



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

Bogotá D.C., 26 de septiembre de 2022

Expediente: 11001 – 33 – 34 – 004 – 2018 – 00485 – 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:

"1. Que se declare la nulidad de las siguientes resoluciones proferidas por la Superintendencia de Industria y Comercio:

Resolución No. 68086 del 26 de octubre de 2017 por la cual se impuso una sanción administrativa pecuniaria por la suma de SETENTA Y TRES MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y UN MIL SETECIENTOS PESOS (\$73.771.700), equivalentes a cien (100) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Resolución No. 31778 del 09 de mayo de 2018, por la cual se resuelve recurso de reposición y se concede el de apelación, confirmando la resolución No. 68086 del 26 de octubre de 2017.

Resolución No. 60924 de 23 de agosto de 2018, por el cual se resuelve el recurso de apelación confirmando la resolución No. 68086 del 26 de octubre de 2017.

2. Que como consecuencia de lo anterior, se restablezca el derecho de mi representada declarando que no hay lugar a la sanción pecuniaria contenida en el Artículo Primero de la parte resolutive de la Resolución No. 68086 del 26 de octubre de 2017, que resolvió:

"ARTÍCULO PRIMERO: Imponer a la sociedad EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., identificada con el Nit. 899.999.115-8, una sanción pecuniaria en favor de la Nación por la suma de SETENTA Y TRES MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y UN MIL SETECIENTOS PESOS (\$73.771.700), equivalentes a CIEN (100) SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES LEGALES VIGENTES, (...)"., ordenando la devolución a ETB S.A. E.S.P., del pago realizado de la mencionada sanción debidamente indexado."¹ (sic).

1.2. ARGUMENTOS DE LA DEMANDA

La empresa demandante señaló que, los actos administrativos demandados fueron expedidos con infracción a las normas en que debía fundarse por desconocimiento del artículo 18 del C.P.A.C.A., violación al derecho de defensa y al debido proceso, teniendo en cuenta que la Superintendencia de Industria y

Comercio no consideró el desistimiento de la denuncia presentada por la señora Blanca Estela Salcedo Castrillón como titular de la línea telefónica 6870863, al facturar los meses de febrero a abril de 2015, a pesar de que se había solicitado la terminación del contrato.

Adicionalmente, asegura que en los actos demandados no se justificaron las razones de interés público que soportarían la decisión de haber continuado con la investigación, hasta la imposición de la sanción. Agrega que, desconoció su propia posición sobre la aceptación del desistimiento, establecida en otras investigaciones que había archivado cuando los quejosos desistían de la actuación.

En igual sentido, aseguró que al no tener en cuenta el desistimiento presentado por la quejosa ni valorarlo como medio probatorio, la demandada vulneró la presunción de inocencia de la Empresa de Telecomunicaciones, pues contrario a lo dicho por la Superintendencia, el desistimiento acreditaría que no habría incurrido en la infracción imputada en su contra.

Alegó que, la Superintendencia pasó por alto el principio de tipicidad aplicable en el derecho administrativo sancionatorio como garantía del debido proceso del sujeto investigado, porque en el pliego de cargos se señaló una infracción por incumplimiento en cobros de servicios de internet y telefonía que no se enmarcan en los presupuestos del artículo 3, los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y el artículo 39 de la Resolución CRC3066 de 2011, pues estos no son normas en blanco.

Finalmente, el apoderado de la entidad demandante argumentó que, la Superintendencia no tuvo en cuenta todos los criterios establecidos en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009 para la imposición de la sanción en su contra, y por tal razón, la misma no es proporcional a los hechos que le sirvieron como causa.

2. CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA².

La Superintendencia de Industria y Comercio contestó la demanda argumentando que, tiene competencia para expedir los actos administrativos demandados.

Alegó que en el presente asunto no se configura una vulneración del artículo 18 del C.P.A.C.A., teniendo en cuenta que de conformidad con lo establecido en el Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia vela por el estricto cumplimiento de las normas correspondientes al régimen de protección de derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, lo que constituye un fin de interés general como se expuso en los actos demandados.

Indicó que, si bien la usuaria desistió de la queja, lo cierto es que la investigación se llevó adelante para salvaguardar el régimen de protección de derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, que es un asunto de interés general, lo cual se dejó expuesto en los actos administrativos demandados. De igual forma mencionó, que el desistimiento solamente demuestra la presunta atención favorable de la petición de la usuaria y que la ETB estaría atendiendo las peticiones de los usuarios cuando presentan quejas ante la SIC, lo cual no puede ser avalado.

De igual forma afirmó, que en los actos demandados se valoraron los criterios descritos en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, especialmente la gravedad de la falta, para determinar la imposición de la sanción y que no es posible que se exija el análisis de todos los criterios, pues esto implicaría que nunca podría imponerse sanciones en ningún caso, porque no en todos los casos se configuran todos los criterios.

Aseguró, que la conducta desplegada por ETB justificó la imposición de las sanciones, teniendo en cuenta que hubo una alteración grave a las condiciones en las que debían mantenerse los derechos de la quejosa y los usuarios de telecomunicaciones.

Precisó, que no se violó el principio de legalidad, porque la tipicidad en el derecho administrativo sancionador, no exige la misma rigurosidad que en el derecho penal, ya que las conductas infractoras y los sujetos activos pueden ser descritos por el legislador pero de una manera amplia y a través de conceptos indeterminados.

Por lo anterior, asegura que la SIC sustentó debidamente decisión sancionatoria.

3. TERCERO CON INTERÉS

A pesar de haber sido notificada en debida forma³, la señora Blanca Estela Salcedo Castrillón no contestó la demanda, ni se hizo parte en este proceso.

4. ALEGATOS DE CONCLUSIÓN

4.1. Parte demandante⁴.

La apoderada de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá insistió y ratificó los argumentos de la demanda.

4.2. Parte demandada⁵.

La apoderada de la Superintendencia de Industria y Comercio, se ratificó en los argumentos presentados en los actos administrativos y la contestación a la demanda.

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. Según la denuncia presentada el 5 de mayo de 2015 ante la Superintendencia de Industria y Comercio, por parte de la señora Blanca Estela Salcedo Castrillón, en el mes de noviembre de 2014 solicitó la cancelación

3 Pág. 9 archivo "04Folios153A1171""

4 Archivo "10AlegatosConclusionDemandante"

5 Archivo "11AlegatosConclusionDemandada"

definitiva del contrato de la línea telefónica Nro. 6870863, que fue aprobada por la ETB, pero a pesar de esto, le fueron emitidas facturas de cobro de servicio por los meses de febrero a abril de 2015⁶.

1.2. La Superintendencia de Industria y Comercio, mediante el oficio Nro. 15-102370 de 24 de junio de 2015 puso en conocimiento de la ETB la queja presentada por la señora Blanca Estela Salcedo, solicitándole que aportara las peticiones y respuestas emitidas de su parte, relacionadas con la cancelación de la línea y la facturación posterior a dicha cancelación⁷.

1.3. Mediante oficio Nro. CUN: 4347-15-0002353919 de 16 de julio de 2015, la ETB dio respuesta al requerimiento hecho por la Superintendencia, refirió cada una de las peticiones y respuestas emitidas a la señora Blanca Stella Salcedo, relacionadas con la cancelación de la línea 6870863 ocurrida en noviembre de 2014 y las facturas enviadas durante los meses de febrero a abril de 2015⁸.

1.4. La Superintendencia de Industria y Comercio inició la investigación administrativa mediante la Resolución Nro. 74896 de 31 de octubre de 2016, formulando cargos en contra de la ETB con base en el artículo 53 y el numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, así como el literal h) del numeral 10.1 del artículo 10 y el artículo 66 de la Resolución CRC3066 de 2011⁹.

1.5. El 18 de noviembre de 2016, la ETB presentó escrito de descargos mediante memorial Nro. 15-102370, argumentando que se había cancelado la línea telefónica y que para esa fecha ya no existía cobro alguno en contra de la usuaria¹⁰.

1.6. El 21 de noviembre de 2016, la señora Blanca Estela Salcedo Castrillón presentó solicitud de desistimiento de la queja instaurada en contra de la ETB ante la Superintendencia de Industria y Comercio, teniendo en cuenta que el 18 de julio de 2015 ya se había generado el retiro definitivo del servicio y la empresa había emitido paz y salvo¹¹.

1.7. Mediante la Resolución Nro. 1639 de 27 de febrero de 2017, la Superintendencia de Industria y Comercio decretó todas las pruebas solicitadas por la ETB y la señora Blanca Estela Salcedo, dentro de la investigación administrativa Nro. 15 – 102370, y declaró el cierre del debate probatorio¹².

1.8. La Superintendencia de Industria y Comercio expidió la Resolución Nro. 68086 de 26 de octubre de 2017, por medio de la cual le impuso a la ETB una sanción equivalente a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por encontrar que había trasgredido lo dispuesto en el artículo 53 y el numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, y el literal h) del numeral 10.1 del artículo 10 y el artículo 66 de la Resolución No. CRC3066 de 2011. Lo anterior, teniendo en cuenta que la mora en que incurrió la ETB para atender efectivamente la solicitud de cancelación de la línea telefónica de la que era titular la señora Blanca Estela Salcedo, y por haber facturado el servicio durante los meses de febrero a abril de 2015¹³.

6 Págs. 2-3 carpeta "05Folio154CD"

7 Págs. 15-17 carpeta "05Folio154CD"

8 Págs. 20-24 carpeta "05Folio154CD"

9 Págs. 25-28 carpeta "05Folio154CD"

10 Págs. 29-33 carpeta "05Folio154CD"

11 Págs. 95 carpeta "05Folio154CD"

12 Págs. 112-114 carpeta "05Folio154CD"

13 Págs. 121-130 carpeta "05Folio154CD"

1.10. El 17 de noviembre de 2017, la ETB interpuso recursos de reposición y apelación en contra de la decisión sancionatoria, asegurando que la Superintendencia desconoció los principios de legalidad y tipicidad, así como el debido proceso, al no tener en cuenta el desistimiento de la queja presentada por la usuaria, así como las pruebas que acreditaron el reajuste de la cuenta a favor de la usuaria¹⁴.

1.11. Mediante la Resolución Nro. 31778 de 9 de mayo de 2018, la Superintendencia resolvió el recurso de reposición, confirmando la decisión sancionatoria adoptada en la Resolución Nro. 68086 de 2017¹⁵.

1.12. El recurso de apelación fue resuelto mediante la Resolución No. 60924 de 23 de agosto de 2018, que confirmó la decisión sancionatoria¹⁶.

1.13. La empresa ETB acreditó el pago de la sanción por un valor de \$73.771.700, mediante el recibo de caja No. 18 – 0069920 de 17 de septiembre de 2018¹⁷.

2. PROBLEMAS JURÍDICOS A RESOLVER

En el auto de 14 de octubre de 2021 que anunció la presente sentencia anticipada¹⁸, el Despacho planteó los siguientes problemas jurídicos para resolver:

2.1. ¿Los actos administrativos demandados fueron expedidos con el vicio de infracción a las normas en que debían fundarse, puntualmente el artículo 18 del C.P.A.C.A., porque la Superintendencia de Industria y Comercio no tuvo en cuenta el desistimiento de la queja presentada por la señora Blanca Estela Salcedo Castrillón?

2.2. ¿Se vulneraron los derechos al debido proceso y defensa de la ETB, porque al parecer la Superintendencia de Industria y Comercio omitió determinar la norma que aparentemente infringió dicha empresa, en el caso de la queja presentada por la señora Blanca Estela Salcedo Castrillón?

2.3. ¿Se presentó el vicio de falta de motivación de los actos administrativos, porque la Superintendencia no valoró todos los criterios previstos por el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, para la tasación e imposición de la sanción en contra de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá?

3. Del debido proceso, la aplicación de los principios de tipicidad y legalidad en procesos administrativos sancionatorios. Desistimiento de quejas.

Teniendo en cuenta que el numeral 22 del artículo 189 de la Constitución Política atribuyó al Presidente de la República la función de vigilar y controlar la prestación de los servicios públicos, en el caso de los servicios de telecomunicaciones el inciso 2º del artículo 40 del Decreto 1130 de 1999 y los numerales 32 a 36 del artículo 1º del Decreto 4886 de 2011, delegaron tal obligación en la Superintendencia de Industria y Comercio, como una función de policía administrativa.

14 Págs. 131-162 carpeta "05Folio154CD"

15 Págs. 163-180 carpeta "05Folio154CD"

16 Págs. 181-194 carpeta "05Folio154CD"

17 Págs. 224 carpeta "05Folio154CD"

18 Archivo "08AutoAnunciaSentenciaAnticipadaYOtros"

Esto, por cuanto, a través de esta función, es posible activar el aparato coercitivo del Estado e imponer sanciones a los infractores del régimen de protección de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Se tiene entonces que, la finalidad de la función de policía administrativa de la Superintendencia de Industria y Comercio en relación con los usuarios de servicios de telecomunicaciones consiste en el ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia del régimen de protección a los usuarios y la garantía de los derechos que les son propios, a través de la imposición de sanciones.

En ese orden, el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, dispuso el procedimiento general para la determinación de la existencia o no de infracciones a las normas de protección a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, en los siguientes términos:

“ARTÍCULO 67. PROCEDIMIENTO GENERAL. Para determinar si existe una infracción a las normas previstas en esta ley se deberá adelantar una actuación administrativa que estará siempre precedida de las garantías del debido proceso, el cual incluye el derecho de defensa y contradicción. A dicha actuación se aplicarán las siguientes reglas:

*1. La actuación administrativa se inicia mediante la formulación de cargos al supuesto infractor, a través de acto administrativo motivado, **con indicación de la infracción** y del plazo para presentar descargos, el cual se comunicará de acuerdo con las disposiciones previstas en este artículo.*

2. La citación o comunicación se entenderá cumplida al cabo del décimo día siguiente a aquel en que haya sido puesta al correo, si ese fue el medio escogido para hacerla, y si el citado tuviere domicilio en el país; si lo tuviere en el exterior, se entenderá cumplida al cabo del vigésimo día. Las publicaciones se entenderán surtidas al cabo del día siguiente a aquel en que se hacen.

3. Una vez surtida la comunicación, el investigado tendrá un término de diez (10) días hábiles para presentar sus descargos y solicitar pruebas.

4. Presentados los descargos, se decretarán las pruebas a que haya lugar y se aplicarán en la práctica de las mismas las disposiciones previstas en el proceso civil.

5. Agotada la etapa probatoria, se expedirá la resolución por la cual se decide el asunto, que deberá ser notificada y será sujeta de recursos en los términos previstos en el Código Contencioso Administrativo.” (Negritas fuera de texto)

Así las cosas, los procedimientos para notificar las actuaciones administrativas que se adelanten con base en lo establecido en la Ley 1341 de 2009, deben llevarse conforme las disposiciones contenidas en la Ley 1437 de 2011 (C.P.A.C.A.)

De igual forma, se evidencia que en el numeral primero del artículo 67 referido, se conmina a la autoridad investigadora a que determine la infracción que le es imputada al presunto infractor de las normas del régimen de telecomunicaciones, lo cual denota la aplicación integral de los principios de legalidad y tipicidad, que han sido explicados por el Consejo de Estado, en los siguientes términos:

*“El **principio de legalidad en el derecho administrativo sancionatorio** exige que la conducta a sancionar, los criterios para su determinación y los procedimientos previstos para su imposición deben estar previamente definidos en la Ley. En el derecho administrativo sancionador también cobra importancia el **principio de tipicidad** como una manifestación del principio de legalidad el cual comprende*

los siguientes componentes: i) que la conducta sancionable esté descrita de manera específica y precisa, bien porque la misma esté determinada en el mismo cuerpo normativo o sea determinable a partir de la remisión a otras normas jurídicas; ii) que la sanción esté previamente definida en la ley, el término o la cuantía de la misma y, iii) que esté previsto el procedimiento que debe seguirse para su imposición.”¹⁹ (Negrillas fuera de texto)

En ese orden, las actuaciones que se adelanten bajo las previsiones descritas en la Ley 1341 de 2009 y la Resolución Nro. CRC 3066 de 2011, deberán ajustarse, respetar y someterse a las previsiones descritas por el Órgano de Cierre de la Jurisdicción Contenciosa Administrativa, en procura de la defensa de los derechos de los sujetos investigados.

Ahora bien, teniendo en cuenta que en el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio, el inicio de las investigaciones puede estar precedido por una solicitud de parte, es preciso hacer mención a lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley 1437 de 2011, sobre el desistimiento de las peticiones por parte de los particulares, que indica:

*“ARTÍCULO 18. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> **Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.**” (Negrillas fuera de texto)*

Para el caso del régimen de protección de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, es preciso articular el presupuesto del artículo 18 que refiere la facultad de las autoridades administrativas de continuar con las actuaciones que fueron iniciadas a solicitud de parte, caso para el cual deberán motivar la decisión de hacerlo, siempre que se ajuste al interés público.

La defensa al cumplimiento del régimen de protección de usuarios de servicios de telecomunicaciones ejercida por la Superintendencia de Industria y Comercio, es un argumento válido para continuar con los procedimientos administrativos derivados de quejas presentadas por estos, que más allá de ser una necesidad, se constituye como una obligación de la Entidad de vigilancia en el ejercicio de sus obligaciones.

Lo anterior, ha sido planteado también por la Sección Primera del Tribunal Administrativo de Cundinamarca, en sentencia de 25 de agosto de 2017 dentro del radicado 11001-33-34-002-2015-00197-01, con ponencia del Magistrado Óscar Armando Dimaté Cárdenas, así:

“Por lo tanto, considera la Sala que a pesar de que el usuario hubiera desistido de la solicitud, se evidenció que, la entidad contaba con la posibilidad de continuar con la investigación sancionatoria, de conformidad con lo establecido por el artículo 18 de la Ley 1437 del 2011 (CPACA), el cual establece que: Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

¹⁹ Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Primera. Sentencia de 1 de noviembre de 2019. Radicado 08001-23-31-000-2006-00873-01. Consejero Ponente Roberto Augusto Serrato Valdés.

Lo anterior, en relación con la aplicación del artículo 365 de la Constitución Política de Colombia²⁰, que establece la eficiente prestación de los servicios públicos en todo el territorio nacional, como un fin esencial del Estado, por lo que, independientemente del malestar que se genere por parte del usuario, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), en defensa del interés público, le corresponde el ejercicio de las facultades de inspección, vigilancia y control sobre toda actividad que genere vulneraciones a los derechos de los consumidores y usuarios.” (Negrillas fuera de texto)

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

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 (Petición, Queja y Reclamo) 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 proceso²¹, 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*

²⁰ ARTICULO 365. Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Si por razones de soberanía o de interés social, el Estado, mediante ley aprobada por la mayoría de los miembros de una y otra cámara, por iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberá indemnizar previa y plenamente a las personas que en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita.

²¹ Corte Constitucional. Sentencia C – 875 de 2011.

*prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos en la regulación de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, **incluyendo las normas relativas a la calidad en la atención a los usuarios** y, en todo caso, atendiendo a los principios de trato igual y no discriminatorio, en condiciones similares, en relación con el acceso, la calidad y el costo de los servicios.”* (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:

“(…)

*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).

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. Caso concreto.

Procede el Despacho a resolver los problemas jurídicos que fueron planteados en la fijación del litigio, recordando que se debe establecer si en el presente asunto ¿se presentó el vicio de falta de motivación en los actos administrativos, porque la Superintendencia no valoró todos los criterios previstos por el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, para la tasación e imposición de la sanción en contra de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá?, así como si ¿los actos administrativos demandados fueron expedidos con el vicio de infracción a las normas en que debían fundarse, puntualmente el artículo 18 del C.P.A.C.A., porque la Superintendencia de Industria y Comercio no tuvo en cuenta el desistimiento de la queja presentada por la señora Blanca Estela Salcedo Castrillón?

Es preciso recordar que sobre la falta de motivación el Consejo de Estado, en sentencia de 7 de mayo de 2015, con ponencia del Consejero Guillermo Vargas Ayala, sostuvo:

“(…)

*Ahora bien, se debe precisar, para no incurrir en equívocos, que una cosa es la falsa motivación y otra la falta de motivación. La primera es un evento sustancial, que atañe a la realidad fáctica y jurídica del acto administrativo, **y la segunda es un aspecto procedimental, formal, ya que ésta es la omisión en hacer expresos o manifiestos en el acto administrativo los motivos del mismo.***

(…)²²” (Subrayas del Despacho)

22 CONSEJO DE ESTADO, SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO. SECCIÓN PRIMERA. C.P Guillermo Vargas Ayala. Expediente 11001-03-24-000-2014-00108-00. Demandante EDUARDO PIZANO DE NARVAEZ. Demandado: MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA / COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS. 7 de mayo de 2015.

Se tiene entonces que la falta de motivación consiste en no hacer expresos los motivos del acto administrativo. En el asunto objeto de estudio la parte demandante aduce que este vicio radica en que la entidad no motivó la sanción en las normas que gobiernan el caso, pues no aplicó todos los criterios previstos en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009 para la tasación e imposición de la sanción en contra de la ETB.

Para resolver lo anterior es necesario revisar que, en el acto administrativo demandado, la Superintendencia de Industria y Comercio construyó argumentos 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

(...)”²³

Lo anterior, reiterado en el análisis efectuado en las Resoluciones Nro. 31778 de 9 de mayo de 2018 y Nro. 60924 de 23 de agosto 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.

Vale señalar, que inclusive se pudo constatar que dentro del análisis de los criterios, la Superintendencia argumentó que debido a la gravedad de la falta, la multa se disminuiría en un monto de cinco (5) salarios, pero que atendiendo a la reincidencia, se incrementaría en el mismo monto, para dar como resultado la imposición de cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes, lo cual denota la valoración que de los criterios de tasación de la sanción hizo la entidad accionada.

Así, la multa se encuentra sustentada en el criterio de gravedad de la falta, teniendo en cuenta que la solicitud de terminación del contrato, presentada aceptada en noviembre de 2014, solamente surtió efectos plenos hasta el mes de junio de 2015, cuando se acreditó en la investigación sancionatoria dentro del escrito de desistimiento presentado por la señora Blanca Estela Salcedo.

Argumento que el Despacho considera acertado al encontrar que, a pesar de que la ETB le confirmó a la usuaria la aceptación de la terminación de contrato en noviembre 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 44²⁴ 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:

(...)

*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.” (Negrillas fuera de texto)

Ahora bien, en relación con los argumentos presentados sobre la infracción a las normas en que debían fundarse los actos administrativos demandados, porque presuntamente desconoce el artículo 18 del C.P.A.C.A.²⁵, al no aceptar la

24 “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.”

25 ARTÍCULO 10. DEBER DE APLICACIÓN UNIFORME DE LAS NORMAS Y LA JURISPRUDENCIA.<Artículo CONDICIONALMENTE exequible> Al resolver los asuntos de su competencia, las autoridades aplicarán las

solicitud de desistimiento de la queja presentada por la usuaria dentro de la investigación sancionatoria adelantada en contra de la parte demandada, el Despacho anticipará que no puede predicarse la prosperidad de este cargo de nulidad.

Lo anterior, teniendo en cuenta que dentro de los actos administrativos se explicaron las razones que le motivaron a descartar la solicitud de archivo y continuar adelante con la investigación. Entre ellas, la necesidad de salvaguardar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, argumentos que en todo caso este Despacho considera razonables y concordantes con la función de inspección, vigilancia y control encomendada a la Superintendencia de Industria y Comercio.

En ese orden, se encuentra que la Superintendencia de Industria y Comercio, en la Resolución Nro. 31778 de 2018²⁶, argumentó que la presentación del desistimiento de la queja por parte de quien la presentó, no era conducente para corroborar que la recurrente hubiera cumplido con los parámetros de calidad en la atención a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, frente a las normas que rigen el tratamiento que debe darse a las solicitudes de terminación del contrato.

De igual forma argumentó que, dicho desistimiento tampoco resultaba un impedimento para que el ente continuara con la investigación, pues en procura de la protección del interés general y en cumplimiento de las facultades otorgadas por la ley a dicha Superintendencia, era primordial la garantía de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, resaltando que en todo caso, el servicio que la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá le prestaba a la señora Blanca Estella Salcedo era de carácter público, lo que de contera activaba la competencia para continuar adelante con la investigación.

Bajo ese entendido, si bien el artículo 18 del C.P.A.C.A. indica que la entidad pública debe expedir una resolución motivada, en la que explique las razones por las que decide continuar adelante con una actuación administrativa que se hubiera iniciado con ocasión de una solicitud de parte, lo cierto es que, este Despacho no considera que el requerimiento de la norma implique la expedición de un acto administrativo independiente para dicha actuación, siendo plenamente válida la actuación desarrollada por la Superintendencia de Industria y Comercio, de expresar las razones que le llevaron a continuar con la investigación administrativa, dentro del acto administrativo que finalmente impuso la sanción.

Se considera, que esa actuación protege los derechos de defensa, contradicción y debido proceso de la parte investigada, ya que frente a los motivos expuestos en el acto administrativo que le llevaron a continuar adelante la investigación, puede presentar los recursos de reposición y apelación, como en efecto lo hizo.

disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias de manera uniforme a situaciones que tengan los mismos supuestos fácticos y jurídicos. Con este propósito, al adoptar las decisiones de su competencia, deberán tener en cuenta las sentencias de unificación jurisprudencial del Consejo de Estado en las que se interpreten y apliquen dichas normas.

ARTÍCULO 18. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

26 Págs.175-177 expediente administrativo CD Fl. 154

Esto lleva a concluir, que tampoco es posible argumentar una violación al principio de buena fe, toda vez que si bien en otros casos la Superintendencia de Industria y Comercio ha estimado procedentes las solicitudes de desistimiento de los usuarios que presentan quejas en contra de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, conforme se advierte con los actos allegados con la demanda, lo cierto es que dicha actuación no puede ser entendida como un precedente en los términos del artículo 10 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Esto, por cuanto la ley les ha dado a las autoridades administrativas la potestad de continuar o no las actuaciones, siempre y cuando lo consideren procedente por razones de interés público. Así, al revisar los actos administrativos demandados, se advierte que se dejaron debidamente sustentadas las razones que motivaron a la Superintendencia de Industria y Comercio a continuar con el procedimiento administrativo sancionador en este asunto.

Por tales razones, los cargos de la demanda no están llamados a prosperar.

Ahora, es preciso resolver el último problema jurídico planteado en este caso, para establecer si ¿se vulneraron los derechos al debido proceso y defensa de la ETB, porque al parecer la Superintendencia de Industria y Comercio omitió determinar la norma que aparentemente infringió dicha empresa, en el caso de la queja presentada por la señora Blanca Estela Salcedo Castrillón?

Se evidencia en este aparte del asunto, que los argumentos de la demanda en contra de los actos administrativos demandados²⁷, se dirigen a asegurar que en el procedimiento administrativo que se adelantó en contra de la ETB no se respetaron el derecho de defensa y los principios de tipicidad y legalidad aplicables en el derecho administrativo sancionador²⁸.

Así las cosas, tenemos que en este asunto la usuaria Blanca Estela Salcedo Castrillón, solicitó la cancelación de la línea telefónica que se encontraba a su nombre, en el mes de noviembre de 2014. No obstante, la empresa demandante emitió facturación para los meses de febrero a abril de 2015 cobrándole a la usuaria el servicio cancelado²⁹.

27 Resoluciones Nro. 68086 de 26 de octubre de 2017, Nro. 31778 de 9 de mayo de 2018 y Nro. 60924 de 23 de agosto de 2018.

28 Al respecto, se evidencia que la Superintendencia de Industria y Comercio, en la SEXTA consideración de la Resolución No. 74896 de 2016 formuló en contra de la ETB el siguiente cargo:

“SEXTO: Que analizada la conducta descrita y los documentos adjuntos en la respuesta al requerimiento realizado al proveedor de servicios el 24 de junio de 2015, esta Dirección de conformidad con las facultades administrativas otorgadas a esta Superintendencia por la Ley 1341 de 2009 y el artículo 13 del Decreto 4886 de 2011, inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos así:

7.1 Imputación fáctica: Se evidencia que la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., presuntamente no atendió efectiva, integral y definitivamente la solicitud de terminación del contrato para el servicio de telefonía fija relacionado con la línea No. 1-6870863, como quiera que no habría adoptado las medidas tendientes a finiquitar de manera definitiva el vínculo contractual entre las partes, conforme a la solicitud presentada por la usuaria en la misma fecha, asimismo, se observa que continuó generando facturación por los cargos básicos para los meses de febrero, marzo y abril de 2015.

7.2 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 habría trasgredido lo establecido en el artículo 53 y numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009; así como lo establecido en el literal h) del numeral 10.1 del artículo 10 y el artículo 66 de la Resolución CRC 3066 de 2011, así como lo previsto. En consecuencia, es necesario determinar si es procedente imponer las sanciones establecidas en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009.” (Pág. 103 expediente administrativo CD Fl. 154)

29 El Despacho deja constancia que dentro del expediente no se encuentra la solicitud expresa, pero ambas partes manifiestan a lo largo de las pruebas allegadas, que en el mes de noviembre de 2014 se llevó a cabo la solicitud de cancelación, motivo por el que no hay controversia en relación con dicho aspecto.

Por tal razón, la usuaria presentó distintas solicitudes al operador que serían respondidas con ajustes de valor y llevándola a efectuar pagos posteriores a la cancelación que se había dado en el mes de noviembre de 2014.

Ante esta situación, el 5 de mayo de 2015 la señora Blanca Estela Salcedo elevó queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, en la que expuso su caso y solicitó que se le exonerara de los cobros que estaban siendo exigidos por la ETB, en relación a la línea cancelada, así como también, que se le diera una solución inmediata, teniendo en cuenta que, durante los meses previos a la queja, había seguido recibiendo las facturas.

Teniendo en cuenta las situaciones descritas, mediante la Resolución No. 74896 de 31 de octubre de 2016 la Superintendencia le imputó cargos a la ETB, por la violación del artículo 53³⁰ y el numeral 12 del artículo 64³¹ de la Ley 1341 de 2009, así como el literal h) del numeral 10.1 del artículo 10³² de la Resolución CRC3066 de 2011.

En ese orden, le confirió un término de diez (10) días hábiles para la presentación de descargos.

Vencido el plazo, la ETB rindió descargos el 18 de noviembre de 2016, argumentando que para esa fecha se podía reflejar que la cuenta correspondiente a la línea telefónica de la usuaria Blanca Estela Salcedo Castrillón se encontraba en cero, porque la cancelación se había llevado a cabo y no se habían hecho cobros con posterioridad a esa actividad.

Con ocasión del trámite adelantado, la Superintendencia profirió la Resolución Nro. 7639 de 27 de febrero de 2017, mediante la cual decretó las pruebas que serían valoradas en la resolución del caso, dentro de las que se encontraron (i) la queja radicada por la señora Blanca Estela Salcedo Castrillón ante la Superintendencia el 5 de mayo de 2015 y sus anexos; (ii) el desistimiento de la queja presentado por la usuaria el 21 de noviembre de 2016; y (iii) los descargos presentados por la ETB y sus anexos.

Surtido el trámite, la Entidad investigadora emitió la Resolución Nro. 68086 de 26 de octubre de 2017, en la que dispuso imponer sanción de multa a la ETB

30 **“ARTÍCULO 53. RÉGIMEN JURÍDICO.** El régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, será el dispuesto en la regulación que en materia de protección al usuario expida la CRC y en el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias en lo no previsto en aquella.

En todo caso, es de la esencia de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones el derecho del usuario a presentar peticiones y/o reclamaciones sobre el servicio ofrecido, y a que estas sean atendidas y resueltas de manera oportuna, expedita y sustentada. De la misma forma, el derecho a recibir atención de forma eficiente y adecuada en concordancia con los parámetros que defina la CRC.

(...)”

31 **“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.

(...)”

32 **ARTÍCULO 10. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES.** El presente artículo contiene a manera de resumen y, en forma general, los principales derechos y obligaciones de los usuarios, los cuales se desarrollan de manera detallada a lo largo de la presente resolución.

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

(...)

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;

(...)”

argumentando que se encontró probada la trasgresión a lo establecido en el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, el literal h) del numeral 10.1 del artículo 10 y el artículo 66 de la Resolución CRC 3066 de 2011, imponiéndole una sanción de multa de cien salarios mínimos legales mensuales vigentes (100) equivalente a setenta y tres millones setecientos setenta y un mil setecientos pesos (\$73.771.700).

En ese mismo orden, al revisar el contenido de las Resoluciones Nro. 31778 de 2018 y Nro. 60924 de 2018 por medio de las cuales se resolvieron los recursos de reposición y apelación interpuestos por la parte demandante, se observa que la Superintendencia de Industria y Comercio continuó analizando las conductas desplegadas por la ETB, a la luz de la misma normatividad imputada como infracción.

Así las cosas, el Despacho encuentra probado que la demandada garantizó el derecho al debido proceso de la ETB durante toda la actuación administrativa, teniendo en cuenta que se cumplieron las etapas contempladas por el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, pues se imputaron los cargos con ocasión de la queja de la usuaria, se le corrió el traslado de 10 días para presentar descargos, se decretaron las pruebas que se consideraron necesarias, pertinentes y conducentes para resolver el caso, se le dio la oportunidad para interponer los recursos procedentes en contra de la resolución sancionatoria y se resolvieron los mismos.

De igual forma, se observó que la Entidad demandada le indicó a la ETB que, si bien se acreditó la terminación del contrato, lo cierto es que dicha actividad no era cierta ni oportuna para la usuaria, pues ello la motivó a la presentación de la queja. Al respecto, la Superintendencia explicó:

“Atendiendo a lo anterior, al analizar el trámite surtido frente a la terminación del contrato de prestación del servicio de telefonía fija bajo el abonado No. 6870863, se observa claramente que la sociedad investigada no dio trámite a la solicitud de cancelación del servicio elevado por la usuaria en los términos señalados en el artículo 66 de la Resolución CRC 3066 de 2011, pues tal y como quedó demostrado en las anteriores imágenes del sistema el proveedor tenía conocimiento del requerimiento efectuado desde el 07 de noviembre de 2014 y, aun así siguió emitiendo facturación sin justificación alguna.

De otra parte, en los descargos presentados por el proveedor, si bien adujo en su defensa que dio por terminado el contrato del servicio de telefonía fija de acuerdo a la solicitud efectuada por la usuaria y, no generó cobros posteriores al retiro del servicio, también allegó imagen del sistema interno denominado “estado de cuenta”, por medio del cual pretendió demostrar el estado de la facturación del servicio retirado con cuenta en cero, así:

[IMAGEN]

Sin embargo, para esta Dirección resulta contradictoria la posición adoptada por la investigada en sus descargos, toda vez que, en la imagen “Estado de cuenta” se visualiza que durante el periodo del 04 de marzo al 13 de agosto de 2015 se generaron saldos entre \$29,600 y \$120,291, sobre la cuenta suscrita por la señora Blanca Estela Salcedo castrillo y pese a que la solicitud de cancelación del servicio de telefonía fija se registró el 07 de noviembre de 2014, de donde se desprende que el servicio de la línea 6870863, no fue retirado y, siguió facturando, pese a que en atención a lo establecido en las normas imputadas, específicamente, en el artículo 66 de la Resolución CRC 3366 de 2011, el proveedor, debió atender la solicitud y dar por terminado el contrato a más tardar

el 30 de noviembre de 2014, así como también, haber suspendido el proceso de facturación del servicio contratado.”³³ (sic)

Así las cosas, es preciso indicar que en el expediente se logró probar que las faltas imputadas, fueron efectivamente cometidas por la ETB, habida cuenta que, si bien manifestó haber atendido la solicitud de cancelación del contrato, lo cierto es que lo hizo de manera extemporánea hasta el mes de julio de 2015, conforme lo indicó la misma usuaria en su escrito de desistimiento de la queja que se vio obligada a presentar por la inactividad de la empresa demandante.

Tal situación, repercutió directamente en la agilidad y calidad con la cual se prestaba el servicio (artículo 53 Ley 1341 de 2009), y en el derecho que el usuario tenía de recibir atención integral y respuesta oportuna a su solicitud (literal h numeral 10.1 artículo 10 Resolución CRC3066), actuaciones que justificaron la imposición de la sanción administrativa por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de sus facultades legales.

Bajo este panorama, el Despacho evidencia que durante el procedimiento administrativo sancionatorio adelantado por la Superintendencia en contra de la ETB, se mantuvieron las causales sobre las que le fueron imputados cargos, respetando en todo caso el derecho de defensa y contradicción durante toda la actuación administrativa, y valorando el material probatorio existente, sin que se encuentre sustento a los argumentos expuestos en la demanda, respecto del cargo de violación al debido proceso y los principios de tipicidad y legalidad de la conducta.

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

7. 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 Cundinamarca³⁴, 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 Proceso³⁵, en el expediente no aparecieron causados y

³³ Pág. 124 archivo “15-102370” del “05Folio154CD”

³⁴ Consultar sentencia de 30 de enero de 2019 proferida dentro del proceso No. 11001333603620150001502. M.P. María Cristina Quintero Facundo.

³⁵ “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”.

probados los gastos en que pudo incurrir la parte demandada con ocasión de su defensa³⁶.

Por lo expuesto, el Juzgado Cuarto 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

36 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 Oñate, Bogotá D. C., tres (3) de abril de dos mil dieciocho (2018), Radicación número: 11001-03-15-000-2017-02091-00 (REV), Recurrente: Carlos Ossa Escobar (Q.E.P.D.), Accionado: La Nación – Contraloría General de la República.

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: **311df2c6e9709becea8162d5d8b56a9287e51fb5185c3d26e93159bcc6a5547a**

Documento generado en 26/09/2022 11:54:44 AM

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