



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 55022 DE 2021

(27 AGOSTO 2021)

VERSIÓN PÚBLICA

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

Radicación **20-103460**

**EL DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE  
DATOS PERSONALES**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por los artículos 19 y 21 de la Ley 1581 de 2012, y el numeral 8 del artículo 17 del Decreto 4886 de 2011 y

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que el 20 de septiembre de 2016, acorde con el expediente digital radicado 20-103460-1 página 8, el señor [REDACTED] identificado con cédula de ciudadanía [REDACTED] (en adelante, “el Titular”), presentó ante esta Superintendencia denuncia por la presunta violación de las normas de protección de datos personales contenidas en la Ley 1581 de 2012, por parte de la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.** identificada con Nit. 800.153.993-7, basándose en los siguientes hechos:

1.1. Asegura que: “Evidencie que Comcel ha estado enviando información confidencial y personal mía a una dirección que JAMAS (sic) he tenido vínculo alguno, ni tampoco la he indicado a Comcel, porque no me pertenece esa dirección ni nunca he tenido relación alguna con ella”.

1.2. Manifiesta que: “Desde el 2012 conforme a la Ley 1581 de 2012 desautorice (sic) a Comcel a divulgar, compartir, y a consultar mis datos personales, este operador por medio de su personal ha estado haciendo caso omiso infundadamente a esta desautorización, y prueba de ellos es que están enviando documentación mía a un tercero, además que para el 2012, 2013, y 2014 no tenía ningún tipo de relación contractual con Comcel”.

1.3. Aseveró que: “el día 31 de Agosto (sic) de 2016 radique a Comcel un Derecho de Petición (anexo) con CUN 4488160001892698, solicitando las debidas explicaciones de lo anterior, a lo que Comcel emitió un comunicado el 20 de Septiembre (sic) de 2016, en el cual mienten, tergiversan y dan información irreal sobre la Ley 1480 de 2011 (...)”

1.4. Enfatizó que: “Es falso y no corresponde a la realidad la afirmación infundada que yo haya dado esa dirección, como que la línea [REDACTED] se encontrara en prepago (...) el 30 de Abril (sic) de 2016 realicé la portabilidad a Comcel en pospago, en donde coloque clara y específicamente la dirección de correspondencia”.

1.5. Asegura que: “el día 05 de mayo de 2016 eleve una reclamación a Comcel, indicando la dirección de notificación respectiva, no sé de dónde continua (sic) mintiendo y engañando el asesor de Comcel sobre ‘se encuentra el radicado 4488160000956764’ del 05 de mayo de 2016, el cual fue generado sobre la línea celular [REDACTED] con referencia [REDACTED], esta línea encontraba en prepago a su nombre con la dirección [REDACTED]”

1.6. Así las cosas, solicitó “(...) realizar a fondo la respectiva investigación, y restablecer mis Derechos (sic), emitiendo la respectiva orden administrativa, como la sanción que consideren contra Comcel, por lo incurrido, y en particular por vulnerar mi privacidad (...)”.

**SEGUNDO:** Que con ocasión a la denuncia presentada por el señor [REDACTED] se aportó la siguiente prueba documental:

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

2.1 Derecho de petición del señor [REDACTED] presentado el 31 de agosto de 2016, dirigido a **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.**

**TERCERO:** Que con base en los hechos anotados, a partir de los cuales se advierte la presunta violación de las normas sobre protección de datos personales, y en particular las disposiciones contenidas en i) El literal d) del artículo 17, en concordancia con el literal g) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012; ii) El literal g) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal d) del artículo 4 de la Ley en mención y se inició la presente investigación administrativa mediante la expedición de la Resolución No. 40759 de 23 de julio 2020, por medio de la cual se formularon cargos a la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.**, con el fin de que se pronunciara sobre los hechos materia de investigación.

La mencionada resolución le fue notificada a la investigada para que se pronunciara sobre los hechos materia de investigación y aportara las pruebas que pretendiera hacer valer dentro del referido trámite, con el fin de que ejerciera a cabalidad su derecho de defensa y contradicción. Igualmente se comunicó de la misma actuación al denunciante.

**CUARTO:** Que mediante escrito radicado el día 27 de agosto de 2020, el apoderado especial de la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.**, durante el término establecido para tal fin, presentó escrito de descargos, contemplado en el consecutivo 19-108627- 12 del expediente digital 20-103460-10y 20-103460-11.

**QUINTO:** Que mediante Resolución No. 70719 de 6 de noviembre de 2020, esta Dirección corrigió un error de digitación, incorporó las pruebas obrantes en la totalidad del expediente radicado bajo el número 20-103460, con el valor legal que le corresponda, declarando agotada la etapa probatoria, corriendo traslado a la investigada para que rindiera los respectivos alegatos de conclusión.

**SEXTO:** Que dentro del plazo otorgado, mediante la comunicación de fecha 23 de noviembre de 2020 expediente digital radicado 20-103460-15 páginas 1 a 8, 20-103460-16 páginas 1 a 6 y 20-103460-17 páginas 1 a 8 y 20-103460-18 páginas 1 a 6, la sociedad investigada presentó alegatos de conclusión.

**SÉPTIMO:** Que mediante la Resolución No.38512 de 23 de junio de 2021, la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales resolvió imponer una sanción pecuniaria a la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A** identificada con el Nit. 800.153.993-7 de NOVENTA MILLONES SETECIENTOS SETENTA MIL PESOS (\$90.770.000) M/CTE, correspondiente a (2.500) unidades de valor tributaria- UVT, por la violación del literal g) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal d) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012; e impartió las siguientes órdenes administrativas:

“La sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A – COMCEL S.A.** deberá desarrollar, implementar y mantener un programa integral de seguridad de la información, que garantice la seguridad, confidencialidad e integridad de los datos personales, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. El programa deberá constar por escrito, ser sujeto a pruebas periódicas para evaluar su efectividad e indicadores de cumplimiento y tener en cuenta, como mínimo, lo siguiente:

- a. Los principios rectores establecidos en la Ley 1581 de 2012 y los deberes que de ellos se derivan;
- b. El tamaño y la complejidad de las operaciones de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.**;
- c. La naturaleza y el ámbito de las actividades de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.**;
- d. La categoría y cantidad de titulares;
- e. La naturaleza de los datos personales;
- f. El tipo de tratamiento de los datos personales;
- g. El alcance, contexto y/o fines del Tratamiento;
- h. El acceso a los datos por parte de los empleados o contratistas de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.**;

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

- i. El uso de los datos personales de los usuarios por parte de terceros, entre ellos aliados comerciales, empresas asociadas, etc;
  - j. El uso innovador o aplicación de nuevas soluciones tecnológicas;
  - k. Los riesgos internos y externos para la seguridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos personales; y,
  - l. Los riesgos para los derechos y libertades de las personas.
- (i) La sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.** deberá desarrollar, implementar y mantener un programa de gestión y manejo de incidentes de seguridad de los datos personales, que contemple procedimientos para informar sin dilación indebida a esta Autoridad de Protección de Datos y a los Titulares de los mismos cuando se presenten incidentes que afecten la confidencialidad, disponibilidad o integridad de los datos.
- (ii) La sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.** deberá desarrollar, implementar y mantener un programa de capacitación rutinario para sus empleados y contratistas sobre su política de seguridad de la información, su política de gestión de incidente de seguridad de datos personales y su política de tratamiento de datos personales (o privacidad).
- (iii) La sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.** deberá implementar un procedimiento para la rectificación de los datos a partir de la solicitud del titular o en los casos en que evidencien un dato que no es veraz, actualizado, completo, o comprensible, con el fin de que la rectificación se realice dentro del término legal establecido y de ser el caso, se informe a los Encargados del Tratamiento.”

**OCTAVO:** Que la Resolución No. 38512 de 23 de junio de 2021, fue notificada el 7 de julio de 2021, mediante aviso No. 14981 a la sociedad investigada, a través de su Representante Legal, de acuerdo con la certificación de 9 de julio de 2021, expediente digital radicado 20-103460-27.

**NOVENO:** Que mediante correo electrónico expediente digital radicado 20-103460-28 del 22 de julio de 2021, a través de su apoderada especial **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, presentó escrito con el cual interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación en contra de la Resolución No. 38512 de 23 de junio de 2021, para que se revoque la sanción impuesta con fundamento en los siguientes argumentos:

**9.1** En primer lugar indica que, “3.1 **Respecto del deber de conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento**, debemos hacer las siguientes precisiones:

1. La línea celular [REDACTED] fue activada **inicialmente** en COMCEL por parte del señor [REDACTED] en modalidad postpago, a través de la suscripción del Contrato de Prestación de Servicios de Telefonía Móvil Celular No. [REDACTED] el 16 de junio de 2007, en el que señaló la siguiente dirección de correspondencia: [REDACTED], tal y como se visualiza en la siguiente imagen:



”

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

9.2 Luego alega que, “La línea celular [REDACTED] según consta en el registro de la compañía, presentó los siguientes cambios de modalidad entre el año 2007 y el 2016:

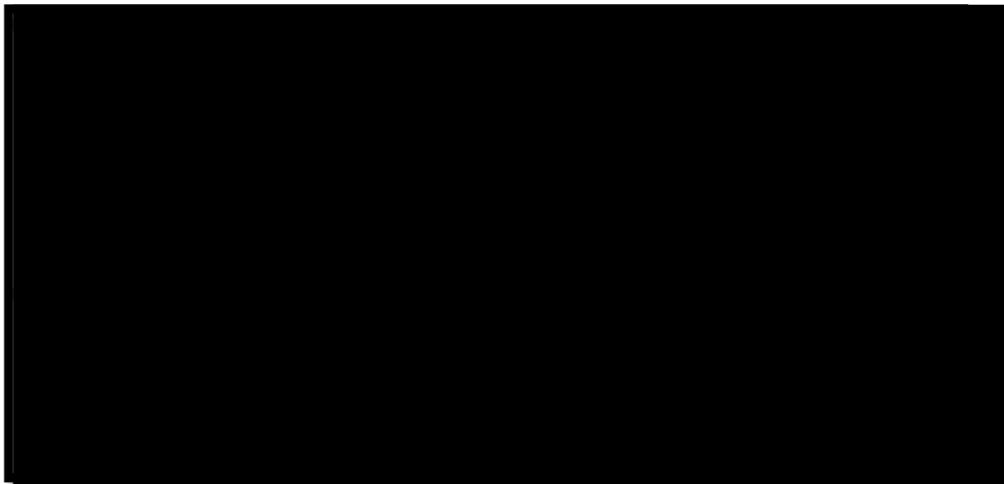


(...)

Así mismo, es importante señalar que en las obligaciones [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED] se encuentran registrados en el sistema de la compañía los siguientes cambios de dirección:

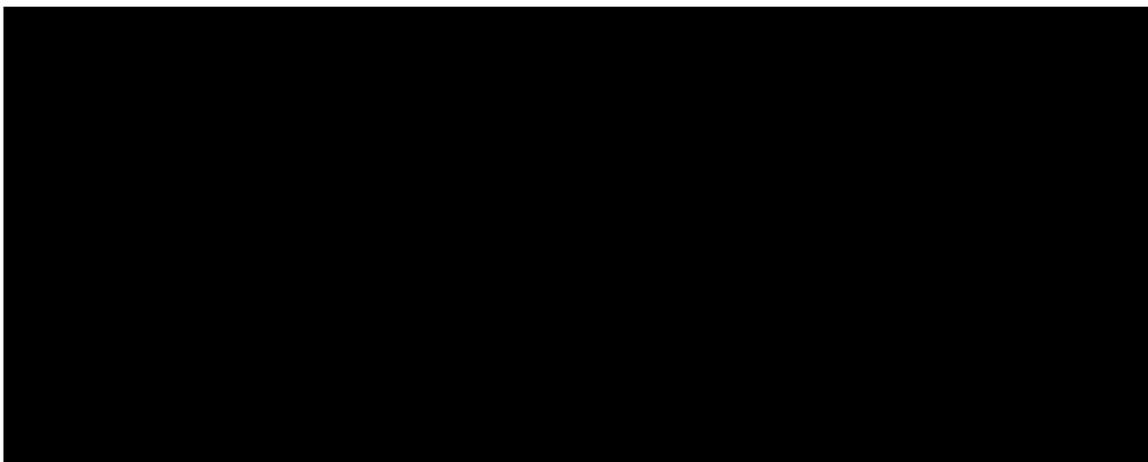
a.) Obligación [REDACTED]:

- El día 06/07/2007 se efectuó cambio de dirección de la [REDACTED] a la dirección [REDACTED], tal y como se evidencia en el sistema:



(...)

- El día 06/08/2007 se evidencia cambio de dirección de la [REDACTED] a la [REDACTED].

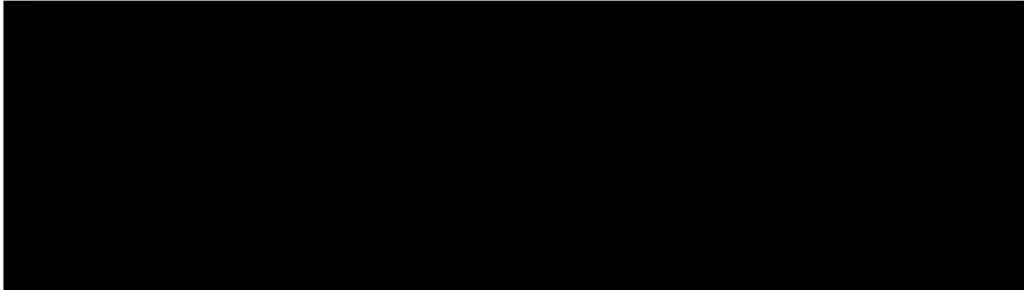


b.) Obligación Referencia [REDACTED]

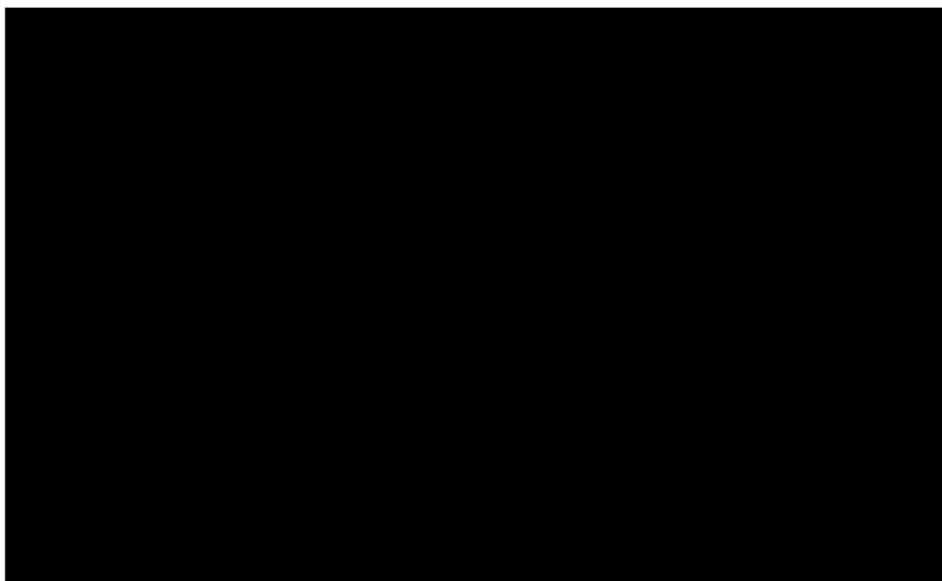
- El día 06/07/2007 se genera la inclusión de la línea No. [REDACTED] a la cuenta maestra y fue activada bajo la dirección: [REDACTED] de acuerdo con la modificación generada este mismo día sobre la referencia No. [REDACTED] a las 4:24 p.m.

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

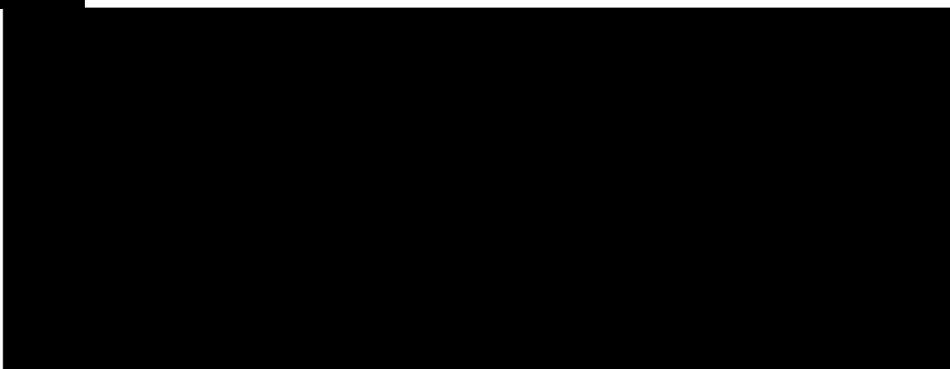
La inclusión de la línea No. [REDACTED] a la cuenta maestra se generó el día 16/06/2007 a las 06:26:11 p.m:



El día 19/07/2007 nuevamente efectuó cambio de dirección de la [REDACTED]



El día 08/10/2007 se registra nuevamente cambio de dirección de [REDACTED] a la [REDACTED]



(...)  
El día 09/09/2014 se generó cambio de dirección de la [REDACTED] a la [REDACTED]

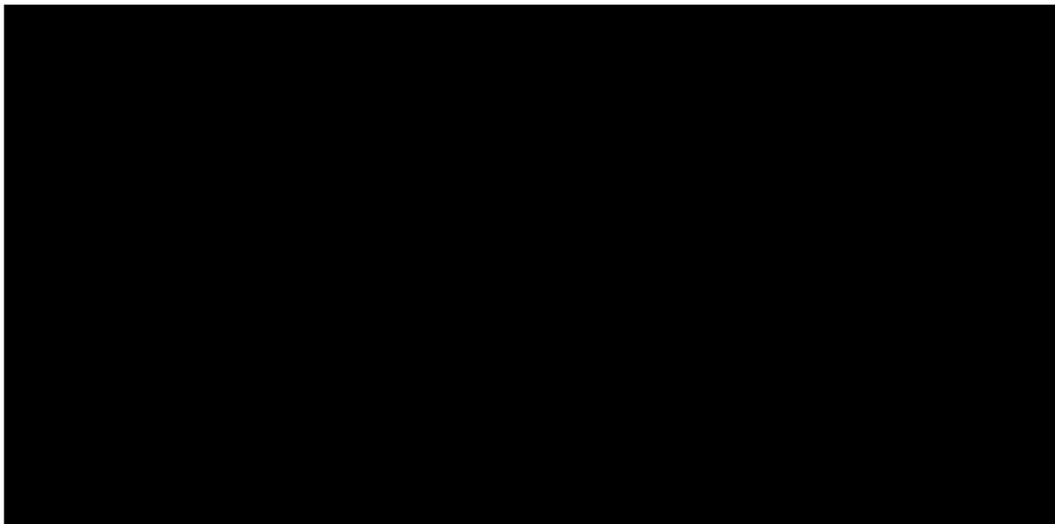
(...)

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



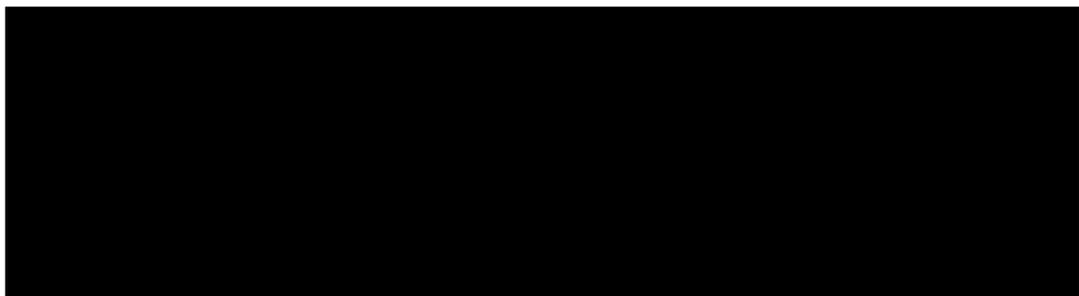
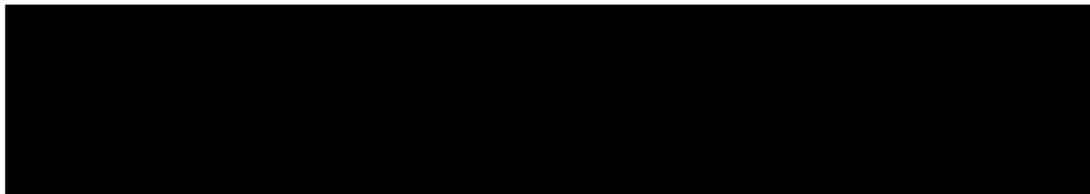
c.) Obligación [redacted]

- El día 16/05/2016 se generó cambio de dirección de la [redacted] a la [redacted]



*Es importante manifestar que según consta en los turnos del 16 de mayo de 2016 del Centro de Atención y Ventas del CAV Bogotá Álamos, que adjuntamos al presente escrito para que sea tenido como prueba, se evidencia que el Titular [redacted] efectivamente se acercó al CAV y llevó a cabo procedimientos con su línea celular [redacted] y de acuerdo con el soporte del sistema obsérvese que adicionalmente el Titular efectuó cambio de dirección a la [redacted]*

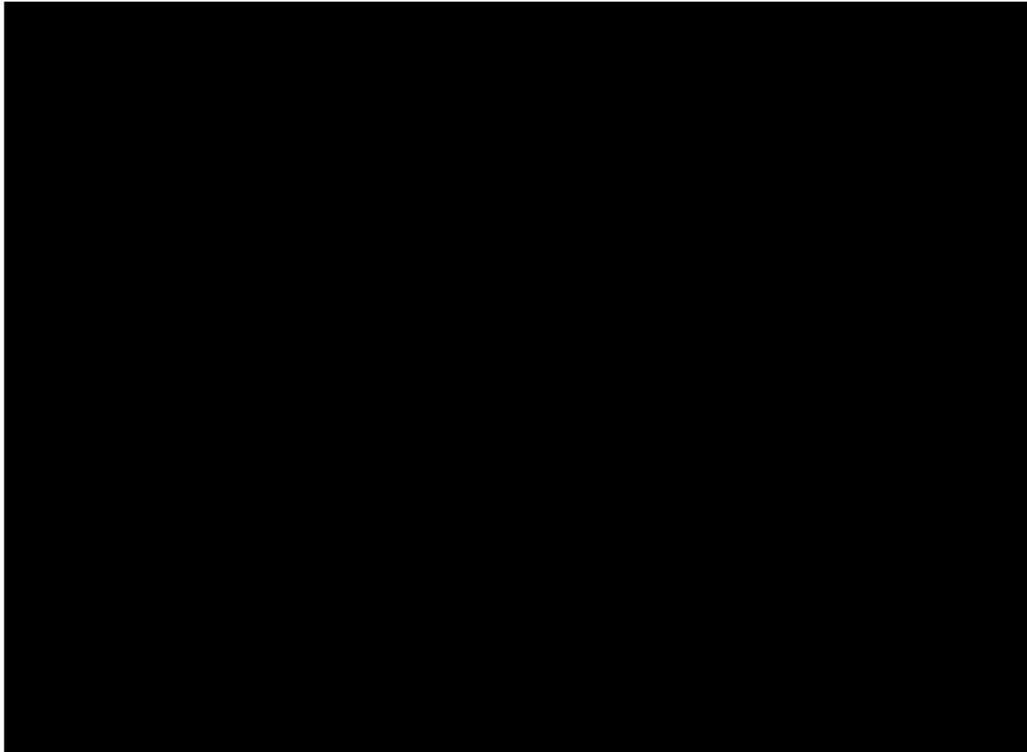
(...)



*El día 12/05/2016 se evidencia un cambio de dirección [redacted]*

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

- *El día 18/12/2019 se evidencia lo siguiente* [REDACTED]:



*Nótese señor Director que de las anteriores imágenes y revisados uno a uno los diferentes cambios efectuados por el señor [REDACTED], es forzoso concluir que no es cierto lo manifestado por esa Superintendencia en sus argumentaciones, toda vez que salta a la vista que la dirección [REDACTED] SI registró en el sistema de la compañía como dirección de correspondencia de la línea celular [REDACTED]; por lo tanto y con nuestro acostumbrado respeto, no podemos aceptar de ninguna manera lo manifestado por esa entidad en la Hoja 9 “(...) no obstante al encontrarse probado el actuar negligente por parte de la investigada al enviar en reiteradas ocasiones, comunicaciones que contenían datos personales del Titular como el número telefónico, información financiera y comercial a direcciones físicas o electrónicas de terceros no autorizados, permitiendo así el acceso no autorizado de terceros a los datos personales del titular que obran en custodia de la investigada(...)”.*

*“Por lo anterior, debemos reiterar que la compañía envió el comunicado GRC 2016137457 a la dirección [REDACTED], en razón a que esa dirección se encontraba en el sistema de la compañía como dirección de correspondencia de la línea celular [REDACTED], tal y como se desprende de los hechos antes narrados, y de las pruebas aportadas, dado que esa dirección SI registraba en el sistema de COMCEL; como prueba de lo anterior, adjuntamos los turnos del Centro de Atención y Ventas del CAV Bogotá Álamos de fecha 16 de mayo de 2016 en el que se evidencia que el Titular [REDACTED], efectivamente se acercó al CAV y llevó a cabo procedimientos con su línea celular [REDACTED] y de acuerdo con el soporte del sistema obsérvese que adicionalmente el Titular efectuó cambio de dirección a la [REDACTED]”*

*Por lo anterior, el Titular con su actuar habría inducido a error a la compañía debido a que en varias ocasiones efectuó cambios de dirección en la línea celular; no obstante lo anterior, reiteramos que los comunicados adicionalmente fueron enviados a la dirección [REDACTED], la cual consta en el contrato.*

*Manifestamos que la multiplicidad de cambios de dirección efectuados en la línea celular [REDACTED], habrían inducido a error a la compañía para enviar ese comunicado a esta dirección: [REDACTED] dado que esa dirección SI registraba en el sistema de COMCEL; no obstante lo anterior, reiteramos que la compañía ya efectuó las gestiones pertinentes y realizó la rectificación en la dirección del titular.*

*Ahora bien, la compañía en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, efectuó la correspondiente rectificación de la dirección de correspondencia del titular, tal y como se evidencia en la siguiente impresión del sistema, en la cual encontramos que las obligaciones a nombre del señor [REDACTED] tienen como*

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

*dirección de correspondencia:* [REDACTED]

[REDACTED]

*(Subrayado SIC)*

**9.3** Luego de lo anterior señala lo siguiente:

**“EN RELACIÓN CON LA FECHA DE LA RECTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:**

*En cuanto a lo señalado por esa entidad en la hoja 13: “(...) en este caso particular la supresión de información por parte del Responsable debió efectuarse a más tardar el día 21 de septiembre de 2016, es decir dentro de los 15 días hábiles de presentada la petición de supresión del Titular, no obstante lo anterior, esta solo se efectuó hasta el 09 de septiembre de 2020. Teniendo en cuenta lo anterior, se concluye que se encuentra probado el actuar negligente por parte de la investigada al no rectificar la información incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del tratamiento, vulnerando así la seguridad de los datos del titular incumpliendo con el deber contemplado en el literal g) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal d) del artículo 4 de la ley 1581 de 2012. (...)” (Subrayado SIC)*

*Sobre el particular, es importante efectuar las siguientes precisiones:*

*1. Desde las explicaciones solicitadas por esa entidad y presentadas el día 17 de octubre de 2017, se informó y se probó con la impresión del sistema de la línea celular [REDACTED] referenciada a la obligación [REDACTED], que se adjuntó en dicha oportunidad, y que nuevamente aportamos, que la dirección de notificación informada por el usuario fue [REDACTED]*

[REDACTED]

**9.4** Que teniendo en cuenta lo anterior, señala lo siguiente:

*“Al validar las respuestas de las peticiones enviadas al usuario desde noviembre de 2016 se evidencia que han sido remitidas a la dirección física: [REDACTED], tal y como consta en la prueba que se adjunta a este comunicado (**Prueba RADICADOS DEL SEÑOR [REDACTED]**) [REDACTED]*

*3. Por lo tanto, COMCEL **SI** cumplió con el deber como Responsable del Tratamiento de rectificar la información, dando cumplimiento al artículo 17 literal g) de la Ley 1581 de 2012; lo anterior queda plenamente demostrado en la prueba RADICADOS DEL SEÑOR [REDACTED] en el que se evidencia que los comunicados presentados por el usuario han sido debidamente enviados a la dirección física señalada por el Titular. Es importante resaltar adicionalmente a todo lo manifestado y demostrado a lo largo del presente escrito, que con antelación al inicio de la investigación administrativa por parte de esa entidad, la compañía ya había efectuado la actualización de la dirección del Titular.*

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

*Ahora bien Señor Director, demostrado como quedó que COMCEL SI rectificó la información de la dirección del Titular, ha quedado también plenamente demostrado que no ha habido violación a las disposiciones contenidas en el literal g) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 en concordancia con el literal d) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012, por lo que tenemos que rechazar enfáticamente lo afirmado por esa entidad, que COMCEL corrigió la información hasta el día 09 de septiembre de 2020, toda vez que **reiteramos que desde el mes de noviembre de 2016** las comunicaciones presentadas por el Titular fueron enviadas a la dirección física: [REDACTED]*

- 9.5** De igual modo argumenta que, “es muy importante manifestar al despacho que en el caso que nos ocupa, adicionalmente habría una falsa motivación en el segundo cargo formulado en la Resolución 40759 de 2020 al señalar la SIC que:

*“(…) con posterioridad a la solicitud de supresión del dato correspondiente a la dirección [REDACTED] la investigada presuntamente envió la comunicación GRC-2016271433-2016 del 12 de octubre de 2016 a este domicilio. En virtud de lo anterior, se encuentra que, la sociedad COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A. preliminarmente estaría trasgrediendo lo establecido en el literal g) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal d) del artículo 4 (...), toda vez que como se observa en la imputación de cargos el despacho reprocha una conducta y al momento de la sanción otra, nótese cómo en la Resolución No. 38512 de 2021 señala que la supresión de la información por parte del Responsable se efectuó hasta el 9 de septiembre de 2020, lo cual no es congruente con la imputación de cargos y trasgrede el derecho de la defensa de la compañía al señalar que el motivo de la sanción ahora es la conducta por el término de la rectificación; no obstante lo anterior, reiteramos a esa Superintendencia que la compañía desde noviembre de 2016 ha enviado los comunicados a la dirección señalada por el Titular, a saber: [REDACTED] Cundinamarca, tal y como se demuestra con la prueba que se adjunta a este comunicado en la que claramente se observa que la dirección del Titular es la que se encuentra en la impresión del sistema.”*

- 9.6** Alega que además opera la caducidad de la facultad sancionatoria, señalando lo siguiente:

*“Sobre el particular, y para el caso que nos ocupa es importante que se tenga en cuenta que los hechos por los que la SIC está imponiendo la sanción ocurrieron en el año 2016, el acto administrativo No. 40759 del 23 de julio de 2020 fue notificado a COMCEL el día 05 de agosto de 2020, fecha para la cual ya había operado la caducidad, por lo que consecuentemente la presente investigación debe ser archivada, máxime si tenemos en cuenta que adicionalmente y como quedó plenamente demostrado, COMCEL SI rectificó la información de la dirección del Titular y los comunicados enviados desde noviembre del año 2016 al Titular fueron enviados a la dirección [REDACTED], es decir desde el año 2016 la compañía había adoptado las medidas pertinentes en los datos personales del Titular”*

- 9.7** Finalmente concluye realizando las siguientes precisiones,

*“a.) COMCEL envió el comunicado GRC 2016137457 a la dirección [REDACTED] debido a esa dirección SI registraba en el sistema de COMCEL, por lo tanto el Titular habría inducido a error a la compañía debido a que en varias ocasiones efectuó cambios de dirección en la línea celular, y en virtud del principio la buena fe la compañía envió ese comunicado a esa dirección con el fin de notificar la decisión de la compañía. Adjuntamos certificado expedido por la Gerencia de Auditoría Operativa de COMCEL, en el que se certifican las direcciones registradas en la línea [REDACTED] y prueba de los turnos del Centro de Atención y Ventas del CAV Bogotá Álamos de fecha 16 de mayo de 2016 en el que se evidencia que el usuario SI se acercó al CAV y de acuerdo con el soporte del sistema Sí efectuó cambio de dirección.*

*b.) COMCEL si rectificó la información de la dirección del Titular y por tal motivo cumplió con las disposiciones contenidas en el literal g) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 en concordancia con el literal d) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012; es importante reiterar a esa Superintendencia, que con antelación al inicio de la investigación administrativa por parte de esa entidad, la compañía ya había efectuado la rectificación de la dirección del Titular.*

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

c.) La SIC en la imputación de cargos reprocha una conducta y al momento de la sanción otra, al manifestar en la Resolución No. 38512 de 2021 que la supresión de la información por parte del Responsable se efectuó hasta el 9 de septiembre de 2020, lo cual no es congruente con la imputación de cargos y trasgrede el derecho de la defensa de la compañía al sancionar por otra conducta, cual es la del término de la rectificación.

d.) Los hechos tenidos en cuenta para imponer la sanción fueron ocasionados en el año 2016, toda vez que el comunicado GRC 2016271433 cuyo envío se cuestiona se efectuó el día 12 de octubre de 2016; al respecto, es importante reiterar que la caducidad operó con anterioridad a la expedición de la resolución 40759 del 23 de julio de 2020 que fue notificada a COMCEL el día 05 de agosto de 2020.

e.) Finalmente, reiteramos e insistimos en que ese despacho debe tener en cuenta que la dirección [REDACTED] Si se encontró como dirección de correspondencia del titular en la línea celular [REDACTED].”

**9.8** Luego realiza las siguientes peticiones:

*“PRIMERA: REVOCAR en su totalidad la Resolución 38512 de 2021.*

*SEGUNDA: En el evento que la anterior solicitud no sea aceptada, conceder el RECURSO DE APELACIÓN ante el Superintendente Delegado de Protección de Datos Personales.”*

#### **DÉCIMO: 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.

**DÉCIMO PRIMERO:** Que el artículo 77 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) consagrada los requisitos para presentar los recursos y el 78 de la misma Ley, las causales de rechazo de aquellos. Al respecto, este Despacho concluye que se encuentran presentes los requisitos necesarios para estudiar de fondo el recurso de reposición recibido para el caso en concreto, por cuanto:

**11.1** El recurso fue interpuesto por el apoderado de la sociedad investigada dentro del término legal, ya que fue radicado dentro del término otorgado en el Artículo Tercero de la parte resolutive de la Resolución No.38512 de 23 de junio de 2021 y acorde con el artículo 76 de la Ley 1437 de 2011. Esto en consideración a:

**11.1.1** La sociedad investigada fue notificada mediante aviso No. 14981 el 7 de julio de 2021, a través de su Representante Legal, de acuerdo con la certificación con radicado 20-103460-27.

**11.1.2** La recurrente interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación el 22 de julio de 2021, a través de correo electrónico con radicado 20-103460-28, encontrándose presentado dentro del término legal.

**11.2** La recurrente manifestó los motivos de inconformidad que presenta respecto de la Resolución No. 38512 de 23 de junio de 2021, los cuales fueron expuestos en el numeral considerativo noveno de esta resolución.

**11.3** Sobre la indicación del nombre y dirección del recurrente, y correo electrónico si desea ser notificado por este medio.

El apoderado especial en el acápite de *Notificaciones* del escrito del expediente digital radicado 20-103460-28 página 2 de 22 de julio de 2021, con el cual interpone recuso de reposición y en subsidio de apelación a la Resolución No. 38512 de 23 de junio de 2021, en el folio 19 señala nombre, dirección y correo electrónico de la recurrente para notificaciones.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Que una vez revisados los argumentos presentados por la recurrente se encuentra que los mismos se concretan en solicitar la revocatoria de la sanción impuesta en tres aspectos, a saber: (i) La no vulneración de los deberes contemplados en el literal d) del artículo

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

17, en concordancia con el literal g) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012; y el literal g) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal d) del artículo 4 de la Ley en mención (ii) Falsa motivación respecto del cargo segundo y (iii) Operancia de la caducidad de la facultad sancionatoria.

### **12.1 Respetto del deber de conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento**

Sobre este cargo, la recurrente señala lo siguiente:

*“(…) revisados uno a uno los diferentes cambios efectuados por el señor [REDACTED], es forzoso concluir que no es cierto lo manifestado por esa Superintendencia en sus argumentaciones, toda vez que salta a la vista que la dirección [REDACTED] SI registró en el sistema de la compañía como dirección de correspondencia de la línea celular [REDACTED]; por lo tanto y con nuestro acostumbrado respeto, no podemos aceptar de ninguna manera lo manifestado por esa entidad en la Hoja 9 “(…) no obstante al encontrarse probado el actuar negligente por parte de la investigada al enviar en reiteradas ocasiones, comunicaciones que contenían datos personales del Titular como el número telefónico, información financiera y comercial a direcciones físicas o electrónicas de terceros no autorizados, permitiendo así el acceso no autorizado de terceros a los datos personales del titular que obran en custodia de la investigada(…)”.*

*Por lo anterior, debemos reiterar que la compañía envió el comunicado GRC 2016137457 a la dirección [REDACTED], en razón a que esa dirección se encontraba en el sistema de la compañía como dirección de correspondencia de la línea celular [REDACTED], tal y como se desprende de los hechos antes narrados, y de las pruebas aportadas, dado que esa dirección SI registraba en el sistema de COMCEL; como prueba de lo anterior, adjuntamos los turnos del Centro de Atención y Ventas del CAV Bogotá Álamos de fecha 16 de mayo de 2016 en el que se evidencia que el Titular [REDACTED], efectivamente se acercó al CAV y llevó a cabo procedimientos con su línea celular [REDACTED] y de acuerdo con el soporte del sistema obsérvese que adicionalmente el Titular efectuó cambio de dirección a la [REDACTED].”*

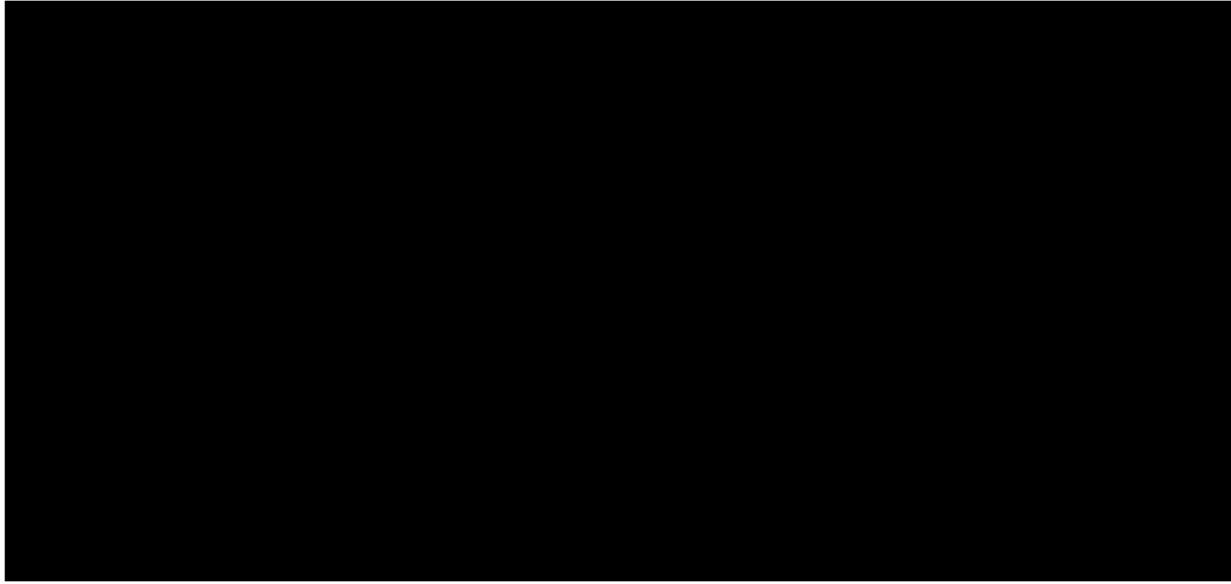
*“Por lo anterior, el Titular con su actuar habría inducido a error a la compañía debido a que en varias ocasiones efectuó cambios de dirección en la línea celular; no obstante lo anterior, reiteramos que los comunicados adicionalmente fueron enviados a la dirección [REDACTED], la cual consta en el contrato.*

*Manifestamos que la multiplicidad de cambios de dirección efectuados en la línea celular [REDACTED], habrían inducido a error a la compañía para enviar ese comunicado a esta dirección: [REDACTED], dado que esa dirección SI registraba en el sistema de COMCEL; no obstante lo anterior, reiteramos que la compañía ya efectuó las gestiones pertinentes y realizó la rectificación en la dirección del titular.”*

*“Nótese cómo la buena fe, pasó de ser un principio general del derecho para convertirse en un principio constitucional contenido en el artículo 83 de nuestra Constitución Política. La buena fe supone la existencia de una relación entre personas, que como en el caso que nos ocupa, se basan fundamentalmente en la confianza, seguridad y credibilidad que otorga la palabra dada; en este caso los comunicados GRC 2016137457 y GRC 2016271433 fueron enviados a la dirección [REDACTED], toda vez que SI registraba en el sistema y en virtud del principio la buena fe la compañía envió estos comunicados, a esa dirección con el fin de notificar la decisión de la compañía. Finalmente, y para despejar cualquier duda al respecto, nos permitimos adjuntar al presente escrito la certificación expedida por la Gerencia de Auditoria Operativa de COMCEL, en la que constan las direcciones registradas para el envío de correspondencia de la línea [REDACTED] y con la que claramente demostramos que esta dirección SI fue registrada en el sistema de la compañía, y que permite concluir la buena fe con que actuó COMCEL al enviar estos comunicados a las direcciones registradas en el sistema, para cumplir con la debida notificación de los mismos.”*

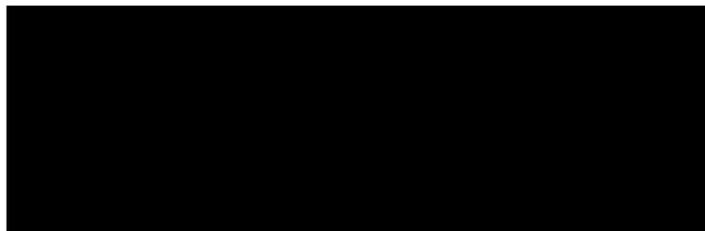
*“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el recurso de apelación”*

Sobre lo anterior, el recurrente aporta como prueba una certificación donde consta cada cambio de dirección del titular emitida por el Gerente de Auditoría Operativa (Expediente digital radicado 20-103460-28 página 6:

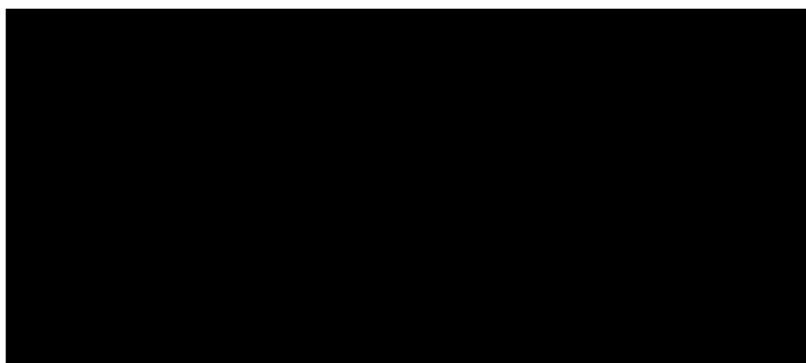


Teniendo en cuenta lo anterior, y todas las pruebas aportadas a lo largo de la investigación administrativa esta Dirección encontró lo siguiente:

- i. Que conforme a la certificación donde consta cada cambio de dirección del titular emitida por el Gerente de Auditoría Operativa (Expediente digital radicado 20-103460-28 página 6), la última dirección registrada por el señor [REDACTED] fue el 13 de julio de 2016 y corresponde a la [REDACTED].
- ii. Que el 31 de agosto de 2016, el señor [REDACTED] presentó un derecho de Petición a la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.** identificada con Nit. 800.153.993-7, manifestando su inconformidad debido a que la recurrente habría enviado el 13 de mayo una comunicación en cuyo contenido se encontraban datos personales del Titular a una dirección que no le pertenecía.

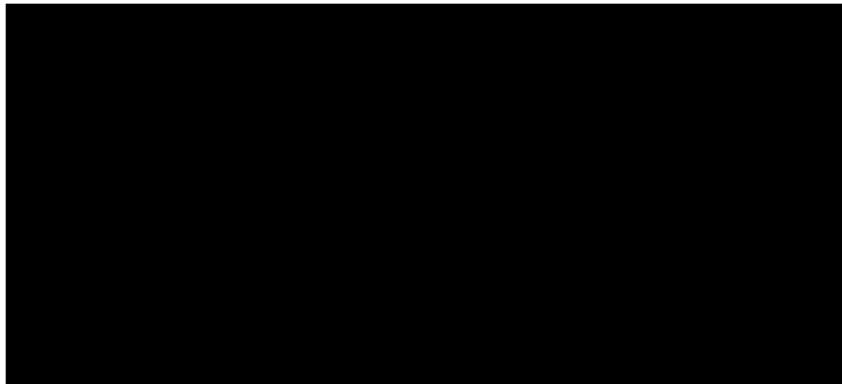


- iii. Sobre lo anterior, esta Dirección luego de revisar el material probatorio obrante en el expediente encontró que el 19 de octubre de 2016 mediante comunicación expediente digital radicado 16-238923-03, el titular [REDACTED] informó a esta Dirección que las comunicaciones enviadas por la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.** estaban siendo remitidas a una dirección física que no corresponde con la autorizada por él. Lo anterior, de acuerdo con los documentos adjuntos al radicado anteriormente mencionado, en el que se pone de presente una comunicación enviada a la dirección [REDACTED], tal como aparece a continuación:



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

Que igualmente, mediante radicado 16-238923-05 del 10 de noviembre de 2016 el Titular informó que en comunicación dirigida el 03 de noviembre de 2016, la sociedad investigada remitió un correo electrónico al e-mail [REDACTED] el cual no reconoce y no le pertenece, ni le perteneció, tal como aparece a continuación:



A su vez, se evidenció que la recurrente, **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.** tanto en la respuesta del 17 de octubre de 2017 al requerimiento realizado por esta Dirección, en el escrito de alegatos de conclusión de 23 de noviembre de 2020, como en el recurso de reposición y en subsidio de apelación, indicó lo siguiente:

*“3. El comunicado GRC 2016137457 fue enviado a las direcciones [REDACTED] y a la [REDACTED] mediante guías No. 1125639865 y 1125639865 de Servientrega, igualmente fue enviado al correo electrónico [REDACTED].”<sup>1</sup>*

*“(…) la compañía envió el comunicado GRC 2016137457 a la dirección [REDACTED] – [REDACTED], la cual se encontraba como dirección de correspondencia del titular; no obstante lo anterior, de manera atenta nos permitimos manifestar que la compañía en cumplimiento a lo establecido en de la Ley 1581 de 2012, efectuó las correcciones correspondientes relacionadas con la dirección de correspondencia del titular, tal y como se evidencia en la impresión del sistema que se adjunta a éste escrito, en la cual consta que las obligaciones a nombre del señor [REDACTED] tienen como dirección de correspondencia: [REDACTED].”<sup>2</sup>*

A su vez, se evidenció que la recurrente, tanto en respuesta del 17 de octubre de 2017 al requerimiento realizado por esta Dirección, en el escrito de alegatos de conclusión de 23 de noviembre de 2020, como en el recurso de reposición y en subsidio de apelación, indicó lo siguiente:

*“3. El comunicado GRC 2016137457 fue enviado a las direcciones: [REDACTED] y a la [REDACTED] mediante guías No. 1125639865 y 1125639865 de Servientrega, igualmente fue enviado al correo electrónico [REDACTED].”<sup>3</sup>*

*“(…) la compañía envió el comunicado GRC 2016137457 a la dirección [REDACTED] – [REDACTED] la cual se encontraba como dirección de correspondencia del titular; no obstante lo anterior, de manera atenta nos permitimos manifestar que la compañía en cumplimiento a lo establecido en de la Ley 1581 de 2012, efectuó las correcciones correspondientes relacionadas con la dirección de correspondencia del titular, tal y como se evidencia en la impresión del sistema que se adjunta a éste escrito, en la cual consta que las obligaciones a nombre del señor [REDACTED] tienen como dirección de correspondencia: [REDACTED].”<sup>4</sup>*

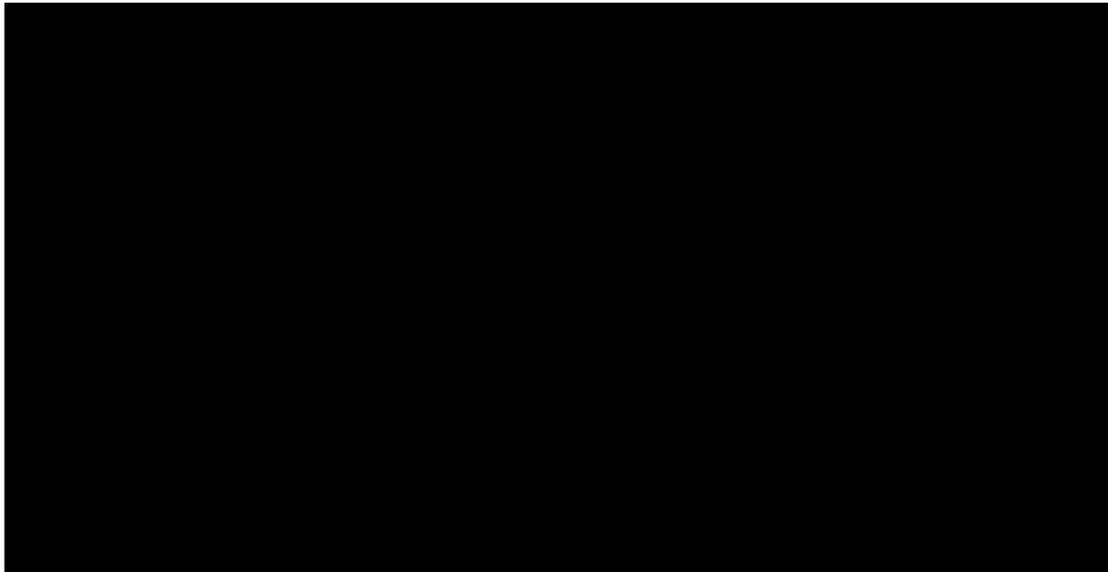
<sup>1</sup> Expediente digital radicado 16-238923-11

<sup>2</sup> Expediente digital radicado 20-103460-15 página 15

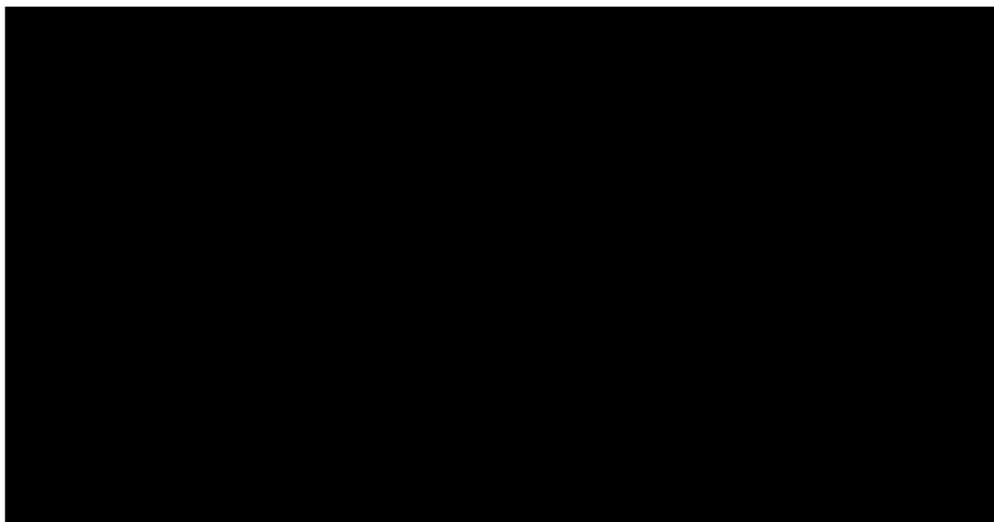
<sup>3</sup> Expediente digital radicado 16-238923-11

<sup>4</sup> Expediente digital radicado 20-103460-15 página 15

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

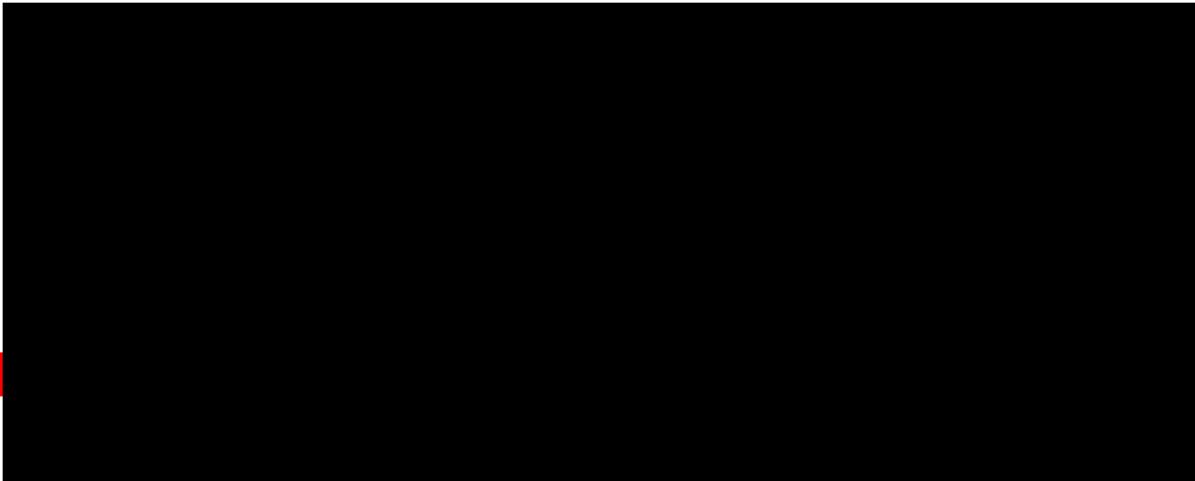


*“Por lo anterior, debemos reiterar que la compañía envió el comunicado GRC 2016137457 a la dirección [REDACTED], en razón a que esa dirección se encontraba en el sistema de la compañía como dirección de correspondencia de la línea celular [REDACTED], tal y como se desprende de los hechos antes narrados, y de las pruebas aportadas, dado que esa dirección SI registraba en el sistema de COMCEL; como prueba de lo anterior, adjuntamos los turnos del Centro de Atención y Ventas del CAV Bogotá Álamos de fecha 16 de mayo de 2016 en el que se evidencia que el Titular [REDACTED], efectivamente se acercó al CAV y llevó a cabo procedimientos con su línea celular [REDACTED] y de acuerdo con el soporte del sistema obsérvese que adicionalmente el Titular efectuó cambio de dirección a la [REDACTED].”<sup>5</sup>*



Frente a lo expuesto, se encuentra que si bien la dirección [REDACTED] era la dirección que se encontraba registrada en el sistema del recurrente para el día 16 de mayo de 2016 de conformidad con la certificación de la auditoria y el registro de la visita del titular al CV; conforme a la misma certificación, se evidencia que el último cambio de dirección fue efectuado el 13 de julio de 2016 y corresponde a la dirección correcta esto es la [REDACTED]

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



No obstante lo anterior, las comunicaciones enviadas a la dirección y correo electrónico errados se efectuaron el **12 de octubre de 2016 y 3 de noviembre de 2016** correspondientemente, es decir con posterioridad a la fecha en que se registró la última modificación a la dirección física por parte del titular (13 de julio de 2016), en consecuencia es evidente que la recurrente no tuvo en cuenta la última dirección registrada por el titular, ni el derecho de petición ante ésta presentado por el titular el 31 de agosto de 2016, informado que estaban enviando comunicaciones con sus datos personales a una dirección que no le pertenecía en ese momento. En este punto, es importante mencionar que la recurrente no justifica o se pronuncia en ningún momento respecto del envío de la comunicación al correo electrónico que tampoco pertenecía al titular.

Conforme a todo lo anterior, esta Dirección confirma que la sociedad investigada permitió el acceso a los datos personales (número telefónico, información financiera y comercial) del denunciante a terceros no autorizados mediante el envío de estos a direcciones en físico y un correo electrónico que no corresponden al titular y no encuentra válida la excusa de su obrar negligente, ni puede pretender excusarse al señalar que “(...) *la multiplicidad de cambios de dirección efectuados en la línea celular [REDACTED], habrían inducido a error a la compañía para enviar ese comunicado a esta dirección: [REDACTED]*”.

Por otro lado, se le aclarar que respecto al cargo primero, teniendo en cuenta la fecha de exposición de los datos, la caducidad de la facultad sancionatoria habría operado antes de iniciar la presente actuación administrativa, razón por la cual no se impuso una sanción – multa, sin embargo, en virtud de las facultades otorgadas a la autoridad de protección de datos personales establecidas en el literal e) del artículo 21 de la Ley 1581 de 2012<sup>6</sup>, se procedió a impartir las siguientes órdenes:

*“La sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A – COMCEL S.A.** deberá desarrollar, implementar y mantener un programa integral de seguridad de la información, que garantice la seguridad, confidencialidad e integridad de los datos personales, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. El programa deberá constar por escrito, ser sujeto a pruebas periódicas para evaluar su efectividad e indicadores de cumplimiento y tener en cuenta, como mínimo, lo siguiente:*

- m. Los principios rectores establecidos en la Ley 1581 de 2012 y los deberes que de ellos se derivan;*
- n. El tamaño y la complejidad de las operaciones de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.**;*
- o. La naturaleza y el ámbito de las actividades de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.**;*
- p. La categoría y cantidad de titulares;*
- q. La naturaleza de los datos personales;*
- r. El tipo de tratamiento de los datos personales;*
- s. El alcance, contexto y/o fines del Tratamiento;*
- t. El acceso a los datos por parte de los empleados o contratistas de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.**;*

<sup>6</sup> **Artículo 21. Funciones.** La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las siguientes funciones: (...) 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;

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

- u. El uso de los datos personales de los usuarios por parte de terceros, entre ellos aliados comerciales, empresas asociadas, etc;*
- v. El uso innovador o aplicación de nuevas soluciones tecnológicas;*
- w. Los riesgos internos y externos para la seguridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos personales; y,*
- x. Los riesgos para los derechos y libertades de las personas.*

*(iv) La sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.** deberá desarrollar, implementar y mantener un programa de gestión y manejo de incidentes de seguridad de los datos personales, que contemple procedimientos para informar sin dilación indebida a esta Autoridad de Protección de Datos y a los Titulares de los mismos cuando se presenten incidentes que afecten la confidencialidad, disponibilidad o integridad de los datos.*

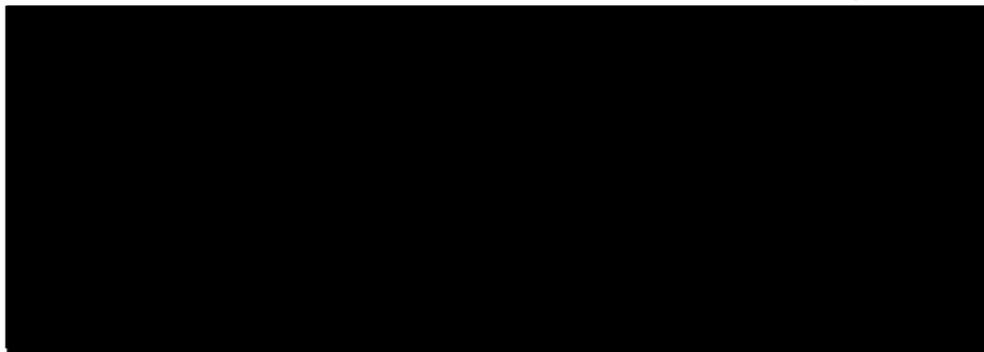
*(v) La sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.** deberá desarrollar, implementar y mantener un programa de capacitación rutinario para sus empleados y contratistas sobre su política de seguridad de la información, su política de gestión de incidente de seguridad de datos personales y su política de tratamiento de datos personales (o privacidad).*

*(vi) La sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.** deberá implementar un procedimiento para la rectificación de los datos a partir de la solicitud del titular o en los casos en que evidencien un dato que no es veraz, actualizado, completo, o comprensible, con el fin de que la rectificación se realice dentro del término legal establecido y de ser el caso, se informe a los Encargados del Tratamiento.”*

## **12.2 Respeto del deber de rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento**

Sobre este cargo, la recurrente señala lo siguiente:

*“(…) la compañía en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, efectuó la correspondiente rectificación de la dirección de correspondencia del titular, tal y como se evidencia en la siguiente impresión del sistema, en la cual encontramos que las obligaciones a nombre del señor [REDACTED] tienen como dirección de correspondencia: [REDACTED]*



”7

*“Por lo tanto, COMCEL SI cumplió con el deber como Responsable del Tratamiento de rectificar la información, dando cumplimiento al artículo 17 literal g) de la Ley 1581 de 2012; lo anterior queda plenamente demostrado en la prueba RADICADOS DEL SEÑOR [REDACTED] en el que se evidencia que los comunicados presentados por el usuario han sido debidamente enviados a la dirección física señalada por el Titular. Es importante resaltar adicionalmente a todo lo manifestado y demostrado a lo largo del presente escrito, que con antelación al inicio de la investigación administrativa por parte de esa entidad, la compañía ya había efectuado la actualización de la dirección del Titular.”*

Teniendo en cuenta lo anterior, y todas las pruebas aportadas a lo largo de la investigación administrativa esta Dirección encontró lo siguiente:

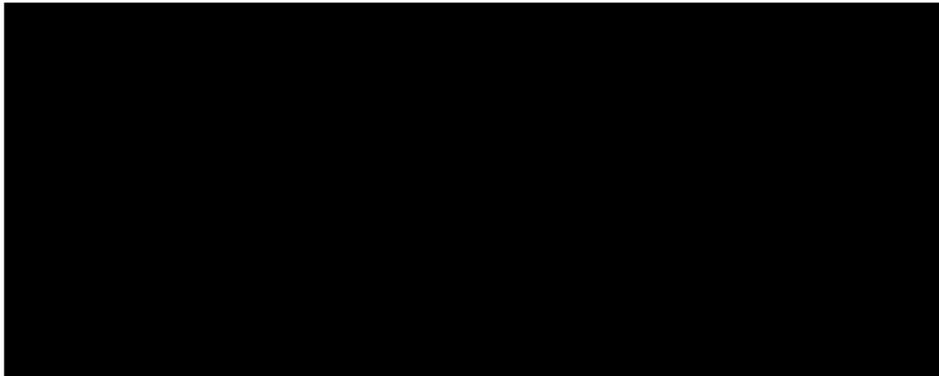
*“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el recurso de apelación”*

i. Que el 19 de octubre de 2016, mediante comunicación 16-238923-03 del expediente digital, el Titular informó lo siguiente:

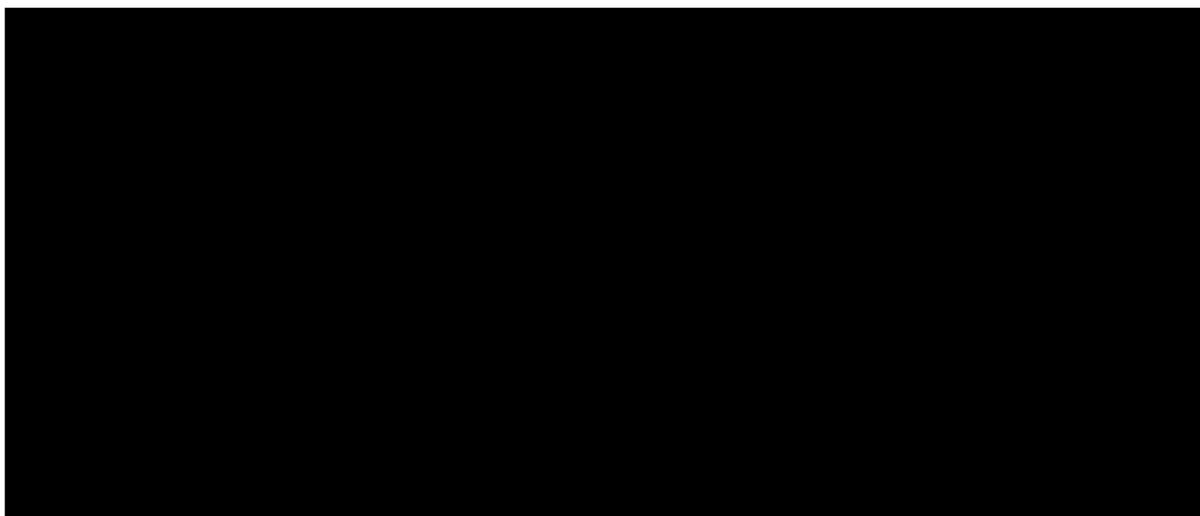
*“Por medio de la presente les anexo material probatorio sobre la reincidencia del compartimiento (sic) de mis datos personales y confidencial por parte de Comcel con terceros; esta prueba la obtuve de un complemento de información del 14 de octubre de 2016 que Comcel anexo a la SIC sobre un SAP (16-161831) que está en la investigación sobre un caso diferente, en este se ve que están enviando nuevamente a terceros datos personales míos, siendo que en el Derecho de Petición del 31 de Agosto (sic) de 2016 con CUN 16-0001892698 se les indico que esa dirección jamás se autorizó ni me pertenece ni ha sido informada por mí.” (Subrayado SIC)*

ii. De igual modo, esta Dirección evidencia que el 17 de octubre de 2017, la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.**, aportó el derecho de petición de 31 de agosto de 2016<sup>8</sup>, donde el Titular solicitó lo siguiente:

*“(…) Comcel ha estado enviando información mía con mis datos personales a una dirección en Bogotá que JAMAS (sic) he registrado, ni brindado a Comcel, y la cual JAMAS (sic) he tenido vínculo alguno, por ende la desconozco”*



iii. Que sin tener en cuenta, el último registro de dirección efectuado por el titular conforme a la certificación<sup>10</sup> aportada por el recurrente y el derecho de petición antes mencionado, la recurrente como se mencionó en el cargo anterior, envió la comunicación GRC-2016271433-2016 el 12 de octubre de 2016 a la dirección que ya no le pertenecía.

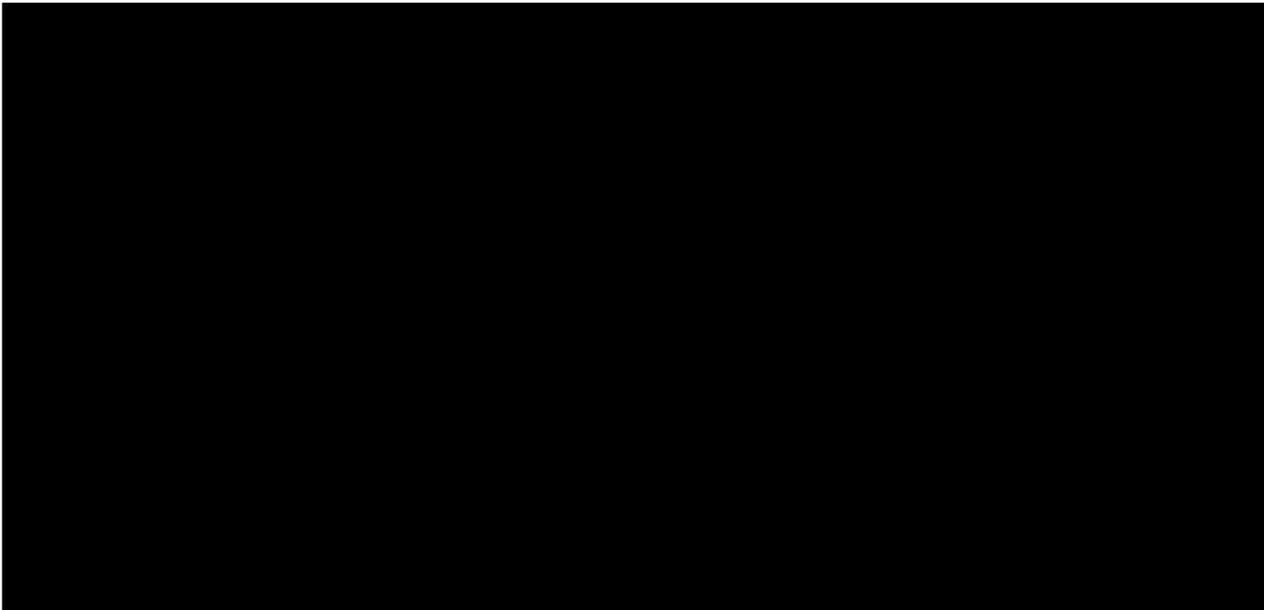


<sup>8</sup> Expediente digital radicado 16-238923-11 folios 79 a 83

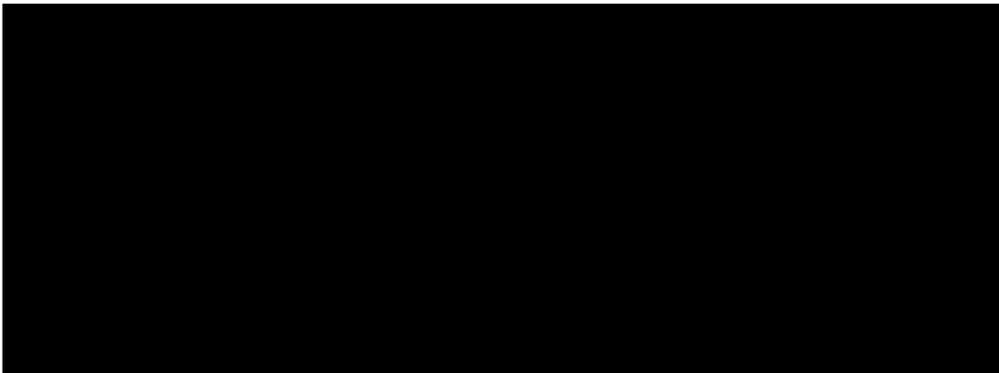
<sup>9</sup> Ibídem

<sup>10</sup> Expediente digital radicado 20-103460-28 página 6

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



iv. Que de conformidad con las pruebas aportadas con el recurso, el recurrente señala que se rectificó la información el 1 de noviembre de 2017, tal como aparece a continuación:



v. Sobre el anterior punto esta Dirección reitera lo dispuesto por la Ley en relación con el término para rectificar los datos del titular una vez se genera una solicitud:

Sea lo primero aclarar que si bien el literal g) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 dispone que Los Responsables del Tratamiento deberán *“Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento”*, el artículo enunciado, no señala un término para contabilizar el tiempo en que debe procederse con dicha rectificación, por lo que resulta pertinente aplicar el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 a la presente actuación administrativa teniendo en cuenta que el Responsable de información debió proceder a rectificar y/o suprimir la información del Titular desde el momento en que este presentó la solicitud por parte del titular.

Para el caso bajo estudio es procedente analizar lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 el cual dispone lo siguiente:

**“Artículo 15. Reclamos.** *El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:*

*1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.*

*En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.*

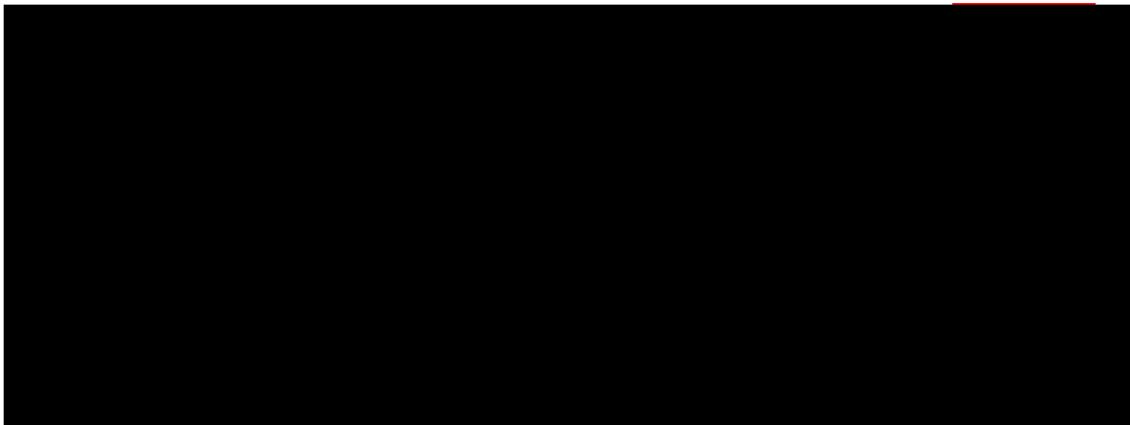
*“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el recurso de apelación”*

2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.”

De conformidad con lo anterior, en este caso particular la supresión de información por parte del Responsable debió efectuarse a más tardar el día **21 de septiembre de 2016**, es decir dentro de los 15 días hábiles de presentada la petición de supresión del Titular, no obstante lo anterior, está solo se efectuó hasta el 1 de noviembre de 2017, conforme a la prueba que aporta el recurrente con el recurso de reposición y en subsidio de apelación.

Sobre este punto, se presenta una incongruencia, ya que en el escrito de descargos la investigada señaló que efectuó las correcciones correspondientes a la dirección de correspondencia del titular el 9 de septiembre de 2020, tal como aparece a continuación:



De igual modo, los pantallazos que la investigada aporta para probar la rectificación de los datos no constituyen una prueba conducente para acreditar que en efecto en esa fecha se haya cumplido con el deber de rectificación de los datos del titular en sus bases de datos y las de sus encargados.

Así mismo, es importante recordar que la vulneración no solo fue por tener de manera errónea los datos de dirección física del titular, sino también su correo electrónico, y en ningún momento a lo largo de la investigación, como ahora, la investigada ha acreditado que rectificó estos últimos datos que se encontraban de manera errónea en sus bases de datos, ni que se le haya comunicado de esta rectificación a sus encargados para su correspondiente rectificación.

Teniendo en cuenta lo anterior, se confirma que se encuentra probado el actuar negligente por parte de la investigada al no rectificar la información incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento, vulnerando así la seguridad de los datos del Titular, incumpliendo con el deber contemplado en literal g) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal d) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012.

### **12.3 ORDEN ADMINISTRATIVA**

En este orden de ideas, de acuerdo con los argumentos de hecho y de derecho expuestos por la recurrente, una vez analizadas las pruebas obrantes en el expediente, y en virtud del literal e) del artículo 21 de la Ley 1581 de 2012, mediante el cual se le asigna, entre otras funciones, esta Superintendencia el “(...) *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 (...)*”, esta Instancia procederá a confirmar las instrucciones impartidas mediante la Resolución No. 38512 de 23 de junio de 2021:

- (i) La sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A – COMCEL S.A.** deberá desarrollar, implementar y mantener un programa integral de seguridad de la información, que garantice la seguridad, confidencialidad e integridad de los datos personales, evitando su adulteración,

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

pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. El programa deberá constar por escrito, ser sujeto a pruebas periódicas para evaluar su efectividad e indicadores de cumplimiento y tener en cuenta, como mínimo, lo siguiente:

- a. Los principios rectores establecidos en la Ley 1581 de 2012 y los deberes que de ellos se derivan;
- b. El tamaño y la complejidad de las operaciones de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.**;

La naturaleza y el ámbito de las actividades de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.**;

- c. La categoría y cantidad de titulares;
- d. La naturaleza de los datos personales;
- e. El tipo de tratamiento de los datos personales;
- f. El alcance, contexto y/o fines del Tratamiento;
- g. El acceso a los datos por parte de los empleados o contratistas de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.**;
- h. El uso de los datos personales de los usuarios por parte de terceros, entre ellos aliados comerciales, empresas asociadas, etc;
- i. El uso innovador o aplicación de nuevas soluciones tecnológicas;

Los riesgos internos y externos para la seguridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos personales; y,

- j. Los riesgos para los derechos y libertades de las personas.

(ii) La sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.** deberá desarrollar, implementar y mantener un programa de gestión y manejo de incidentes de seguridad de los datos personales, que contemple procedimientos para informar sin dilación indebida a esta Autoridad de Protección de Datos y a los Titulares de los mismos cuando se presenten incidentes que afecten la confidencialidad, disponibilidad o integridad de los datos.

(iii) La sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.** deberá desarrollar, implementar y mantener un programa de capacitación rutinario para sus empleados y contratistas sobre su política de seguridad de la información, su política de gestión de incidente de seguridad de datos personales y su política de tratamiento de datos personales (o privacidad).

(vii) La sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.** deberá implementar un procedimiento para la rectificación de los datos a partir de la solicitud del titular o en los casos en que evidencien un dato que no es veraz, actualizado, completo, o comprensible, con el fin de que la rectificación se realice dentro del término legal establecido y de ser el caso, se informe a los Encargados del Tratamiento.

De lo anteriormente ordenado la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.** deberá remitir a este Despacho las acciones correctivas adoptadas, dentro del término señalado en la parte resolutive del presente acto administrativo.

#### **12.4 Respetto de las pretensiones del recurrente**

La sociedad recurrente indicó como pretensiones:

*“PRIMERA: REVOCAR en su totalidad la Resolución 38512 de 2021.*

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

*SEGUNDA: En el evento que la anterior solicitud no sea aceptada, conceder el RECURSO DE APELACIÓN ante el Superintendente Delegado de Protección de Datos Personales.”*

Al respecto, al haberse probado la conducta negligente de la recurrente por del incumplimiento de los deberes consagrados en i) el literal d) del artículo 17, en concordancia con el literal g) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012; y en ii) el literal g) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal d) del artículo 4 de la Ley en mención, esta Dirección considera que no es procedente acceder a la primera pretensión y revocar en su totalidad la Resolución 38512 de 2021.

En consecuencia de todo lo anterior, no se encuentra procedente acceder a la primera pretensión de revocar la resolución recurrida, por lo que se concede el recurso de apelación interpuesto subsidiariamente por la recurrente.

### **DÉCIMO TERCERO: Conclusiones**

- (i) Se confirmó que la sociedad investigada infringió abiertamente la norma sobre protección de datos personales consagrada en el literal d) del artículo 17, en concordancia con el literal g) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012 y por tanto se impartirá una orden.
- (ii) Se confirmó que la sociedad investigada infringió abiertamente la norma sobre protección de datos personales consagrada en el literal g) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal d) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012 y por tanto se confirma la sanción y las órdenes impartidas.
- (iii) Se encuentra probado el actuar negligente por parte de la investigada al enviar en reiteradas ocasiones, comunicaciones que contenían datos personales del Titular, vulnerando así el derecho de habeas data del señor [REDACTED], permitiendo un uso o acceso no autorizado de la información del Titular vulnerando la seguridad de sus datos, incumpliendo con el deber contemplado en el literal d) del artículo 17, en concordancia con el literal g) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012.
- (iv) Que respecto del cargo primero no se impone una sanción por la fecha de la vulneración y la duración de la misma en el tiempo, teniendo en cuenta que antes de iniciar la investigación administrativa la caducidad ya había operado, sin embargo, en virtud de las facultades conferidas en el literal e) del artículo 21 de la Ley 1581 de 2012, se confirman las órdenes impartidas mediante la Resolución No. 38512 de 23 de junio de 2021.
- (v) Que respecto del cargo segundo se confirma la sanción anteriormente impuesta mediante la Resolución No. 38512 de 23 de junio de 2021, ya que las pruebas aportadas por la investigada no resultan conducentes para acreditar la rectificación de la dirección física del titular, además de presentarse una incongruencia ya que con los descargos aportan un pantallazo con una fecha diferente al pantallazo aportado con el recurso. Adicionalmente, no acreditan en ningún momento la rectificación del correo electrónico del titular, siendo que en una ocasión compartieron sus datos personales a un correo electrónico que no pertenecía a éste.

En mérito de lo expuesto, este Despacho

### **RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR** en todas sus partes la Resolución No. 38512 de 23 de junio de 2021.

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

**ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR** personalmente a la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A – COMCEL S.A.**, identificada con el Nit. 800.153.993-7, a través de su apoderado especial, entregándole copia de la misma.

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

**ARTÍCULO CUARTO: COMUNICAR** al señor [REDACTED], identificado con la cedula de ciudadanía No. [REDACTED], el contenido de la presente resolución.

**COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D. C., 27 AGOSTO 2021

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales,

**CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ** Firmado digitalmente por CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ  
Fecha: 2021.08.27 14:16:50 -05'00'

**CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ**

Proyectó: JBG  
Revisó: AMVJ  
Aprobó: CESH

**NOTIFICACIÓN:**

**Investigada: COMUNICACIÓN CELULAR S.A – COMCEL S.A.**

Identificación: 800.153.993-7

Representante Legal: [REDACTED]

Identificación: C.E. [REDACTED]

Dirección: Carrera 68ª No. 24B - 10

Correo electrónico: notificacionesclaro@claro.com.co

Ciudad: Bogotá D.C.

Apoderada especial: [REDACTED]

Identificación: C.C. [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

**COMUNICACIÓN:**

Señor (a): [REDACTED]

Identificación: C.C. [REDACTED]

Dirección: [REDACTED]

Mail: [REDACTED]

Ciudad: [REDACTED]