



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 41665 DE 2021

(06 JULIO 2021)

VERSIÓN PÚBLICA

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el recurso de apelación”

Radicación 19-33867

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE
DATOS PERSONALES

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 21 de la Ley 1581 de 2012, el numeral 8 del artículo 17 del Decreto 4886 de 2011 y

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que mediante Resolución N°. 20167 del 14 de abril de 2021, la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales resolvió:

*“ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER una sanción pecuniaria a la sociedad **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** identificada con el Nit. **900.092.385-9** de **OCHENTA Y CINCO MILLONES TREINTA Y TRES MIL TRESCIENTOS TREINTA Y SEIS PESOS M/CTE (\$85.033.336)** equivalentes a **DOS MIL TRESCIENTAS CUARENTA Y DOS (2.342) Unidades de Valor Tributario**, por la transgresión de lo dispuesto en el literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal e) del artículo 8 ejúsdem y de conformidad con la parte motiva del presente acto administrativo.*

(...)

ARTÍCULO SEGUNDO: IMPARTIR una orden administrativa a la sociedad **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** identificada con el Nit. **900.092.385-9**, consistente en la eliminación de aquella información respecto de la cual, no exista un deber legal o contractual de permanencia en las bases de datos de la compañía, asociados al señor

***PÁRAGRAFO PRIMERO:** La sociedad **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** identificada con el Nit. **900.092.385-9**, deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado en el presente artículo ante esta Superintendencia dentro del término de diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria del presente acto administrativo.*

Para ello deberá remitir a esta entidad una certificación de cumplimiento de la orden impartida por mandato de este acto administrativo, emitida por un auditor interno o externo y suscrita por el representante legal de la sociedad.”

SEGUNDO: Que la Resolución N°. 20167 del 14 de abril de 2021 se notificó, mediante Aviso 7407 del 3 mayo de 2021, a la sociedad **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.**, según consta en la certificación expedida por la Secretaría General de esta Superintendencia, radicada bajo el número 19-33867-30 del 7 de mayo de 2021.

TERCERO: Que, dentro del término concedido para el efecto, mediante escrito radicado bajo el número 19-33867-31 del 6 de mayo de 2021, la sociedad **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.**, a través de su apoderada general, interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación en contra de la Resolución N°. 20167 del 14 de abril de 2021, el cual fundamentó con los siguientes motivos:

3.1 En primer lugar, hace referencia a los antecedentes de la presente investigación administrativa y la oportunidad procesal para la presentación de los recursos de reposición y apelación en contra del acto administrativo N°. 20167 del 14 de abril de 2021.

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el recurso de apelación”

VERSIÓN PÚBLICA

3.2 A continuación, la recurrente realiza la sustentación de los motivos de inconformidad con la decisión adoptada por esta entidad, así:

Advierte una indebida valoración probatoria por parte de esta Superintendencia, aseverando que, “(...) *se encuentra demostrado que la línea [REDACTED] fue desactivada de nuestro sistema de acuerdo a las solicitudes presentadas por el señor [REDACTED]*”¹.

En línea con lo anterior, señala que dentro de los contratos indicados por el denunciante fue asociada la línea móvil [REDACTED], como número de contacto de la compañía FORINOX. Sin embargo, dicha línea *“fue incluida en listas para evitar que el titular de la misma reciba mensajes que no le corresponden”*².

Luego, hace referencia a la presunta afectación a la libertad de empresa, en tanto la orden administrativa impartida por esta Dirección, mediante la Resolución N°. 20167 del 14 de abril de 2021, resulta: (i) desproporcionada, (ii) desajustada y (iii) atenta contra la libertad de la empresa y sus decisiones de negocio; al imponerle una obligación que sobrepasa lo pretendido por el denunciante y en nada aporta a la solución del caso en cuestión.

3.3 Posteriormente, plantea una presunta inobservancia de los criterios y bases, tanto jurídicas como fácticas, sobre los cuales se cimienta la sanción pecuniaria impuesta por este Despacho.

Considera que los criterios previstos en el artículo 24 de la Ley 1581 de 2012, para la graduación de las sanciones, no fueron valorados uno a uno, ni se explicaron las razones por las cuales este Despacho decidió aplicarlos o prescindir de ellos.

Reitera que *“esta Superintendencia considera de manera aislada una puesta en peligro de los intereses jurídicos tutelados por la Ley 1581 de 2012 sin considerar cuáles son los daños y perjuicios ocasionados al usuario ni tener en cuenta que, como se indicó en varias ocasiones, se accedió favorablemente a su solicitud realizando el cobro a la persona que adquirió los servicios, ya que el caso analizado parte de un hecho privado y concreto relacionado con la reclamación de un usuario”*³.

3.4 En cuanto a la proporcionalidad de la sanción, sostiene que los factores que se tuvieron en cuenta para la graduación de la sanción pecuniaria impuesta a la sociedad **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** son contradictorios e inducen a la confusión a la parte investigada.

3.5 Finaliza su escrito, solicitando que:

- (i) Se revoque la decisión adoptada mediante la Resolución N°. 20167 del 14 de abril de 2021 y, en su lugar, se absuelva a la sociedad **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** y se proceda con el archivo de la actuación administrativa.
- (ii) Se disminuya el monto de la multa impuesta a la sociedad **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.**, al mínimo establecido en la norma para este tipo de casos.
- (iii) Subsidiariamente, se conceda el recurso de apelación, para que sea el superior quien se pronuncie respecto de los argumentos que sustentan el recurso interpuesto.

CUARTO: Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio

La Ley 1581 de 2012 establece que la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de la Delegatura para la Protección de Datos Personales, ejercerá la vigilancia para garantizar que en el tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la presente ley y sus decretos reglamentarios.

QUINTO: Que una vez revisado el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y con base en lo

¹ Radicado 19-33867-31. página 17.

² Ibidem.

³ Radicado 19-33867-31. página 20.

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el recurso de apelación”

VERSIÓN PÚBLICA

expuesto por la recurrente, este Despacho procede a realizar las siguientes consideraciones, teniendo en cuenta que los argumentos de la recurrente se enmarcan en los siguientes puntos: (i) La supuesta indebida valoración probatoria por parte de esta Superintendencia; (ii) Frente a la afectación a la libertad de empresa, producto de la orden administrativa impartida por esta Dirección; (iii) Frente a la inobservancia de los criterios de graduación de la sanción y el desconocimiento del principio de proporcionalidad y (iv) frente a las pretensiones.

5.1 Sobre la indebida valoración probatoria

Advierte la recurrente una indebida valoración probatoria por parte de esta Superintendencia, aseverando que, “(...) se encuentra demostrado que la línea [REDACTED] fue desactivada de nuestro sistema de acuerdo a las solicitudes presentadas por el señor [REDACTED]”⁴.

En línea con lo anterior, señala que dentro de los contratos indicados por el denunciante fue asociada la línea móvil [REDACTED], como número de contacto de la compañía FORINOX. Sin embargo, dicha línea “fue incluida en listas para evitar que el titular de la misma reciba mensajes que no le corresponden”⁵.

En relación con las manifestaciones efectuadas por la recurrente, este Despacho debe señalar que, en la Resolución N°. 20167 del 14 de abril de 2021 se detalló suficientemente el análisis y valoración de las piezas probatorias obrantes en el expediente, las cuales, analizadas en su conjunto y de conformidad con las reglas de la sana crítica, permitieron determinar el incumplimiento al deber dispuesto en el literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal e) del artículo 8 del mismo cuerpo normativo.

Sin embargo, encuentra esta Dirección que, la sociedad investigada aportó una nueva pieza probatoria, al interior del escrito de recurso radicado el día 6 de mayo de 2021, bajo el número 19-33867-31, cuya imagen se muestra a continuación:



⁴ Radicado 19-33867-31. página 17.

⁵ Ibidem.

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el recurso de apelación”

VERSIÓN PÚBLICA

Respuesta

En este punto es pertinente mencionar que, nuestra empresa actúa con el principio de buena fe y que la información suministrada por cada usuario corresponda a sus datos personales, igualmente, se resguardan sus datos e información personal de manera confidencial, como lo estipula la ley.

De igual manera queremos indicarle que en nuestra compañía valoramos cada uno de los contactos que a diario tenemos con los clientes, pues los consideramos una oportunidad para aprender y mejorar la atención y la prestación de nuestro servicio. Por esto, es muy importante para nosotros conocer los comentarios y sugerencias que vayan encaminados a mejorar la calidad de nuestra labor.

Le agradecemos el envío de su comunicado, ya que sus comentarios, nos permiten implementar acciones de mejora para prestar cada día un mejor servicio y establecer procesos que nos ayuden a perseverar en la búsqueda de soluciones y consecuentemente, mejorar los índices de calidad y atención.

Cordialmente



Lida Marcela Mesa Colorado
Gerente Soporte y PQR's
Vicepresidencia de servicio al cliente
Elaboró: lcasv

Notificación Digital de la queja servicio

A partir del contenido de la pieza documental en cita, se tiene que, la respuesta a la solicitud presentada el 5 de septiembre de 2018, bajo el número [REDACTED], junto con la captura de pantalla del estado del mensaje de correo electrónico de fecha 11 de septiembre de 2018:

- Se suma al listado de respuestas otorgadas por la sociedad investigada al Titular de la información, las cuales fueron analizadas suficientemente en numeral 8.2.1 del acto administrativo N°. 20167 del 14 de abril de 2021.
- No está garantizando la supresión del dato del Titular, debido a que el señor [REDACTED] tuvo que interponer seis (6) solicitudes de supresión del dato ante la sociedad **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.**; no obstante lo anterior, y en vista de la negligencia de la sociedad investigada, el Titular decidió acudir ante esta Superintendencia, con el propósito de frenar la vulneración de su derecho fundamental de habeas data.
- No desvirtúa las razones de hecho y de derecho que sustentan la decisión proferida por esta instancia el 14 de abril de 2021; en tanto a partir de la primera solicitud realizada por el Titular de la información, la sociedad investigada no solo debió proceder con la eliminación de sus datos, sino que debió asegurarse de que el señor [REDACTED] no sería contactado más adelante.
- Observa este Despacho que la sociedad **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A** activa sus alarmas no en virtud del trámite de la solicitud del señor [REDACTED], sino como medida de urgencia por la denuncia presentada ante esta Superintendencia. Esto denota, más allá del alto grado de negligencia en la gestión de la sociedad recurrente en materia de datos personales, un desajuste de todo su andamiaje en el ejercicio práctico, lo cual lleva como consecuencia la vulneración flagrante de las normas contenidas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- Este Despacho debe resaltar que no puede convertirse en práctica empresarial que el Titular de la información tenga que insistir varias veces para que se garantice el respeto de sus derechos. Con una sola solicitud es suficiente y le corresponde al Responsable hacer efectivo el derecho de las personas dentro de los plazos máximos legales establecidos en la ley. Los derechos de los titulares son para respetarlos en el tratamiento de datos personales y no para dilatar su cumplimiento o, lo que resultaría peor aún, negar su efectividad en la práctica.

Consecuencia de lo anterior, no se avizora una indebida valoración probatoria o yerro alguno en el contenido del acto administrativo objeto de recurso; lo cual fractura los cimientos de la sustentación

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el recurso de apelación”

VERSIÓN PÚBLICA

propuesta por la recurrente y conlleva a que los argumentos referidos en este motivo de inconformidad no estén llamados a prosperar.

5.2 Frente a la afectación a la libertad de empresa, producto de la orden administrativa impartida por esta Dirección

En este acápite del escrito de recurso, la sociedad **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** hace referencia a la presunta afectación a la libertad de empresa, en tanto la orden administrativa impartida por esta Dirección, mediante la Resolución N°. 20167 del 14 de abril de 2021, resulta: (i) desproporcionada, (ii) desajustada y (iii) atenta contra la libertad de la empresa y sus decisiones de negocio; al imponerle una obligación que sobrepasa lo pretendido por el denunciante y en nada aporta a la solución del caso en cuestión.

Sobre el particular, llama la atención de este Despacho que la recurrente haga alusión a una orden administrativa *“que está relacionada con la documentación e implementación de un procedimiento efectivo y verificable para atender de manera inmediata los requerimientos de rectificaciones y/o supresión de datos”*⁶. Contrario a lo señalado, la orden administrativa impartida a la sociedad **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.**, mediante la Resolución N°. 20167 del 14 de abril de 2021, *“consistente en la eliminación de aquella información respecto de la cual, no exista un deber legal o contractual de permanencia en las bases de datos de la compañía, asociados al señor [REDACTED]”* se encuentra suficientemente fundamentada y se ciñe a los principios legales y constitucionales que rigen la actividad administrativa, máxime si se tiene en cuenta que:

- El análisis cronológico propuesto en la Resolución N°. 20167 del 14 de abril de 2021, por un lado, da cuenta de los hechos advertidos por el Titular de la información, así como de las acciones u omisiones por parte de la sociedad investigada y, por otro lado, lo sustenta a partir de las piezas probatorias obrantes en el expediente 19-33867; sin que ello encarne yerro alguno en la decisión proferida por el Despacho.
- La orden administrativa impartida no obedece a un ejercicio discrecional, arbitrario u opuesto a derecho por parte de esta Superintendencia; por el contrario, la necesidad y utilidad de la misma surge a partir del escenario advertido por este Despacho. Escenario que, sin que medie manto de duda alguna, reveló una serie de fisuras al interior de la entidad investigada, en cuanto sus acciones, omisiones y dilaciones conllevan la trasgresión de lo preceptuado en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 e indiscutiblemente en la vulneración del derecho fundamental de habeas data del Titular de la información.
- El artículo 21 de la Ley 1581 de 2012 establece que *“La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las siguientes funciones: a) Velar por el cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos personales; (...) e) Impartir instrucciones sobre las medidas y procedimientos necesarios para la adecuación de las operaciones de los Responsables del Tratamiento y Encargados del Tratamiento a las disposiciones previstas en la presente ley; (...)”*.

Así las cosas, existen expresas facultades legales para que esta Superintendencia pueda impartir órdenes.

- Esta Dirección no se aparta de las medidas que estén siendo adoptadas por parte de la sociedad recurrente en materia de trámite de solicitudes relacionadas con el derecho de habeas data, de las cuales no aporta soporte alguno. Sin embargo, considera que, la orden administrativa impartida resulta imperativa y se encuentra encaminada a la garantía y respeto del derecho de habeas data del Titular por parte de la sociedad **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.**

En suma, la decisión proferida por esta Dirección, a través de la cual se impone una sanción pecuniaria y se imparte una orden administrativa, se encuentra suficientemente motivada, tras comprobar la omisión flagrante de la garantía del derecho de habeas data del Titular del dato, las infracciones a la normatividad vigente, así como el impacto que estas tienen para la protección de los datos personales del Titular de la información; razones suficientes para no modificar, de manera alguna, el contenido de la Resolución N°. 20167 del 14 de abril de 2021.

⁶ Radicado 19-33867-31. página 18.

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el recurso de apelación”

VERSIÓN PÚBLICA

5.3 Frente a la inobservancia de los criterios de graduación de la sanción y el desconocimiento del principio de proporcionalidad

Plantea la recurrente una presunta inobservancia de los criterios y bases, tanto jurídicas como fácticas, sobre los cuales se cimienta la sanción pecuniaria impuesta por este Despacho.

Considera que los criterios previstos en el artículo 24 de la Ley 1581 de 2012, para la graduación de las sanciones, no fueron valorados uno a uno, ni se explicaron las razones por las cuales este Despacho decidió aplicarlos o prescindir de ellos.

Reitera que *“esta Superintendencia considera de manera aislada una puesta en peligro de los intereses jurídicos tutelados por la Ley 1581 de 2012 sin considerar cuáles son los daños y perjuicios ocasionados al usuario ni tener en cuenta que, como se indicó en varias ocasiones, se accedió favorablemente a su solicitud realizando el cobro a la persona que adquirió los servicios, ya que el caso analizado parte de un hecho privado y concreto relacionado con la reclamación de un usuario”⁷.*

En cuanto a la proporcionalidad de la sanción, sostiene que los factores que se tuvieron en cuenta para la graduación de la sanción pecuniaria impuesta a la sociedad **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** son contradictorios e inducen a la confusión a la parte investigada.

En lo que respecta al principio de proporcionalidad en materia sancionatoria administrativa, ciertamente este principio exige que la sanción correspondiente tenga fundamento legal, que la misma sea aplicada sin afectar irrazonablemente los intereses del investigado o que esa afectación se presente en grado mínimo, con el objeto de que se le proteja de abusos de poder o discrecionalidades de la Administración. Así mismo, implica que tanto la falta descrita como la sanción correspondiente a la misma, resulten adecuadas a los principios que gobiernan la función pública. Es sobre esas bases que esta Superintendencia tomó en consideración los criterios señalados por el artículo 24 de la Ley 1581 de 2012 para tasar el monto de la sanción, así:

“10.1.1 La dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados por la ley

De la lectura de la norma citada, resulta claro que para que haya lugar a la imposición de una sanción por parte de este Despacho, basta que la conducta desplegada por la investigada haya puesto en peligro los intereses jurídicos tutelados por la Ley 1581 de 2012.

(...)

De esta forma, para la correcta adecuación de los hechos y la sanción aplicable, el operador jurídico en materia de protección de datos personales, debe en primera medida, analizar la dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados, así como el posible beneficio económico, para luego analizar otras circunstancias concurrentes de graduación, tales como la capacidad económica del investigado, la reiteración de la infracción, colaboración del investigado para esclarecer los hechos investigados.

También se tendrán en cuenta para la dosificación de la sanción, el tamaño de la empresa, sus ingresos operacionales, patrimonio y, en general, su información financiera, de tal forma que la sanción resulte disuasoria más no confiscatoria. Así como, la conducta de la investigada durante el trámite de la investigación administrativa.

*Como se ha expuesto, respecto del único cargo formulado es claro que, pese a que la sociedad **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** emitió cinco respuestas confirmando que eliminó los datos del señor ██████████ de su base de datos el día 02 de agosto de 2018; una vez analizado el acervo probatorio del expediente, la sociedad investigada i) tiene suscrito al Titular en sus bases de datos; ii) determina qué información le remite, iii) realiza gestión de cobro de las obligaciones de un tercero, mediante mensajes de texto remitidos a su línea móvil celular, entre otras circunstancias que le confieren la calidad de Responsable del Tratamiento de datos personales en los términos del literal e) del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012; de forma que, sin lugar a que medie manto de duda alguno, tiene del deber de velar por el cumplimiento de los principios y deberes de que trata el mencionado régimen estatutario.*

⁷ Radicado 19-33867-31. página 20.

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el recurso de apelación”

VERSIÓN PÚBLICA

Así las cosas, este Despacho concluye que la sociedad **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** incumplió el deber contenido el literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal e) del artículo 8 ejúsdem y, en consecuencia, se impondrá una sanción pecuniaria de **OCHENTA Y CINCO MILLONES TREINTA Y TRES MIL TRESCIENTOS TREINTA Y SEIS PESOS M/CTE (\$85.033.336)** equivalentes a **DOS MIL TRESCIENTAS CUARENTA Y DOS (2.342) Unidades de Valor Tributario.**

(...)

10.2 Otros criterios de graduación

Por último se aclara que los criterios de graduación de la sanción señalados en los literales b), c), d) y e) del artículo 24 de la Ley 1581 de 2008 no serán tenidos en cuenta debido a que (i) dentro de la investigación realizada no se encontró que la investigada hubiera obtenido beneficio económico alguno por la comisión de la infracción, (ii) no hubo reincidencia en la comisión de la infracción, (iii) no hubo resistencia u obstrucción a la acción investigativa de la Superintendencia y, (iv) no hubo renuencia o desacato a cumplir las órdenes e instrucciones del Despacho.

El criterio de atenuación señalado en el literal f) del artículo 24 de la Ley 1581 de 2012 no se aplicará toda vez que la investigada no reconoció de manera expresa la comisión de la infracción al deber contemplado en el literal j) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con los artículos 14 y 15 de la misma ley.”

Así pues, tal como fue transcrito, al demostrarse a lo largo de la presente investigación de manera inequívoca la comisión de la infracción a lo dispuesto en el literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal e) del artículo 8 ejúsdem, se configura el daño al Titular, toda vez que no obstante haber ejercido el señor [REDACTED] su derecho de habeas data solicitando la supresión de sus datos personales y de existir seis respuestas en las cuales la sociedad investigada asevera haber procedido de conformidad, lo cierto es que, el Titular de los datos no pudo lograr un proceso satisfactorio, pues siguió recibiendo mensajes de gestión de cobranza de obligaciones adquiridas por un tercero.

Por lo transcrito, se tiene que la ley establece que los criterios relacionados en este artículo se tendrán en cuenta solo en cuanto los mismos **resulten aplicables**, es decir, en los casos en donde el investigado incurra en ellos, aclarando que los criterios dispuestos en los literales b), c), d) y e) del referido artículo son de carácter negativo, es decir, se refieren a conductas contrarias a la ley que agravan consecuentemente la sanción.

Al respecto, la Corte Constitucional en la sentencia C-748 de 2011, precisó, que:

“Este precepto se ajusta a la Constitución en la medida en que corresponde al legislador establecer parámetros para que las autoridades, al momento de aplicar determinada sanción, puedan hacer graduaciones dependiendo de factores o circunstancias del investigado o de su actuación. En ese sentido, el precepto analizado consagra en los primeros 5 literales, circunstancias de agravación de la sanción, mientras el último, el literal f) consagra una causal de disminución.”

Por lo expuesto, se aclara que los criterios de graduación de la sanción señalados en los literales b), c, d) y e) del artículo 24 de la Ley 1581 de 2012 no fueron tenidos en cuenta debido a que (i) dentro de la investigación realizada no se encontró que la investigada hubiera obtenido beneficio económico alguno por la comisión de la infracción; (ii) no hubo resistencia u obstrucción a la acción investigativa de la Superintendencia; (iii) tampoco hubo renuencia a cumplir las órdenes impartidas por esta autoridad; y (iv) no se encuentra que la entidad sancionada haya sido sancionada anteriormente por el incumplimiento del mismo deber estudiado en este acto administrativo.

En relación con el criterio de atenuación de la sanción señalado en el literal f) del artículo citado, el mismo no se aplicó toda vez que la investigada no reconoció o aceptó la comisión de la infracción.

Así, una vez estudiados los principios de proporcionalidad y razonabilidad y el caso particular de la sociedad investigada, se pudo determinar una sanción se encuentra ajustada a derecho, donde se tuvo en cuenta la infracción cometida (literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el recurso de apelación”

VERSIÓN PÚBLICA

concordancia con el literal e) del artículo 8 ejúsdem. Sobre este punto, la Corte Constitucional en la sentencia C-699/08, precisó:

“Para el ejercicio de la potestad sancionatoria a cargo de la administración se requiere: (i) una ley previa que determine los supuestos que dan lugar a la sanción, así como la definición de los destinatarios de la misma, -sin que necesariamente estén desarrollados todos los elementos del tipo sancionatorio-, ya que es válida la habilitación al ejecutivo con las limitaciones que la propia ley impone; (ii) que exista proporcionalidad entre la conducta o hecho y la sanción prevista, de tal forma que se asegure tanto al administrado como al funcionario competente, un marco de referencia que permita la determinación de la sanción en el caso concreto, y (iii) que el procedimiento administrativo se desarrolle conforme a la normatividad existente, en procura de garantizar el debido proceso.”⁸

Los requisitos citados fueron analizados al momento de imponer la sanción, aclarando que esta Dirección persigue fines disuasorios y no confiscatorios, ya que no busca la liquidación de una empresa a causa de las decisiones emitidas por esta Superintendencia, motivo por el cual, se tiene en cuenta la situación financiera, el tamaño de la empresa y las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se dieron los hechos materia de investigación, ello bajo los parámetros dispuestos en el artículo 24 de la Ley 1581 de 2012.

Así pues, esta Superintendencia una vez valoró los criterios mencionados, teniendo un margen hasta de dos mil (2.000) salarios impuso la suma de **OCHENTA Y CINCO MILLONES TREINTA Y TRES MIL TRESCIENTOS TREINTA Y SEIS PESOS M/CTE (\$85.033.336)** equivalentes a **DOS MIL TRESCIENTAS CUARENTA Y DOS (2.342) Unidades de Valor Tributario**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley Estatutaria en comento, el cual establece, que:

“ARTÍCULO 23. SANCIONES. *La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer a los Responsables del Tratamiento y Encargados del Tratamiento las siguientes sanciones:*

- a) *Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente de dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción. Las multas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó;*
- b) *Suspensión de las actividades relacionadas con el Tratamiento hasta por un término de seis (6) meses. En el acto de suspensión se indicarán los correctivos que se deberán adoptar;*
- c) *Cierre temporal de las operaciones relacionadas con el Tratamiento una vez transcurrido el término de suspensión sin que se hubieren adoptado los correctivos ordenados por la Superintendencia de Industria y Comercio;*
- d) *Cierre inmediato y definitivo de la operación que involucre el Tratamiento de datos sensibles;*

PARÁGRAFO. *Las sanciones indicadas en el presente artículo sólo aplican para las personas de naturaleza privada. En el evento en el cual la Superintendencia de Industria y Comercio advierta un presunto incumplimiento de una autoridad pública a las disposiciones de la presente ley, remitirá la actuación a la Procuraduría General de la Nación para que adelante la investigación respectiva.”*

De igual forma, respecto a las sanciones que se imponen por la infracción al Régimen de Protección de Datos, debe precisarse que conforme al principio de proporcionalidad que orienta el derecho administrativo sancionador, esta Superintendencia debe ejercer su potestad sancionatoria de forma razonable y proporcionada, de modo que logre el equilibrio entre la sanción y la finalidad que la norma vulnerada que establezca, así como la proporcionalidad entre la gravedad de la infracción y la sanción aplicada.

Sobre la aplicación de este principio, la Corte Constitucional ha señalado:

⁸ C-699/08. Corte Constitucional. Magistrado ponente. Dr. Alberto Rojas Ríos.

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el recurso de apelación”

VERSIÓN PÚBLICA

“En cuanto al principio de proporcionalidad en materia sancionatoria administrativa, éste exige que tanto la falta descrita como la sanción correspondiente a las mismas que resulten adecuadas a los fines de la norma, esto es, a la realización de los principios que gobiernan la función pública. Respecto de la sanción administrativa, la proporcionalidad implica también que ella no resulte excesiva en rigidez frente a la gravedad de la conducta, ni tampoco carente de importancia frente a esa misma gravedad”⁹

Siendo así, para la correcta adecuación de los hechos y la sanción aplicable, el operador jurídico en materia de protección de datos personales analizó todos los criterios de graduación del artículo 24 de la Ley 1581 de 2012 con la finalidad de establecer cómo se aplicaban al caso concreto y, de esa forma, seleccionó y graduó la sanción impuesta. Para esta finalidad, también se tuvieron en cuenta para la dosificación de la sanción, el tamaño de la empresa, sus ingresos operacionales, patrimonio y, en general, su información financiera, como también su rol dentro del cumplimiento la Ley de habeas data financiero, de tal forma que la sanción resulte disuasoria más no confiscatoria.

Al respecto es oportuno traer a colación lo dispuesto en materia sancionatoria por el Consejo de Estado en la sentencia No. 25000-23-24-000-2002-00524-01¹ del 18 de agosto de 2005:

“(…) la proporcionalidad no está determinada por la argumentación o retórica que alrededor de ella se haga o no en los actos sancionatorios, sino por la relación de la magnitud de la sanción con las características y circunstancias de los hechos que le sirvan de fundamento, atendiendo a los parámetros señalados en el artículo 36 del CCA, esto es, que sea adecuada a los fines de la norma que la autoriza y proporcional a los hechos”.

Es importante aclarar que para que haya lugar a la imposición de una sanción basta que la conducta desplegada por la investigada haya puesto en peligro los intereses jurídicos tutelados por la Ley 1581 de 2012, como sucedió en este caso donde se vulneró el derecho de habeas data del Titular de la información al haber realizado la supresión de sus datos personales después de seis solicitudes y abiertamente por fuera del término previsto para el efecto.

Conforme con lo anterior, es claro que los parámetros que condicionan el ejercicio de las facultades discrecionales por parte de la administración se concretan en la adecuación a los fines de la norma que la autorizan y la proporcionalidad con los hechos que le sirven de causa; criterios que se tuvieron en cuenta en el caso *sub examine*, comoquiera que el valor de la multa impuesta mediante el acto administrativo impugnado obedeció a que la sociedad investigada transgredió los deberes legales dispuestos en el literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal e) del artículo 8 del mismo cuerpo normativo, violentando con ello el derecho fundamental de habeas data del Titular.

Dicha vulneración se concretó al no suprimir en debido tiempo los datos personales del denunciante. Bajo esta óptica, la potestad sancionadora que le asiste a esta Entidad va encaminada a proteger un derecho fundamental que requiere especial defensa y rigurosidad en la aplicación de las normas por cuyo cumplimiento debe velar, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y que exige de los Responsables de los Datos la mayor diligencia en su actuar.

Ahora bien, la multa impuesta a la entidad **recurrente** es insignificante para el tope establecido en la norma, ya que porcentualmente la sanción fue del 4.68 % del rango previsto permitido por la Ley 1581 del 2012, por lo que la sanción en términos matemáticos de ninguna forma es desproporcionada

Así las cosas, la proporcionalidad de la sanción se mantiene en el sentido de lo que fue acreditado en la primera instancia y de que no se aportaron pruebas con el recurso de reposición y en subsidio apelación, que demuestren que la sociedad **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** no se encuentra en capacidad económica de cubrir la sanción impuesta mediante la Resolución N°. 20167 del 14 de abril de 2021; razón por la cual, este Despacho confirmará la proporcionalidad de la sanción inicialmente calculada.

5.4 Frente a las pretensiones

En su escrito de recurso, la sociedad **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** señala:

⁹ Corte Constitucional, Sala Plena, C-125 del 18 de febrero de 2003, Magistrado Ponente Marco Gerardo Monroy Cabra.

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el recurso de apelación”

VERSIÓN PÚBLICA

“Respetuosamente, me permito solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio se sirva:

PRIMERO: *REVOCAR íntegramente la decisión adoptada mediante la Resolución No 20167 del 14 de abril del 2021 y en su lugar se sirva absolver a la Compañía **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** respecto de los cargos formulados mediante la Resolución 44631 del 04 de agosto de 2020, conforme a los descargos y pruebas que integran y acompañan el presente documento.*

SEGUNDO: *DISPONER el archivo de la actuación administrativa objeto del presente recurso.*

TERCERO: *Si el Despacho insiste en imponer sanción por supuesto incumplimiento, entonces ésta sea la mínima establecida en la norma para este tipo de casos.*

PETICIÓN SUBSIDIARIA: *Que se conceda el Recurso de Apelación en el evento en que el Recurso de Reposición interpuesto como principal sea resuelto de manera desfavorable para mi representada.”*

Teniendo en cuenta que fueron desvirtuados todos y cada uno de los motivos de inconformidad esgrimidos por la sociedad **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** en su escrito de recurso, esta Dirección no encuentra procedente conceder lo solicitado; razón por la cual, se confirmará la decisión adoptada, mediante la Resolución N°. 20167 del 14 de abril de 2021.

En consecuencia, esta Dirección concederá el recurso de apelación interpuesto subsidiariamente por la sociedad investigada y procederá a trasladar las presentes diligencias al Despacho del Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales.

SEXTO: CONCLUSIONES

1. Con fundamento en lo expuesto, se encuentra suficientemente acreditado que la sociedad **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** vulneró el precepto normativo contenido en el el literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal e) del artículo 8 ejúsdem, toda vez que no obstante haber ejercido el señor [REDACTED] su derecho de habeas data solicitando la supresión de sus datos personales y de existir seis respuestas en las cuales la sociedad investigada asevera haber procedido de conformidad, lo cierto es que, el Titular de los datos no pudo lograr un proceso satisfactorio, pues siguió recibiendo mensajes de gestión de cobranza de obligaciones adquiridas por un tercero.
2. Las piezas probatorias obrantes en el expediente fueron debidamente valoradas.
3. La orden administrativa impartida no obedece a un ejercicio discrecional, arbitrario u opuesto a derecho por parte de esta Superintendencia; por el contrario, la necesidad y utilidad de la misma surge a partir del escenario advertido por este Despacho.
4. La graduación de la sanción no obedeció a una decisión caprichosa de esta Dirección, sino que se realizó con base a los parámetros legales y a los criterios desarrollados por vía jurisprudencial, para el efecto.

SÉPTIMO: Que analizadas todas las cuestiones planteadas con ocasión del recurso y al tenor de lo dispuesto por el artículo 80 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, este Despacho confirmará en todas sus partes la Resolución N°. 20167 del 14 de abril de 2021.

OCTAVO: Que, como consecuencia de la situación actual, y teniendo en cuenta el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica decretado por el Gobierno Nacional, se ha restringido el ingreso a las instalaciones de la Superintendencia, en consecuencia, se establecieron las medidas pertinentes para permitir el acceso completo a los expedientes por medios digitales.

Al punto se precisa que, con el fin de garantizar los derechos fundamentales de la sociedad **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** con Número de Identificación Tributaria 900.092.385-9, **esta Dirección ha concedido el acceso al presente Expediente digital a esta**, por intermedio de su Representante Legal Principal vinculado al correo electrónico de notificación judicial de la sociedad

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el recurso de apelación”

VERSIÓN PÚBLICA

notificacionesjudiciales@tigo.com.co, quien debe registrarse en calidad de persona natural, exclusivamente con los datos en mención, en el enlace <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/Portada.php>.

En caso de que la sociedad requiera un acceso adicional de consulta del Expediente, deberá dirigir su solicitud en tal sentido desde el correo electrónico de notificación judicial de la sociedad, a los correos electrónicos contactenos@sic.gov.co y habeasdata@sic.gov.co, indicando los nombres y números de identificación de las personas autorizadas, **acreditando para dicho efecto los debidos poderes y/o autorizaciones, según corresponda.**

Finalmente, indicando que la totalidad del Expediente se encuentra digitalizado para su consulta por medios virtuales, si la sociedad **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** considera estrictamente necesario el acceso del Expediente en físico, deberá enviar un correo electrónico a contactenos@sic.gov.co y habeasdata@sic.gov.co, solicitando la asignación de una cita para revisión física del Expediente en las instalaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio en la ciudad de Bogotá D.C., indicando el número de radicado. Lo anterior por cuanto se deben garantizar el ingreso a las instalaciones con las adecuadas medidas de bioseguridad.

En mérito de lo expuesto, este Despacho

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR en todas sus partes la Resolución N°. 20167 del 14 de abril de 2021., de conformidad con la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER el recurso de apelación interpuesto subsidiariamente por la entidad investigada y, en consecuencia, trasladar las presentes diligencias al Despacho del Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR a la sociedad **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** identificada con el Nit. 900.092.385-9, a través de su representante legal y de su apoderada general, entregándoles copia de la misma.

ARTÍCULO CUARTO: COMUNICAR al señor [REDACTED] identificado con la cédula de ciudadanía número [REDACTED], el contenido de la presente resolución.

ARTÍCULO QUINTO: La Superintendencia de Industria y Comercio se permite recordar que los canales habilitados para que los investigados ejerzan sus derechos, den respuesta a requerimientos, interpongan recursos, entre otros, son:

- Correo de la Superintendencia de Industria y Comercio: contactenos@sic.gov.co
- Sede Principal: Carrera 13 No. 27 - 00, Pisos 1 y 3 en la ciudad de Bogotá de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., 06 JULIO 2021

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales,

CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el recurso de apelación”

VERSIÓN PÚBLICA

NOTIFICACIÓN:

Investigada:

Sociedad: **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.**
Identificación: Nit. 900.092.385-9
Representante Legal: **MARCELO CATALDO FRANCO**
Identificación: 426572
Apoderada: **ANDREA MARÍA ORREGO RAMÍREZ**
Identificación: C.C. N°. 43.581.512
T.P. 87.822 del C.S.J.
Dirección: Carrera 65 30 A 58
Ciudad: Medellín, Antioquia
Correo electrónico: notificacionesjudiciales@tigo.com.co

COMUNICACIÓN:

Señor:
Identificación:
Dirección:
Ciudad:
Correo electrónico:

