



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 73824 DE 2020

(19 NOVIEMBRE 2020)

VERSIÓN PÚBLICA

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición”

Radicación **18-183272**

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

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, y el numeral 8 del artículo 17 del Decreto 4886 de 2011 y,

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que mediante Resolución 20080 del 06 de mayo de 2020¹, la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales resolvió:

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER una sanción pecuniaria a la sociedad **COLOMBIA MÓVIL S.A.E.S.P.**, identificada con el Nit. 830.114.921-1, de **CINCUENTA MILLONES VEINTISIETE MIL SEISCIENTOS SIETE PESOS M/CTE (\$50.027.607)**, equivalente a MIL CUATROCIENTOS CINCO (1.405) unidades de valor tributario (UVT), por la violación a lo dispuesto en el literal a) de artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal e) del artículo 8 de la misma Ley.
(...).

SEGUNDO: Que, la Resolución 20080 del 06 de mayo de 2020 le fue notificada mediante Aviso 12394 a la señora **MÓNICA PATRICIA FORERO FORERO**, en representación de la sociedad **COLOMBIA MOVIL S.A. ESP**, el 01 de julio de 2020, según consta en la certificación expedida por la Secretaría General Ad-Hoc de este Superintendencia, radicada bajo el número 18-183272- -27 del 10 de agosto de 2020.

TERCERO: Que, dentro del término concedido para el efecto, mediante escrito radicado bajo el número [REDACTED] del 14 de julio de 2020, la sociedad **COLOMBIA MOVIL S.A. ESP.** a través de apoderado general, interpuso recurso de reposición y en subsidio apelación contra la Resolución 20080 del 06 de mayo de 2020, con fundamento en los siguientes argumentos:

- 3.1. Como cuestión previa, manifiesta que presenta el recurso de reposición y en subsidio de apelación de manera virtual a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones, en virtud del artículo 77 de la Ley 1437 de 2011, artículo 6 de la Ley 962 de 2005, el Decreto Legislativo 491 de 2020, artículo 2 del Decreto 806 de 2020 y Resolución N° 28182 del 12 de junio de 2020 expedida por el Superintendente de Industria y Comercio.
- 3.2. Como primera consideración para impugnar la Resolución 20080 del 06 de mayo de 2020, plantea la **“NULIDAD POR INDEBIDA NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN QUE IMPONE SANCIÓN”**, para lo cual, hace alusión al artículo 68 de la ley 1437 de 2011 y el artículo 52 del CPACA. También copia el correo electrónico enviado por esta Superintendencia el día 30 de mayo de 2020 (Notificación por Aviso).
 - 3.2.1. Luego, afirma que se encuentra dentro de la oportunidad legal para presentar recurso de reposición y apelación en contra de la resolución 20080 del 06 de mayo de 2020, con base en la notificación por aviso No. 12394 del pasado 30 de junio de 2020.
 - 3.2.2. Por último, eleva las siguientes pretensiones: **“PRIMERA: Decretar la NULIDAD de la resolución No. 20080 del 6 de mayo de 2020, por indebida notificación. En consecuencia,**

¹ Resolución 20080 del 06 de mayo de 2020 radicada bajo el número 18-183272.

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición”

VERSIÓN PÚBLICA

ordenar la notificación del acto en debida forma y otorgar nuevamente el término de ley para interponer los recursos de ley.

SEGUNDA: REPONER lo actuado y revocar la orden administrativa impartida mediante la Resolución recurrida.

TERCERO: Como consecuencia de lo anterior ARCHIVAR la actuación administrativa objeto del presente recurso.

PRIMERA PETICIÓN SUBSIDIARIA: Que se aprecien y valoren las pruebas aportadas por la Compañía, declarando la improcedencia de la orden impartida.

SEGUNDA 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”.

3.2.3 Como antecedentes realiza la narración de los siguientes hechos:

(...)

1. Que el día 30 de mayo de 2017 la señora [REDACTED] radica a través de la línea de atención, la reclamación registrada en sistema bajo el ticket [REDACTED], manifestando inconformidad por recibir la factura de un tercero que no conoce, aclarando que no tiene ningún vínculo con la compañía.
2. Que mi representada en oportunidad, día 06 de junio de 2017 emitió respuesta telefónica, donde se indica que el servicio no le corresponde y se procede con la corrección para que a partir de la siguiente fecha de facturación no le lleguen más facturas.
3. Asimismo, el día 02 de noviembre de 2017 la usuaria radica un derecho de petición de manera escrita ante mi representada registrado en sistema bajo el [REDACTED].
4. A dicho derecho de petición se le da respuesta dentro del término el día 27 de noviembre de 2017.
5. Que mediante escrito radicado con el número [REDACTED] del 11 de julio de 2018, la señora [REDACTED] denuncia a mi representada alegando (sic).
6. Que el 20 de diciembre de 2018, La SIC mediante Resolución No. 92407 de 2018 con consecutivo número 18-183272-3, inicia investigación administrativa formulando cargos a mi representada respecto de violación de las normas sobre protección de datos personales, y en particular las disposiciones contenidas en el literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal e) del artículo 8 de la misma norma.
7. Que mi representada, mediante escrito radicado el 01 de febrero de 2019, presentó escrito de descargos obrante en el expediente con consecutivo número 18-183272-10, en los siguientes términos:
 - 7.1. Que Colombia Móvil S.A. E.S.P. no cuenta con datos que relacionen a la denunciante, señora [REDACTED], con direcciones dado que la denunciante nunca ha tenido relación contractual con la Compañía.
 - 7.2. Que Tampoco se han llevado a cabo operaciones tales como recolección o uso de datos, otorgados por la señora [REDACTED]. Es así que no se puede inferir tratamiento alguno de datos de parte de la denunciante.
 - 7.3. Que no es posible predicar trasgresión de lo dispuesto en el literal e) del artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, en lo referente a revocar la autorización o supresión de un dato, toda vez que no tenemos datos que se relacionen a la denunciante, tales como direcciones.
 - 7.4. Que debe tenerse en cuenta que Colombia Móvil S.A. E.S.P., no tiene motivación alguna para poner en peligro los intereses jurídicos protegidos en las normas imputadas en la presente Resolución, ni obtuvo beneficio económico alguno por causa de los supuestos fácticos que se reprochan.
 - 7.5. Por último, que Colombia Móvil S.A. E.S.P. no muestra resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio en su función de velar por el cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos personales. Por este motivo, en atención al literal b) del artículo 21 de la Ley 1581 de 2012, la Compañía estará en la disposición inmediata de dar cumplimiento a las medidas que se llegaren a ordenar que sean necesarias para hacer efectivo el derecho de hábeas data para este caso en concreto.

(...)

[REDACTED] Que el 30 de junio del 2020, la SIC emite resolución No. 20080 del 6 de mayo del 2020 imponiendo una sanción pecuniaria a mi representada por un valor de [REDACTED]

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición”

VERSIÓN PÚBLICA

De esta manera, se reitera que mi representada no tiene motivación alguna para poner en peligro los intereses jurídicos protegidos en las normas imputadas en la presente Resolución, ni obtuvo beneficio económico alguno por causa de los supuestos fácticos que se reprochan, puesto que ni siquiera obran en su sistema datos relacionados con la denunciante, en este sentido mi representada no se hace merecedora de sanción alguna”. (...)

3.2.5 Por último, aduce que hubo “efectivo cumplimiento de los deberes de los responsables de tratamiento de datos personales” sustentando lo siguiente:

(...)

“Mi representada ha dado cumplimiento a todos los deberes de los responsables del tratamiento de datos personales, y lo tanto no se hace merecedora de la sanción que se le impone al respecto.

El literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, prevé un deber fundamental para los Responsables de la Información, el cual consiste en “Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data”, y en este mismo sentido el derecho de los Titulares de revocar y/o solicitar la supresión del dato dispuesto en el literal e) del artículo 8 de la Ley 1581 de 2012.

Así las cosas, tal y como consta tanto en los descargos como en el material probatorio en las distintas respuestas dadas a la denunciante, se suprimió dicho dato de las bases de datos de mi representada, tanto así, que desde marzo de 2019, a la fecha, 14 de julio de 2020, la denunciante no ha recibido en su domicilio comunicación alguna relacionada con los hechos objeto de la denuncia.

De ésta manera se concluye que mi representada dio cumplimiento a todos los deberes de los responsables de tratamientos de datos, en primer lugar debido a que nunca tuvo en su poder información relacionada con la denunciante en sus bases de datos, en segundo lugar debido a que tal y como consta dio respuesta a todos y cada uno de sus requerimientos y procedió a la supresión del dato de su domicilio en sus bases de datos, aún si éste estaba relacionado con otra persona que efectivamente sí tenía una relación contractual con mi representada y por último debido a que realizó los cambios correspondiente (sic) lo que se traduce en no recibir información por parte de mi representada desde marzo del 2019 lo cual se traduce en la eliminación de cualquier riesgo relacionado con uso indebido de datos personales”. (...)

CUARTO: 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 expuesto por la sociedad **COLOMBIA MOVIL S.A. ESP.**, este Despacho procede a realizar las siguientes consideraciones:

4.1 Improcedencia de nulidad por indebida notificación de la resolución que impone sanción.

Conforme a lo dispuesto en el numeral 1º del artículo 74 de la Ley 1437 de 2011, este Despacho es competente para resolver el recurso de reposición interpuesto por la sociedad recurrente contra la resolución impugnada.

Es importante aclarar que el argumento de la sociedad **COLOMBIA MOVIL S.A. ESP**, mediante el cual solicita la declaratoria de nulidad de la Resolución 20080 del 6 de mayo de 2020, no es procedente en la vía administrativa, ya que es una competencia reservada a la jurisdicción contencioso administrativa tal como lo señala el artículo 138 de la Ley 1437 de 2011.

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición”

VERSIÓN PÚBLICA

“Artículo 138. Nulidad y restablecimiento del derecho. Toda persona que se crea lesionada en un derecho subjetivo amparado en una norma jurídica, podrá pedir que se declare la nulidad del acto administrativo particular, expreso o presunto, y se le restablezca el derecho; también podrá solicitar que se le repare el daño. La nulidad procederá por las mismas causales establecidas en el inciso segundo del artículo anterior.

Igualmente podrá pretenderse la nulidad del acto administrativo general y pedirse el restablecimiento del derecho directamente violado por este al particular demandante o la reparación del daño causado a dicho particular por el mismo, siempre y cuando la demanda se presente en tiempo, esto es, dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su publicación. Si existe un acto intermedio, de ejecución o cumplimiento del acto general, el término anterior se contará a partir de la notificación de aquel”.

Ahora bien, contrario a lo afirmado por **COLOMBIA MOVIL S.A. ESP**, en el expediente se evidencia que la notificación de la resolución impugnada, se adelantó en legal forma, por lo cual, conviene hacer referencia al artículo 68 de la ley 1437 de 2011, el cual dispone lo siguiente:

Artículo 68. Citaciones para notificación personal. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

Tal como se observa en el expediente, mediante citación a notificación personal bajo el radicado No. [REDACTED], de fecha 2020 – 05 – 07, se citó a la señora Mónica Patricia Forero Forero, a fin de notificarle el acto administrativo No. 20080 del 6 de mayo de 2020.

Por lo tanto, este Despacho procedió a realizar la notificación de manera estricta atendiendo lo dispuesto para tal efecto en la Ley 1437 de 2011, enviando la notificación personal dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto administrativo impugnado.

Por su parte, el artículo 69 establece lo siguiente:

Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

Tal como se observa en el expediente, mediante certificación expedida por la Coordinadora del Grupo de Notificaciones y Certificaciones, bajo el radicado No. [REDACTED], expedida el día 10 de agosto de 2020, se dejó constancia que la representante legal de la sociedad **COLOMBIA MOVIL S.A. ESP**, fue notificada mediante Aviso [REDACTED] el día 1 de Julio de 2020.

Lo anterior, ya que no fue posible realizar la notificación en forma personal y con base en la norma en mención, se procedió a realizar la notificación por aviso.

4.2. Respetto de la supuesta falta de valoración probatoria.

La sociedad acusada afirma que, se incurrió en una falta de valoración de las pruebas aportadas, para lo cual, esta Dirección aclara que en el transcurso de la investigación la sociedad aportó únicamente dos pruebas en el escrito de descargos, las cuales se muestran a continuación:

Imagen radicada bajo el número [REDACTED] de fecha 22 – 04 – 2019, mediante la cual pretendió demostrar que la dirección de la Titular no se encontraba registrada en las bases de datos correspondiente a la señora [REDACTED]

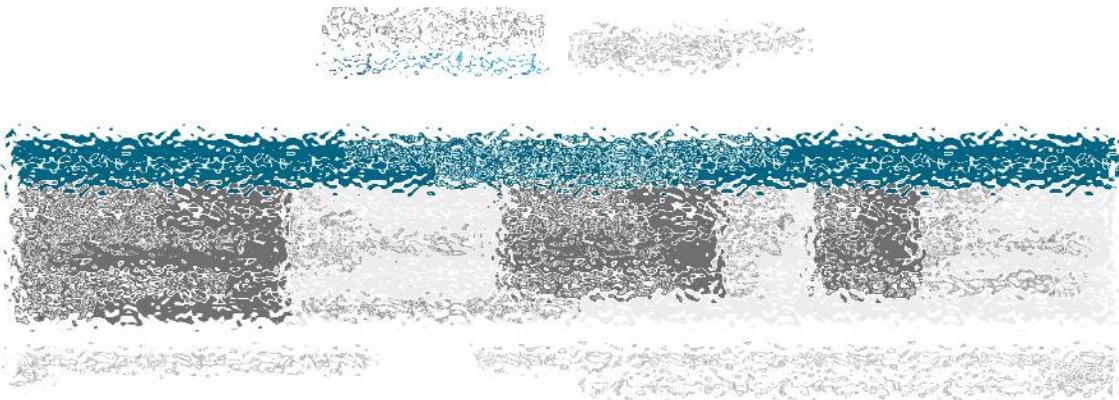


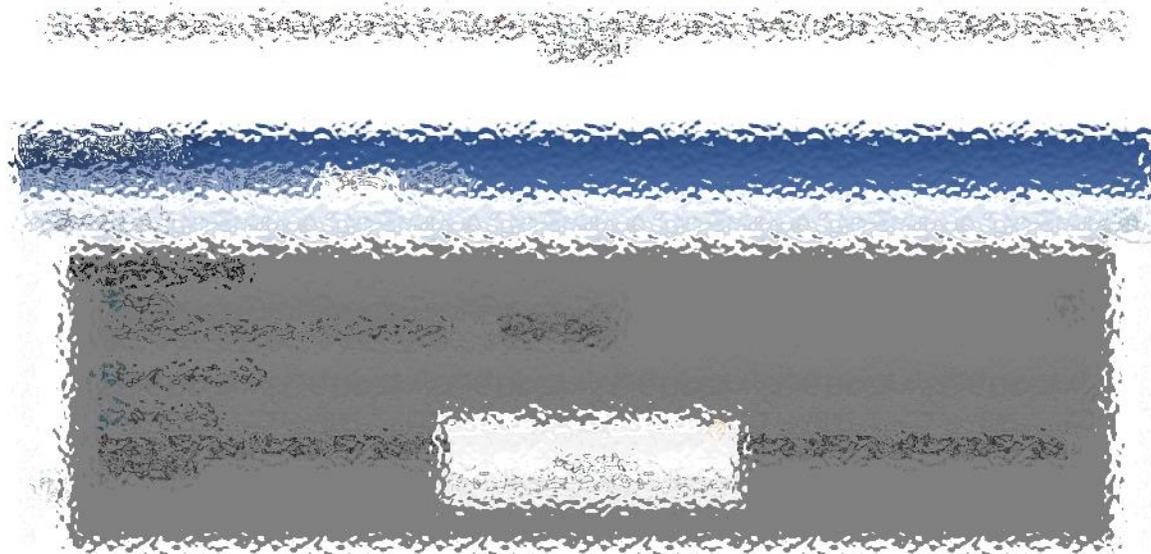
Imagen radicada bajo el número [REDACTED] de fecha 22 – 04 – 2019, mediante la cual se demuestra que supuestamente la dirección correspondiente a la señora [REDACTED], fue debidamente actualizada.



También manifiesta que atendió en forma oportuna las diferentes solicitudes de conformidad a lo solicitado por esta Superintendencia, en especial al requerimiento otorgado mediante la resolución 7488 del 29 de marzo de 2019, cuya respuesta fue radicada bajo el número [REDACTED] de fecha 22 de abril de 2019 y cuyas imágenes fueron reproducidas con anterioridad y con las cuales pretendía demostrar que había subsanado el error.

Al interior del recurso bajo análisis, se observa que la sociedad acusada aporta dos imágenes con las que pretende demostrar que, para el mes de marzo de 2019 a la fecha, la Titular no ha recibido comunicación alguna por parte de **COLOMBIA MOVIL S.A. ESP**, pero lo anterior resulta irrelevante para este Despacho, ya que el hecho que una organización corrija sus posibles errores no lo exime de las consecuencias legales de sus acciones u omisiones frente al tratamiento de datos personales.





Las anteriores imágenes fueron presentadas al interior del recurso de reposición y en subsidio apelación, con el número de radicación 18-183272- -00026-0001 del 14 de julio de 2020

Además, en la resolución impugnada quedó claramente demostrado que para el año 2018 en los meses de enero, mayo, abril y junio la sociedad acusada continuaba enviando facturas a la dirección de la Titular, a pesar de que mediante derecho de petición con fecha 2 de noviembre de 2017, la Titular ya había solicitado a la acusada corregir su error y ésta supuestamente lo había corregido el día 24 de noviembre del mismo año.

Por lo tanto, no encuentra este Despacho que se haya desvirtuado en este aspecto, la comisión de la infracción por la cual le fue impuesta una sanción, mucho menos alegando que en la actualidad ha venido procediendo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley estatutaria No. 1581 de 2012.

Es importante reiterar que la H. Corte Constitucional a través de la sentencia C- 748 de 2011, mediante la cual realizó el análisis de constitucionalidad de la Ley estatutaria No. 1581 de 2012, puntualizó lo siguiente:

"(...) (v) el derecho a excluir información de una base de datos, bien porque se está haciendo un uso indebido de ella, o por simple voluntad del titular –salvo las excepciones previstas en la normatividad". (Subrayado fuera del texto original).

Y fue precisamente lo que la sociedad acusada no realizó en forma oportuna, tal como quedó plenamente demostrado en la investigación que adelantó esta Delegatura.

También se descarta el argumento según el cual, la información de la Titular no reposaba en los sistemas de información de la sociedad acusada, ya que tal como quedó demostrado dicha información sí estaba siendo utilizada en forma indebida, pese a las advertencias que ya había realizado la misma Titular de la información y como lo reconoció la sociedad acusada.

En el presente caso, también resulta irrelevante lo manifestado por la recurrente, en el sentido que la sociedad acusada no reportó a la Titular en centrales de riesgo, toda vez que, la investigación se adelantó bajo la perspectiva de que la conducta se enmarca dentro de los preceptos de la Ley 1581 de 2012 y no de la Ley 1266 de 2008.

En lo que respecta al argumento según el cual la sociedad acusada no obtuvo beneficio económico alguno, vale la pena reiterar 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.

Cabe recordar, que la investigación que adelantó esta Delegatura tuvo como propósito determinar si la sociedad acusada presuntamente incurrió en la vulneración de alguno de los preceptos establecidos en la Ley 1581 de 2012, y con base en las pruebas recaudadas, mediante resolución No. 40759 del 23 de julio 2020, se formularon los siguientes cargos:

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición”

VERSIÓN PÚBLICA

“Cargo Primero: La presunta trasgresión de la investigada, en su calidad de Responsable del Tratamiento, al deber contemplado en el literal d) del artículo 17, en concordancia con el literal g) del artículo 4, que establecen lo siguiente:

Ley 1581 de 2012

“Artículo 17. Deberes de los Responsables del Tratamiento. Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad

(...)

d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento; (...)

Artículo 4°. Principios para el Tratamiento de datos personales. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

(...)

g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento”.

“Cargo Segundo: La presunta trasgresión de la investigada, en su calidad de Responsable del Tratamiento, al deber contemplado en el literal g) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal d) del artículo 4, que establecen lo siguiente:

LEY 1581 DE 2012

“Artículo 17. Deberes de los Responsables del Tratamiento. Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

(...)

g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento

“Artículo 4. Principios para el Tratamiento de datos personales. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

(...)

d) Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error”

Precisamente dentro de los criterios utilizados para dosificar la sanción, se tuvo en cuenta 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.

En concordancia con lo anterior, vale la pena citar el pronunciamiento de la H. Corte Constitucional mediante la sentencia C-748 de 2011, en la cual precisó lo siguiente:

“En segundo lugar, la norma debe cumplir con los principios de proporcionalidad y razonabilidad, frente al cual el proyecto establece una serie de criterios en su artículo 24 para determinar la sanción aplicable, tales como:

“a) La dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados por la presente ley. b) El beneficio económico obtenido por el infractor o terceros, en virtud de la comisión de la infracción. c) La reincidencia en la comisión de la infracción. d) La resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio. e) La renuencia o desacato a cumplir las órdenes impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio. f) El reconocimiento o aceptación expresas que haga el investigado sobre la comisión de la infracción antes de la imposición de la sanción a que hubiere lugar”

(Subrayado fuera de texto).

En dicha sentencia, la Corte también se pronunció en relación a los criterios que se deben aplicar, puntualizando lo siguiente:

“En segundo lugar, la norma debe cumplir con los principios de proporcionalidad y razonabilidad, frente al cual el proyecto establece una serie de criterios en su artículo 24 para determinar la sanción aplicable, tales como:

“a) La dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados por la presente ley. b) El beneficio económico obtenido por el infractor o terceros, en virtud de la comisión de la infracción. c) La reincidencia en la comisión de la infracción. d) La resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio. e) La renuencia o desacato a cumplir las órdenes impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio. f) El reconocimiento o aceptación expresas que haga el investigado sobre la comisión de la infracción antes de la imposición de la sanción a que hubiere lugar.”

Por lo anterior, es claro que la sociedad acusada contaba con la oportunidad procesal otorgada por el literal f) del artículo 24 de la Ley 1581 de 2012, para lograr un beneficio en lo que respecta a la

reducción de la sanción, por lo cual, se estima que existen los suficientes criterios para cuantificar la sanción en la forma que se realizó en la resolución impugnada.

Así las cosas, luego de analizar nuevamente el acervo probatorio, este Despacho reitera que la sociedad **COLOMBIA MOVIL S.A. ESP.** no aportó prueba que lograra evidenciar que hubo diligencia de su parte en el tratamiento de datos de la Titular, ya que no se garantizó el pleno y efectivo derecho de *habeas data* y no atendió oportunamente la solicitud de supresión de sus datos personales.

4.3 Respetto del supuesto efectivo cumplimiento de los deberes de los responsables del tratamiento de datos personales.

Al respecto, se reitera que tal como se sustentó en el acápite anterior y en la resolución impugnada, no se logró desvirtuar que la sociedad acusada hubiera atendido lo dispuesto en el literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012², pues como ya se indicó, a pesar que la Titular de la información advirtió sobre el tratamiento indebido de sus datos personales mediante derecho de petición del día 2 de noviembre de 2017, como también lo hizo este Despacho en la oportunidad correspondiente, la sociedad acusada no procedió con la debida diligencia que permitiera demostrar que obró en procura de garantizar a la Titular en todo tiempo el pleno y efectivo ejercicio del derecho de *habeas data*.

En virtud de lo expuesto, esta Dirección no encuentra procedente revocar la Resolución 20080 del 06 de mayo de 2020, la cual se impuso en virtud de la vulneración 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 de la misma Ley.

Vulneración que no fue desvirtuada por la sociedad **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** con los argumentos expuestos, los cuales no acompañó de material probatorio en el trámite del recurso interpuesto; razón por la cual se procederá a confirmar la resolución recurrida.

QUINTO: 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 20080 del 06 de mayo de 2020.

En mérito de lo expuesto, este Despacho

² Ley 1581 de 2012, artículo 17 Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de *habeas data*;
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- n) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR en todas sus partes la Resolución 20080 del 06 de mayo de 2020, de conformidad con la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER el recurso de apelación interpuesto subsidiariamente por la 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 **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** identificada con Nit. 830.114.921-1 el contenido de la presente Resolución, a través de su representante legal y su apoderado, entregándoles copia de la misma.

ARTÍCULO CUARTO: COMUNICAR a la señora [REDACTED] identificada con la cédula de ciudadanía número [REDACTED], el contenido de la presente Resolución.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., 19 NOVIEMBRE 2020

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales,

CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ

Proyectó: JACHP
Revisó: LMRZ
Aprobó: CESM

NOTIFICACIÓN:

Investigada:

Entidad: **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**
Identificación: NIT. 830.114.921-1
Representante Legal: MARCELO CATALDO FRANCO
Identificación: C.E. 426572
Dirección: Avenida Calle 26 No. 92-32, módulo G1
Ciudad: Bogotá D.C.
Correo electrónico: notificacionesjudiciales@tigo.com.co

APODERADO:

Señor: **ANDREA MARÍA ORREGO RAMÍREZ**
Identificación: C.C. 43.581.512
Tarjeta Profesional: 87.822 del C. S. de la J.
Correo electrónico: notificacionesjudiciales@tigo.com.co

COMUNICACIÓN:

Señora:
Identificación:
Ciudad:
Correo electrónico:

