972 de 27 de mayo de 2014, de no ser porque en el expediente administrativo se acreditó que, la señora Nubia Yanira Mora Sotomontes se vio obligada a presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, lo cual motivó el procedimiento sancionatorio el día 29 de julio de 2014 y un primer escrito de adición, de fecha 30 de julio de 2014.

Ahora bien, en el expediente administrativo se encuentra el oficio Nro. CUN4347-14-0002500634 de 14 de agosto de 2014, por medio del cual la ETB resolvió un recurso de reposición presentado por la señora Mora Sotomontes y le manifestó que:

“Respecto a la inconformidad le indicamos que luego de realizar las validaciones internas del caso se evidenció que bajo la titularidad de la señora Nubia Yanira Mora Sotomontes registra activo el servicio de banda ancha instalado en la línea 2286151, así mismo le informamos que de acuerdo a la información registrada en nuestros sistemas el 18 de Enero de 2014 fue solicitado el servicio de banda ancha para la línea objeto de reclamo en aquella ocasión se realizó el ofrecimiento de activar el servicio con la oferta Elite.

Sin embargo al revisar los cobros facturados se encontraron inconsistencias en la aplicación de los descuentos de esta oferta motivo por el cual fue necesario realizar en la facturación los siguientes ajustes (valores exentos de IVA):

- *02 de Abril de 2014 \$104.010, dicho ajuste corresponde a los valores cobrados en la factura No. 000185817802 del mes de Marzo de 2014 periodo consumo Enero 01 a Febrero 28.*
- *06 de Mayo de 2014 \$61.820, el ajuste corresponde a los valores cobrados en la factura No. 000187328767 del mes de Abril de 2014 periodo consumo Marzo 01 al 31.*
- *26 de Mayo de 2014 \$30.510, dicho ajuste corresponde a los valores cobrados en la factura No. 000188812526 del mes de Mayo de 2014 periodo consumo Abril 01 al 30.*
- *01 de Julio de 2014 \$15.380, el ajuste corresponde al valor cobrado en el servicio de banda ancha porque no se aplicó de manera correcta el descuento de este servicio, el mencionado cobro se reflejó en la factura No. 000190206122 del mes de Junio de 2014 periodo consumo Mayo 01 al 31.*

- 29 de Julio de 2014 \$24.100, dicho ajuste corresponde a los valores cobrados en la factura No. 000191689902 del mes de Julio de 2014 periodo consumo Junio 01 al 30.

De igual forma le informamos que desde el 12 de mayo de 2014 se subsanó el inconveniente relacionado con la aplicación del descuento en el servicio de banda ancha según el sistema para este servicio se encuentra activo un descuento del 61.09%, no obstante se observó que el descuento del servicio de telefonía ilimitada registra inconsistencias teniendo en cuenta que la factura del mes de Agosto de 2014 se encuentra sin emitir le solicitamos que una vez reciba esta factura se contacte con nuestra línea de atención y solicite los ajustes correspondientes.”²⁸ (sic)

Lo anterior demuestra que, la misma Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá reconoce que la conducta fue continuada, hasta tal punto que obliga a la usuaria a tener que hacer una solicitud de reajuste para la facturación del mes de agosto de 2014 anticipándole que los errores en la facturación permanecerían. Esto implicó que la señora Nubia Mora presentara un escrito de adición a la queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio el 4 de septiembre de 2014, por lo que el Despacho concluye que la conducta reprochada continuó siendo ejecutada.

En ese orden, se infiere que, el término de 3 años contemplado por el artículo 52 de la Ley 1437 de 2011, no operó en este caso, pues en el procedimiento administrativo no hay prueba del momento en el que efectivamente se aplicó la favorabilidad a la quejosa.

Así las cosas, se concluye que la Superintendencia de Industria y Comercio no perdió competencia para expedir los actos administrativos demandados, puesto que la caducidad de la facultad sancionatoria no operó y por tanto, el argumento de la demanda no está llamado a prosperar.

Corresponde ahora resolver de manera conjunta, si (2.2.) ¿los actos administrativos demandados se encuentran viciados de nulidad, por cuanto la señora Nubia Yanira Mora Sotomontes no se encontraba legitimada para interponer la queja, por no ser la persona que interpuso el derecho de petición ante ETB, ni la suscriptora del servicio?, y si (2.3.) ¿los actos demandados están viciados de nulidad, debido a que la Superintendencia de Industria y Comercio no valoró debidamente las pruebas aportadas por ETB en el trámite de la actuación administrativa?

La ETB argumenta desde el procedimiento administrativo que, la señora Nubia Yanira Mora Sotomontes no cuenta con legitimación en la causa por activa para presentar la queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, habida cuenta que no se trata de la usuaria que presentó la petición ante la ETB, Nidia Carolina Rey Vásquez, ni de la suscriptora del servicio, Araminta Vásquez Porras.

Al respecto, el Despacho evidencia que el argumento presentado por la empresa demandante contradice lo dicho por ella misma en el oficio Nro. CUN4347-14-0002500634 de 14 de agosto de 2014, en el que textualmente asegura que “(...) se evidenció que bajo la titularidad de la señora Nubia Yanira Mora Sotomontes registra activo el servicio de banda ancha (...)”.

Adicional a ello, se pudo constatar que el argumento expuesto por la parte demandante está construido sobre un error proveniente de la numeración de consecutivos de los oficios (decisiones empresariales) de la misma empresa, toda vez que en el expediente administrativo existen dos documentos identificados con el Nro. CUN 4347-14-0001589972 de 27 de mayo de 2014. El primero, dirigido a la señora Nubia Yanira Mora Sotomontes²⁹ y el segundo, a la señora Nidia Carolina Rey Vásquez³⁰.

De allí se observa que, las dos personas se encontraban reclamando el mismo reajuste de valores de la facturación, pero cada una de ellas es usuaria de una cuenta contrato diferente, siendo la que atañe para este caso, la Nro. 8185497 y no la Nro. 7944650.

En ese orden, no es de recibo el argumento presentado por la ETB según el cual, la señora Nubia Yanira Mora Sotomontes no contaba con legitimación en la causa para presentar la queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, por las persistentes fallas en la facturación de las cuentas relacionadas con el servicio de comunicaciones, pues como se indicó previamente, en el expediente se acreditó la calidad de usuaria con base en la documentación aportada para presentar la mencionada queja.

Ahora bien, la ETB también argumentó que los actos administrativos se encuentran viciados de nulidad por falsa motivación, teniendo en cuenta que no se valoraron las pruebas aportadas, ya que asegura que la Superintendencia *“tomó una información errada, como se puede verificar en el contenido de su parte argumentativa a pagina 6 imagen inserta, donde menciona unos números de CUN que no corresponden al objeto del reclamo, por cuanto el correcto es el CUN 4347-14-1101589972, que no hace parte de los fundamentos, motivos y argumentos constitutivos de la resolución que fue objeto de recurso (...)”*³¹

Al respecto, es importante señalar que en la Resolución Nro. 34594 de 30 de junio de 2015, la Superintendencia realizó la siguiente imputación fáctica:

*“7.1 Imputación Fáctica: Presunta no atención efectiva e integral y definitiva a la queja de la usuaria conforme a lo anunciado mediante la decisión empresarial identificada con el radicado 434714**000**1589972 del 27 de 2014 y decisión posterior emitida el 14 de agosto del mismo año e identificada con el CUN:4347-14-0002500634, lo que conlleva el incumplimiento de la favorabilidad otorgada.”*³²
(Negritas fuera de texto)

De lo anterior se tiene entonces, que el error de apreciación en el que incurre la empresa demandante, obedece simplemente a una equivocación en la numeración del oficio CUN al que hace referencia en la demanda y que efectivamente dio origen a la investigación sancionatoria, al cambiar únicamente el séptimo y octavo dígito de los oficios, de un “00” a un “11”.

En ese orden, el Despacho evidencia que la Superintendencia imputó correctamente las falencias en que la ETB habría incurrido por no haber hecho efectiva la favorabilidad otorgada a la señora Nubia Yanira Mora Sotomontes mediante el oficio Nro. CUN 4347-14-**000**1589972, correspondiente a la cuenta contrato Nro. 8185497, y no la relacionada con el oficio Nro. CUN 4347-14-

29 Pág. 5 archivo 14-464244 carpeta “06Folio117CD”

30 Pág. 77 archivo 14-464244 carpeta “06Folio117CD”

31 Pág. 15 “02DemandaYAnexos”

32 Pág. 26 archivo 14-464244 carpeta “06Folio117CD”

1101589972 correspondiente a la cuenta contrato Nro. 7944650, como equivocadamente lo asegura la demandante.

Ahora, también está probado que en la Resolución Nro. 62213 de 31 de agosto de 2015, la Superintendencia de Industria y Comercio decretó pruebas para el asunto, ordenando de oficio que la ETB allegara "(...) copia de la petición con sello legible de radicación relacionada con el CUN 434714**000**1589972 y de su respectiva respuesta (...)"³³.

Al respecto, si bien la ETB aportó un oficio con el radicado en mención, que obra en la página 77 del expediente administrativo y que corresponde a un trámite relacionado con la señora Nidia Carolina Rey Vásquez, lo cierto es que como ya se indicó, este tiene la misma radicación y fecha de la actuación que se adelantó frente a la señora Nubia Yanira Mora Sotomontes que también obra en el expediente administrativo, en la página 5, pero ambos hacen referencia a asuntos relacionados con cuentas contrato diferentes.

Ahora bien, al verificar el contenido de la Resolución Nro. 25973 de 17 de mayo de 2017, se puede constatar que en algunos apartes del acto administrativo, la Superintendencia hizo referencia de manera equivocada al oficio Nro. CUN 4347-14-**110**1589972 de 27 de mayo de 2014, que correspondería al caso de la cuenta contrato Nro. 7944650 de la señora Nidia Carolina Rey Vásquez.

No obstante, del contenido del mismo acto se puede constatar que se trató de un error de digitación, pues en la página 131 del expediente administrativo, que corresponde a la página 5 del acto sancionatorio, se plasmó una referencia textual del oficio correcto, es decir, del Nro. CUN 4347-14-**000**1589972 correspondiente a la cuenta contrato Nro. 8185497.

Adicionalmente, el error en el que incurrió la ETB, de aportar documentos que no atañen a este caso, fue advertido en la misma Resolución Nro. 25973 de 2017, por medio de la cual se impuso la sanción administrativa en este caso, en la que se indicó:

"De igual manera, observa esta Dirección que las imágenes de las notas crédito y las facturas que presuntamente generó la sociedad investigada en cumplimiento de las favorabilidades reconocidas a favor de la peticionaria no corresponden a la cuenta y/o la línea telefónica de la decisión empresarial emitida el 27 de mayo de 2014, de la cual aportó una copia la denunciante. Al respecto, se advirtió que los ajustes que pretende probar el proveedor de servicios fueron aplicados sobre la cuenta N° 7944650 de la línea telefónica (1)2-643966 (...)"³⁴

Finalmente, no puede pasarse por alto que en la Resolución Nro. 6640 de 2 de febrero de 2018, por medio de la cual se resolvió el recurso de reposición presentado por la empresa demandante dentro del trámite administrativo sancionatorio, la Superintendencia resaltó que el cambio de número CUN en algunos apartes de la Resolución Nro. 25973 de 2017 obedeció a un error de transcripción, así:

"Referente a la decisión empresarial incumplida por la investigada, por la cual se inició esta investigación, se aclara que fue la identificada con CUN 4347-14-0001589972 del 27 de mayo de 2014, y no la "4347-14-1101589972", como lo afirmó la recurrente en su recurso de alzada, y se debe señalar que el número de CUN

33 Pág. 103 archivo 14-464244 carpeta "06Folio117CD"

34 Pág. 132 archivo 14-464244 carpeta "06Folio117CD"

4347-14-1101589972 relacionado en los folios 93 y 94 del expediente, está errado por cuanto el mismo se transcribió incorrectamente.”³⁵

Es claro que las decisiones adoptadas en los actos administrativos deben estar sustentadas y ser coherentes con los argumentos que se presentaron en la parte considerativa de los mismos. No obstante, como lo indicó la demandada, los errores que refiere la parte demandante son catalogables en aquellos errores de transcripción, que el artículo 45 de la Ley 1437 de 2011 ha previsto en los siguientes términos:

“ARTÍCULO 45. CORRECCIÓN DE ERRORES FORMALES. *En cualquier tiempo, de oficio o a petición de parte, se podrán corregir los errores simplemente formales contenidos en los actos administrativos, ya sean aritméticos, de digitación, de transcripción o de omisión de palabras. En ningún caso la corrección dará lugar a cambios en el sentido material de la decisión, ni revivirá los términos legales para demandar el acto. Realizada la corrección, esta deberá ser notificada o comunicada a todos los interesados, según corresponda.”*

Nótese como, la limitación para que los errores formales puedan ser considerados así, se relaciona con que la eventual corrección que se haga no implique cambios en el sentido material de la decisión que se hubiera adoptado inicialmente.

Así las cosas, en este asunto se considera que los errores mencionados por la parte demandante pueden ser tenidos como errores meramente formales, que no conllevan a que la actuación administrativa se desnaturalice.

Por tales razones, los argumentos de la demanda, frente a la falsa motivación de los actos administrativos y la falta de valoración probatoria, no están llamados a prosperar.

Finalmente corresponde dilucidar en este asunto si ¿los actos demandados están viciados de nulidad, debido a que la Superintendencia de Industria y Comercio desconoció el principio de proporcionalidad de la sanción?

Para resolver este cargo es necesario revisar que, la Superintendencia de Industria y Comercio construyó argumentos en el acto administrativo demandado que le servirían de base para la imposición de la sanción de multa, llevando a cabo el análisis de la gravedad de la falta y la reincidencia que se trata de algunos de los presupuestos dados por el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, para concluir con una dosimetría sancionatoria en los siguientes términos:

“Por lo tanto, 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 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.”

En este sentido, la norma que autoriza la aplicación de la sanción en materia de servicios de comunicaciones, es el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, el cual estableció unos rangos máximos según la naturaleza de la infracción y que sirven de parámetro a la autoridad sancionadora para la determinación de la sanción, permitiendo la imposición de multas por una cantidad que oscila entre 1 y 2000 salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Así, en ejercicio de la facultad discrecional de la que se encuentra investida esta Superintendencia, se realiza la dosimetría de la sanción en atención a los extremos máximos y mínimos de la norma y a los criterios de dosimetrías que se exponen a continuación.

10.1. Gravedad de la falta

(...)

10.2. Reincidencia

*(...)*³⁶

Lo anterior, reiterado en el análisis efectuado en las Resoluciones Nro. 6640 de 2 de febrero de 2018 y Nro. 27152 de 23 de abril de 2018, por medio de las cuales se resolvieron los recursos de reposición y apelación, respectivamente, al efectuar un análisis acorde a los criterios de tasación de la sanción impuesta a la parte demandante.

Así, la multa se encuentra sustentada en los criterios de gravedad de la falta y reincidencia, teniendo en cuenta que la reducción de la tarifa concedida en enero de 2014 y aceptada nuevamente por favorabilidad en mayo de ese año, al parecer solamente surtió efectos plenos hasta el mes de mayo de 2018, cuando se acreditó en la investigación sancionatoria el cumplimiento a las órdenes emitidas en los actos administrativos sancionatorios³⁷.

Por lo anterior, el Despacho considera acertada la imposición de la sanción al encontrar que, a pesar de que la ETB le confirmó a la usuaria el cambio de plan y el reajuste de la facturación en mayo de 2014, la misma siguió emitiendo facturación con posterioridad a esta fecha, lo que implicó una desatención de sus obligaciones de atender con calidad y oportunidad las solicitudes de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

En ese orden de ideas, se encuentra probado en el expediente, que la Entidad demandada justificó el monto y la imposición de sanciones en los actos administrativos discutidos dentro del límite máximo señalado en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, atendiendo los criterios contemplados en el artículo 44³⁸ del C.P.A.C.A., contrario a lo planteado por la Empresa demandante. Por esta razón, se concluye que el cargo planteado no está llamado a prosperar.

Es preciso indicar que la Sección Primera del Tribunal Administrativo de Cundinamarca, ha sostenido en casos de connotaciones similares que, en la fijación del monto de la multa no es necesario que concurren todos los criterios de graduación de la sanción. Al respecto, en sentencia de 1 de junio de 2017, proferida dentro del radicado 110013334006201300207-01 con ponencia del Magistrado Luis Manuel Lasso Lozano, se analizó:

“Sobre el particular se advierte que los criterios que la Superintendencia de Industria y Comercio debió tener en cuenta para imponer la sanción de que se trata se encuentran previstos en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009:

36 Págs. 133-134 archivo 14-164266 carpeta “06Folio177CD”

37 Págs. 149-150 archivo 14-164266 carpeta “06Folio177CD”

38 “ARTÍCULO 44. DECISIONES DISCRECIONALES. En la medida en que el contenido de una decisión de carácter general o particular sea discrecional, debe ser adecuada a los fines de la norma que la autoriza, y proporcional a los hechos que le sirven de causa.”

(...)

*De la norma anterior se deriva que para imponer las sanciones respectivas deben tenerse en cuenta cuatro criterios, a saber: (i) la gravedad de la falta; (ii) el daño producido; (iii) la reincidencia en la comisión de los hechos; y (iv) la proporcionalidad entre la falta y la sanción; **lo que no implica que necesariamente deban concurrir los cuatro elementos de que se trata en un caso determinado.***

En el asunto objeto de análisis se puede apreciar que la Superintendencia de Industria y Comercio valoró los criterios enlistados en los numerales 1, 2 y 4, pues tuvo en cuenta varios aspectos, algunos de ellos ya mencionados

(...)

Por lo anterior, la Sala concluye que la Superintendencia de Industria y Comercio tuvo en cuenta los criterios establecidos en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009 para imponer la sanción de multa que se analiza.” (Negritas fuera de texto)

Así las cosas, los argumentos de la demanda no están llamados a prosperar y las pretensiones serán negadas.

8. Condena en costas

En cuanto a la condena en costas, el artículo 188 de la Ley 1437 de 2011 establece que la sentencia dispondrá sobre la condena en costas, frente a lo cual este Despacho entiende, que la obligación que se impone por parte de la norma únicamente está dada a que se lleve a cabo un análisis para establecer si procede o no una condena en tal sentido.

Así las cosas, acogiendo el criterio planteado por el Tribunal Administrativo de Cundinamarca³⁹, se tiene que el artículo 103 del C.P.A.C.A. dispone que uno de los fines de los procesos que se ventilan ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo, es la efectividad de los derechos reconocidos en la Constitución Política, la ley y la preservación del orden jurídico, motivo por el cual, para que proceda una condena en costas, no es posible tener únicamente el criterio de ser parte vencida en el proceso, sino que además deberán consultarse criterios que permitan evidenciar que en todo caso, se acudió a la jurisdicción sin motivos suficientes para ello, circunstancias que en este asunto no se evidencian.

Sumado a esto, con fundamento en lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 365 del Código General del Proceso⁴⁰, en el expediente no aparecieron causados y probados los gastos en que pudo incurrir la parte demandada con ocasión de su defensa⁴¹.

³⁹ Consultar sentencia de 30 de enero de 2019 proferida dentro del proceso No. 11001333603620150001502. M.P. María Cristina Quintero Facundo.

⁴⁰ "Artículo 365. Condena en costas. En los procesos y en las actuaciones posteriores a aquellos en que haya controversia la condena en costas se sujetará a las siguientes reglas: ... 8. Solo habrá lugar a costas cuando en el expediente aparezca que se causaron y en la medida de su comprobación".

⁴¹ Al respecto, véanse las siguientes sentencias del Consejo de Estado: 1. Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Cuarta, Consejero Ponente: Jorge Octavio Ramírez Ramírez, Bogotá, D.C., veintiocho (28) de febrero de dos mil diecinueve (2019), Radicación número: 20001-23-33-000-2014-00022-01(22160), Actor: Drummond Ltda., Demandado: Municipio de Becerril del Campo – Cesar, 2. Sala Plena de lo Contencioso Administrativo, Sala Diecinueve Especial de Decisión, Consejero Ponente: William Hernández Gómez, Bogotá D.C., cinco (05) de febrero de dos mil diecinueve (2019), Radicación número: 11001-03-15-000-2017-01278-00(REV.), Actor: Margélica de Jesús Vda. de Parra, Demandado: Municipio de Quibdó – Chocó y 3. Sala Plena de lo Contencioso Administrativo, sala 27 especial de decisión, Consejera Ponente: Rocío Araújo

Por lo expuesto, el Juzgado 4º Administrativo de Oralidad del Circuito Judicial de Bogotá, Sección Primera, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley;

RESUELVE

PRIMERO.- NEGAR las pretensiones de la demanda, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente fallo.

SEGUNDO.- ABSTENERSE de condenar en costas a la parte vencida, conforme a lo dispuesto en esta providencia.

TERCERO.- DEVOLVER a la parte demandante el remanente que hubiese a su favor, previa liquidación por concepto del depósito de expensas para atender los gastos ordinarios del proceso.

CUARTO.- Ejecutoriada la Sentencia, archívese el expediente, previas las anotaciones de rigor en el sistema informático Justicia Siglo XXI.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

LALO ENRIQUE OLARTE RINCÓN
Juez

GACF
Sentencia Ordinaria

Firmado Por:
Lalo Enrique Olarte Rincon
Juez Circuito
Juzgado Administrativo
004
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: **5cde893753922c10dee622ef37ea6bcaf05ac447e321e38c76e0abacff76d830**

Documento generado en 09/11/2022 02:24:58 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>