

RESOLUCIÓN NÚMERO 86504 DE 2025

(24/10/2025)

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Radicación No. 23-77484

VERSIÓN PÚBLICA

LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las conferidas por la Ley 1341 de 2009 modificada por la Ley 1978 de 2019, el Decreto 4886 de 2011, y

CONSIDERANDO

PRIMERO. La Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones (en adelante la Dirección) tuvo conocimiento de la queja¹, presentada por el señor [REDACTED], quien manifestó que la sociedad **DIRECTV COLOMBIA LTDA.**, presuntamente no habría brindado atención efectiva, integral y definitiva a la favorabilidad concedida mediante las decisiones empresariales identificadas con CUN 4622-22-0000280262 del 20 de diciembre de 2022 y CUN 462223-0000003730 del 17 de febrero de 2023.

SEGUNDO. Esta Dirección, en atención a los hechos denunciados, requirió² a la sociedad investigada el 3 de mayo de 2023, con el fin de que allegara información útil para determinar si existía mérito para iniciar una investigación administrativa, otorgándole doce (12) días hábiles para atender dicho requerimiento.

Sin embargo, vencido el término y al verificar el sistema de trámites de la entidad no se evidenció respuesta por parte del proveedor **DIRECTV**.

TERCERO. Esta Dirección mediante la Resolución No. 80422 del 19 de diciembre de 2024³, inició investigación administrativa con el fin de establecer si **DIRECTV COLOMBIA LTDA.**:

- i)** Presuntamente no habría atendido de manera efectiva, integral y definitiva las PQR identificadas con CUN 4622-22-0000280262 del 20 de diciembre de 2022 y CUN 4622-23-0000003730 del 17 de febrero de 2023, debido a que el operador no habría dado cumplimiento a lo anunciado respecto de la devolución de los saldos a favor reconocidos al usuario.
- ii)** Presuntamente no atendió el requerimiento de información realizado por esta Dirección el 3 de mayo de 2023.

CUARTO. La investigada quedó notificada de la Resolución No. 80422 de 2024, el 19 de diciembre de 2024⁴. Teniendo en cuenta que, el término para presentar descargos y aportar pruebas venció el 14 de enero de 2025, y que, el escrito fue presentado el 13 de enero de 2025⁵, se concluye que los descargos fueron presentados dentro del término establecido por la ley.

¹ Sistema de Trámite SIC – Consecutivo 0 del Radicado 23-77484

² Sistema de Trámite SIC – Consecutivos 5 y 6 del Radicado 23-77484

³ Sistema de Trámites SIC – Consecutivo 7 del Radicado 23-77484

⁴ Sistema de Trámites SIC – Consecutivo 12 del Radicado 23-77484

⁵ Sistema de Trámites SIC – Consecutivo 13 del Radicado 23-77484

RESOLUCIÓN NÚMERO 86504 DE 2025

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

QUINTO. Esta Dirección, mediante la Resolución No. 988 del 22 de enero de 2025⁶, incorporó las pruebas documentales a tener en cuenta para resolver la investigación, declaró agotada la etapa probatoria y corrió traslado a la investigada para que presentara sus alegatos de conclusión en el término de diez (10) días hábiles.

SEXTO. Esta Dirección, mediante Resolución No. 24304 del 29 de abril de 2025⁷, dejó sin efectos la Resolución No. 988 del 23 de enero de 2025 y le concedió a la investigada el término de quince (15) días hábiles para presentar los correspondientes descargos y aportar o solicitar las pruebas que pretenda hacer valer dentro del proceso administrativo adelantado por esta entidad.

SÉPTIMO. El 21 de mayo de 2025⁸, la investigada presentó escrito de descargos y aportó los medios de prueba que pretendió hacer valer en la presente investigación, los cuales se extractarán y analizarán al momento de resolver el caso.

OCTAVO. Esta Dirección, mediante la Resolución No. 33975 del 4 de junio de 2025⁹, incorporó las pruebas documentales a tener en cuenta para resolver la investigación, declaró agotada la etapa probatoria y corrió traslado a la investigada para que presentara sus alegatos de conclusión en el término de diez (10) días hábiles.

Dicha resolución fue comunicada a la investigada el 5 de junio de 2025¹⁰ por lo que el término concedido venció el 19 de junio de 2025. Ese mismo día¹¹ el operador presentó sus alegatos de conclusión, dentro del término legal establecido.

NOVENO. Que una vez evacuadas las etapas de la investigación, corresponde a la Dirección decidir la presente investigación administrativa, conforme con lo dispuesto por el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009¹², en concordancia con el artículo 49 del CPACA y el numeral 3º del artículo 13 del Decreto 4886 de 2011.

DÉCIMO. ASUNTO POR RESOLVER

La presente investigación administrativa está orientada a establecer si la investigada infringió el ordenamiento jurídico en los términos expuestos en la Resolución No. 80422 del 19 de diciembre de 2024, mediante la cual se imputó los siguientes cargos:

10.1. Primer Cargo

10.1.1. Imputación fáctica 1

Presunta falta de atención efectiva, integral y definitiva a las PQR identificadas con CUN 4622-22-0000280262 del 20 de diciembre de 2022 y CUN 462223-0000003730 del 17 de febrero de 2023, debido a que el operador **DIRECTV COLOMBIA LTDA.**, no habría dado cumplimiento a lo anunciado respecto de la devolución de los saldos a favor reconocidos al usuario.

10.1.2. Imputación jurídica 1

Teniendo en cuenta la conducta anteriormente descrita, el operador **DIRECTV COLOMBIA LTDA.**, presuntamente habría transgredido lo establecido en el numeral 6 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, así como lo previsto en el numeral 2.1.2.1.3 del artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, lo

⁶ Sistema de Trámites SIC – Consecutivo 14 del Radicado 23-77484.

⁷ Sistema de Trámites SIC – Consecutivo 20 del Radicado 23-77484.

⁸ Sistema de Trámites SIC – Consecutivo 24 del Radicado 23-77484

⁹ Sistema de Trámites SIC – Consecutivo 25 del Radicado 23-77484.

¹⁰ Sistema de Trámites SIC – Consecutivo 28 del Radicado 23-77484.

¹¹ Sistema de Trámites SIC – Consecutivo 29 del Radicado 23-77484.

¹² Modificada por el artículo 28 de la Ley 1978 de 2019

RESOLUCIÓN NÚMERO 86504 DE 2025

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

que conllevaría a la presunta configuración de la infracción prevista en el numeral 12 del artículo 64 de la citada ley.

En tal sentido, el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, dispone:

“Artículo 53. Régimen Jurídico. (...) es de la esencia de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones el derecho del usuario a presentar peticiones y/o reclamaciones sobre el servicio ofrecido, y a que estas sean atendidas y resueltas de manera oportuna, expedita y sustentada. De la misma forma, el derecho a recibir atención de forma eficiente y adecuada en concordancia con los parámetros que defina la CRC.

(...)

6. Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas a través de cualquier medio idóneo de elección del usuario, aprobado por la CRC.

(...)" (Destacado fuera de texto)

Por su parte, la Resolución CRC 5050 de 2016 prevé en el numeral 2.1.2.1.3 del artículo 2.1.2.1, dentro de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, el siguiente:

“Artículo 2.1.2.1. DERECHOS. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Los principales derechos del usuario de servicios de comunicaciones, sin perjuicio de los demás desarrollados en el presente Régimen, son:

(...)

2.1.2.1.3. <Numeral modificado por el artículo 4 de la Resolución 6242 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso), **recibir atención integral** y obtener una respuesta oportuna, a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que la respectiva interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá presentar cualquier PQR a través de la línea de atención telefónica. (...)"

A su vez, el numeral 12 del artículo 64 de la referida ley, señala que constituyen infracciones específicas al ordenamiento de tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras:

“12. Cualquiera otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales o regulatorias en materia de telecomunicaciones.” (Destacado fuera de texto)

10.2. Segundo Cargo

10.2.1. Imputación fáctica 2.

Presunta falta de atención al requerimiento de información realizado por esta Dirección a la sociedad **DIRECTV COLOMBIA LTDA.**, el 3 de mayo de 2023 enviado al correo electrónico [REDACTED]¹³, por cuanto no remitió respuesta alguna.

10.2.2. Imputación jurídica 2

Teniendo en cuenta lo anterior, esta Dirección advierte que la sociedad **DIRECTV COLOMBIA LTDA.**, con la conducta antes descrita, probablemente habría incurrido en la infracción prevista en el numeral 5 del artículo 64 de la

¹³ Dirección de correo electrónico de notificación judicial, establecida por el proveedor de servicios en su Certificado de Existencia y Representación Legal.

RESOLUCIÓN NÚMERO 86504 DE 2025

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Ley 1341 de 2009. En consecuencia, es necesario determinar si es procedente imponer las sanciones establecidas en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009¹⁴.

El numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009 dispone lo siguiente:

“Artículo 64. Infracciones. Sin perjuicio de las infracciones y sanciones previstas en otras normas, constituyen infracciones específicas a este ordenamiento las siguientes:

(...)

5. Abstenerse de presentar a las autoridades la información requerida o presentarla de forma inexacta o incompleta. (...)"

En caso de que se haya incurrido en la infracción imputada, el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 44 de la Ley 1753 de 2015, autoriza a esta entidad para imponer al infractor las sanciones allí referidas, así como la posibilidad de impartirle la orden de cesación de dicha conducta.

DÉCIMO PRIMERO. ANÁLISIS DEL CASO EN CONCRETO

Esta Dirección, en ejercicio de sus funciones y velando por la observancia de las disposiciones sobre protección a usuarios de servicios de comunicaciones, evaluará la totalidad de elementos probatorios y argumentos que conforman el expediente para determinar si se configuró o no la infracción imputada al investigado, así:

11.1. ResPECTO DE LA “Falsa motivación del acto administrativo”

11.1.1. Argumentos de la investigada

La sociedad investigada indicó que, en reciente sentencia el Consejo de Estado señaló que, la falsa motivación se presenta cuando:

“a) O bien que los hechos que la Administración tuvo en cuenta como motivos determinantes de la decisión no estuvieron debidamente probados dentro de la actuación administrativa; o b) Que la Administración omitió tener en cuenta hechos que sí estaban demostrados y que si hubiesen sido considerados habrían conducido a una decisión sustancialmente diferente.”

En consecuencia, mencionó que, para el presente caso, realizó el pago del saldo a favor al quejoso, por lo tanto, el imponer una sanción por esa presunta omisión, significaría que el acto administrativo estaría en curso una causal de nulidad por falsa motivación.

11.1.2. Consideraciones de la Dirección

En relación con el argumento expuesto por la sociedad investigada, al que denominó “Falsa Motivación”, debe precisarse que esta es una causal de nulidad que se presenta cuando los supuestos de hecho en los que se fundamentó el acto administrativo son contrarios a la realidad, ya sea por error o por razones engañosas o simuladas, o porque la administración les ha dado a los hechos un alcance que no tienen.

¹⁴ Modificado por el artículo 44 de la Ley 1753 de 2015 “ARTÍCULO 65. SANCIONES. Sin perjuicio de la responsabilidad penal o civil en que pueda incurrir el infractor, la persona natural o jurídica que incurra en cualquiera de las infracciones señaladas en el artículo 64 de la presente ley, será sancionada, además de la orden de cesación inmediata de la conducta que sea contraria a las disposiciones previstas en esta ley, con:

1. Amonestación.
2. Multa hasta por el equivalente a dos mil (2.000) salarios mínimos legales mensuales para personas naturales.
3. Multa hasta por el equivalente a quince mil (15.000) salarios mínimos legales mensuales para personas jurídicas.
4. Suspensión de la operación al público hasta por dos (2) meses.
5. Caducidad del contrato o cancelación de la licencia, autorización o permiso.”

RESOLUCIÓN NÚMERO 86504 DE 2025

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

La Doctrina ha señalado que esta causal de nulidad:

“(...) alude al elemento ‘causa’ o ‘motivo’ del acto administrativo que, consiste en las circunstancias de hecho y/o de derecho que sirven de fundamento o determinan la decisión o la declaración contenida en el acto. Este vicio se presenta cuando la sustentación fáctica del acto carece de veracidad, es decir, no hay correspondencia entre lo que se afirma en las razones de hecho o de derecho que se aducen para proferir el acto y la realidad fáctica y/o jurídica”¹⁵.

Así, la falsa motivación tiene la virtud de afectar la validez del acto cuando el error repercute en el sentido de la decisión, de allí que los errores puramente formales, no generan su nulidad.

En igual sentido, la Sección Cuarta de la Sala de lo Contencioso Administrativo del Consejo de Estado, en sentencia del 26 de julio de 2017, con ponencia del consejero Milton Chaves García, expresó:

“Para que prospere la pretensión de nulidad de un acto administrativo con fundamento en la causal denominada falsa motivación, la Sala ha señalado que ‘es necesario que se demuestre una de dos circunstancias: a) **O bien que los hechos que la Administración tuvo en cuenta como motivos determinantes de la decisión no estuvieron debidamente probados dentro de la actuación administrativa; o b) Que la Administración omitió tener en cuenta hechos que sí estaban demostrados y que si hubiesen sido considerados habrían conducido a una decisión sustancialmente diferente**’”. (Destacado propio).

En este punto es oportuno indicar que el fundamento jurídico del acto administrativo mediante el cual inició la investigación y se formularon cargos al proveedor, se encuentra en el inciso segundo del artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, que dispone:

“Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes”.

Sobre el acto administrativo en virtud del cual se formula el pliego de cargos, la doctrina ha señalado lo siguiente¹⁶:

“Como puede advertirse el pliego de cargos, es un acto reglado, pues debe individualizar al presunto infractor y señalar sin equívocos las normas que infringió y las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las que ocurrieron los hechos, para fijar el marco fáctico y jurídico de la actuación administrativa sancionatoria y el ejercicio del derecho de defensa de la persona natural o jurídica investigada. El pliego de cargos marca el derrotero de la actuación sancionatoria, al punto que debe existir plena congruencia entre el pliego y el acto sancionatorio (art 49, CPACA), so pena de nulidad del acto definitivo.

Es indiscutible que la redacción del artículo 47 obliga a la Administración a hacer un proceso de adecuación típica, lo que implica un juicio de inmersión del hecho probado en cada uno de los elementos integrantes de la norma a través de una interpretación bajo los criterios textual, sistemático y teleológico, en forma razonada y razonable.

Nótese que, como consecuencia de la referida adecuación típica para la formulación de cargos, se requiere de “mérito” que lo sustente, el cual

¹⁵ Berrocal Guerrero, Luis Enrique. Manual del acto administrativo: según la ley, la jurisprudencia y la doctrina. 7^a Edición, 2016, págs. 547 a 555.

¹⁶ Manual de Derecho Administrativo; Laverde Álvarez Juan Manuel. Editorial Legis; Segunda Edición (2018). Páginas 111-112.

RESOLUCIÓN NÚMERO 86504 DE 2025

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

no puede ser otro que la existencia de pruebas que, por lo menos preliminares, acrediten los hechos que dan origen al pliego. **En otras palabras, con la formulación de cargos, por exigencia del artículo 47 del CPACA y en virtud de los principios de transparencia y publicidad (art 3, CPACA) se deben presentar (descubrir) las pruebas recaudadas hasta ese momento por la autoridad, para posibilitar el derecho de defensa y contradicción del investigado.**

Ejemplo de lo expuesto es lo que suele ocurrir con las visitas que adelantan las autoridades. Una vez terminadas, se evalúan los documentos de trabajo y se elabora un informe de visita. Hasta ese momento se trata de una recolección de información para evaluar la procedencia o no de la investigación. Si en esa evaluación surgen los elementos previstos en el artículo 47 del CPACA para adelantar la investigación administrativa, se formula pliego de cargos y, como sustento de ese acto administrativo el informe de visita consolidado, los documentos de trabajo y las pruebas practicadas se trasladan a la entidad investigada para que rinda sus descargos” (Destacado propio).

De igual manera, resulta oportuno indicar que, la facultad sancionatoria del Estado se deriva de la potestad de intervención que éste tiene sobre ciertas actividades económicas que por su trascendencia social requieren de una mayor tutela y vigilancia administrativa. Siendo éste su fundamento, le corresponde al legislador dentro de su libertad de configuración normativa, tipificar las conductas y establecer la sanción de acuerdo con el principio de legalidad que rige tanto las actuaciones judiciales, como las administrativas.

El artículo 49 de la Ley 1437 de 2011, establece que la decisión definitiva que pone fin a una actuación derivada del procedimiento administrativo sancionatorio, bien puede ser el archivo o la sanción. En todo caso, la decisión exige una adecuada fundamentación, referida a las circunstancias fácticas y jurídicas relacionadas con el derecho aplicable. Así mismo, el artículo 42 ibidem, exige que el acto debe encuadrarse dentro de la situación fáctica probada en la normatividad que rige la actuación, es decir, establecer la relación entre el objeto del acto y la norma.

Por ende, la motivación del acto debe ser adecuada, suficiente y completa. Ello con el propósito de garantizar el debido proceso, el derecho de defensa y el de contradicción. Lo anterior implica que, la administración en ejercicio de la facultad sancionatoria realice un adecuado análisis de las pruebas allegadas para llegar a una íntima convicción respecto de la realidad fáctica de la actuación.

No obstante, resulta apenas lógico apreciar de manera integral los elementos de defensa expuestos por la sociedad y, en general, las pruebas que obran dentro del expediente, pues es precisamente esto, lo que dota de integridad y legitimidad cualquier tipo de acto administrativo, y en últimas permite a esta Dirección tomar una decisión de archivo o de sanción, en los términos del artículo 47 del CPACA.

Así, de lo expresado por la jurisprudencia y la doctrina y con el objetivo de analizar los argumentos presentados por la investigada, esta Dirección estudiará el contenido de la Resolución No. 80422 del 19 de diciembre de 2024.

Conforme con lo expuesto, el origen de la presente investigación administrativa obedeció a la queja presentada por el usuario en la que puso en conocimiento de esta autoridad las inconformidades presentadas con **DIRECTV**, por cuanto, el operador no habría realizado la devolución de la suma de \$209.011, informados a través de la respuesta favorable que le otorgó mediante el CUN 4622-22-0000280262 de diciembre 20 de 2022 y CUN No 4622-23-0000003730 de enero 27 de 2023.

Concretamente, la **imputación fáctica** contenida en el numeral 11.1. de la Resolución No. 80422 del 19 de diciembre de 2024, hizo referencia a la

RESOLUCIÓN NÚMERO 86504 DE 2025

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

presunta falta de atención efectiva, integral y definitiva a las PQR identificadas con CUN 4622-22-0000280262 del 20 de diciembre de 2022 y CUN 4622- 23-0000003730 del 17 de febrero de 2023, debido a que el operador **DIRECTV COLOMBIA LTDA.**, no habría dado cumplimiento a lo anunciado respecto de la devolución de los saldos a favor reconocidos al usuario.

Igualmente, en el numeral 11.1.2 se señaló de manera expresa y clara la **imputación jurídica**, esto es, las disposiciones que establecen la obligación del proveedor de servicios de comunicaciones de otorgar una atención integral a los usuarios, lo cual se expresa en el deber de: **(i)** recibir, **(ii)** atender, **(iii)** tramitar y **(iv)** responder dichas solicitudes a la luz del principio de calidad en la atención a los usuarios, es decir, bajo parámetros de efectividad e integralidad, tal como lo dispone el numeral 6 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, así como lo previsto en el numeral 2.1.2.1.3 del artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

De encontrarse responsable del incumplimiento de la normatividad precitada, resultaría clara la configuración del supuesto de hecho previsto en el numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.

A su turno, la presente investigación administrativa tuvo origen en la presunta falta de atención al requerimiento de información realizado por esta Dirección el 3 de mayo de 2023, enviado al correo electrónico [REDACTED], con lo cual, **DIRECTV** habría incurrido en la infracción prevista en el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, tal y como se indicó en la **imputación fáctica** del numeral 11.2.1 y en la **imputación jurídica** relacionada en el numeral 11.2.2 de la Resolución No. 80422 del 19 de diciembre de 2024.

De otra parte, en el citado pliego de cargos, también se mencionó de manera concreta, cuáles serían las sanciones procedentes en caso de incumplimiento de las normas imputadas, esto es, el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009.

Conforme lo indicado, no es admisible para esta Dirección el argumento planteado por la sociedad investigada, ya que, en el pliego de cargos, se encuentran debidamente tipificadas las posibles conductas u omisiones en que pudo haber incurrido el proveedor de servicios, así como la identificación de las decisiones empresarial sobre las cuales, el proveedor presuntamente se abstuvo de materializar en debida forma las favorabilidades reconocidas.

Por lo anterior, es claro que en el pliego de cargos, se indicó con claridad y precisión tanto los hechos como las pruebas que se analizaron para identificar la omisión constitutiva de la presunta conducta objeto de reproche por parte de esta Dirección, en concordancia con lo exigido por el marco normativo de protección de usuarios de servicios de comunicaciones, así como la implicación que acarrearía su transgresión, todo lo anterior, con base en las pruebas que reposan en el expediente.

En consecuencia, no existe falsa motivación del acto administrativo que inició la presente investigación administrativa sancionatoria, por lo que, no son procedentes los argumentos del operador.

11.2. Respeto del Primer Cargo

11.2.1. Argumentos de la investigada

La sociedad investigada afirmó que realizó la devolución de los saldos a favor del usuario, y señaló que, como se observa en la respuesta emitida el 20 de diciembre de 2022, con referencia CUN 4622-22-0000280262, se dio plena y completa atención a lo solicitado por el quejoso, estos son, el reembolso de dinero y retiro de reporte negativo a centrales.

RESOLUCIÓN NÚMERO 86504 DE 2025

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Alegó que, para devolver el saldo a favor de \$209.011, el usuario debía informar los datos de una cuenta bancaria a su nombre o la autorización para que la transacción se efectuara por medio de un punto Efecty. Información que fue remitida por el usuario el 6 de enero de 2023.

En cuanto a la PQR identificada con CUN 4622- 23-0000003730 del 27 de enero de 2023, la investigada mencionó que, el 17 de febrero de 2023, respondió la misma de manera efectiva, integral y definitiva. Aunado a ello, advirtió que, de acuerdo con la información suministrada por el usuario, el 23 de febrero de 2023, realizó la devolución del saldo a favor, como consta en el comprobante de pago allegado con el escrito de descargos.

Por lo tanto, expuso la investigada que:

“Lo anterior incluso se corrobora con el propio accionar del Quejoso, toda vez que el 1 de marzo de 2023, por medio de la herramienta de autogestión del portal web de DIRECTV, realizó la expedición de un paz y salvo de sus servicios; cuestión esta que no sería posible si se encontraran saldos pendientes a favor del Quejoso o de DIRECTV”

En consecuencia, manifestó que al quedar acreditado que **DIRECTV** dio cumplimiento a la obligación de efectuar la devolución del saldo a favor, carece de fundamento tanto fáctico como legal la imputación de una infracción en ese sentido y, por tanto, solicitó el archivo de la investigación.

10.2.2. Consideraciones de la Dirección

Para comenzar, esta Dirección considera oportuno mencionar que las normas que establecen la obligación que tienen los proveedores de servicios de atender de manera integral y efectiva las favorabilidades otorgadas a los usuarios, son el numeral 6 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, así como el numeral 2.1.2.1.3 del artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por el artículo 1º de la Resolución CRC 5111 de 2017.

Lo anterior implica que cuando los proveedores resuelvan de manera favorable las pretensiones contenidas en las peticiones, quejas y/o recursos, con el objeto de garantizar la atención integral, deben adoptar todas las medidas tendientes a que su decisión surta los efectos previstos en ella, o en otras palabras se materialice su determinación, con la finalidad de que las solicitudes de los usuarios sean resueltas de manera efectiva.

En otras palabras, no basta con que, en atención a una petición, queja o recurso presentado por los usuarios, las empresas se limiten a acceder a todas y cada una de sus pretensiones de manera favorable, sino que la citada integralidad implica que las decisiones que contengan favorabilidades se hagan efectivas y se materialicen de manera oportuna y en los términos en que fueron otorgadas.

Sin embargo, es necesario advertir que las precitadas normas tienen como contexto el procedimiento y trámite de las reclamaciones de usuarios ante los proveedores de servicios de comunicaciones establecido por el legislador en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009, así como aquellos casos en que los usuarios acuden a las autoridades administrativas cuando consideran vulnerados sus derechos, es decir, las denuncias instauradas ante la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

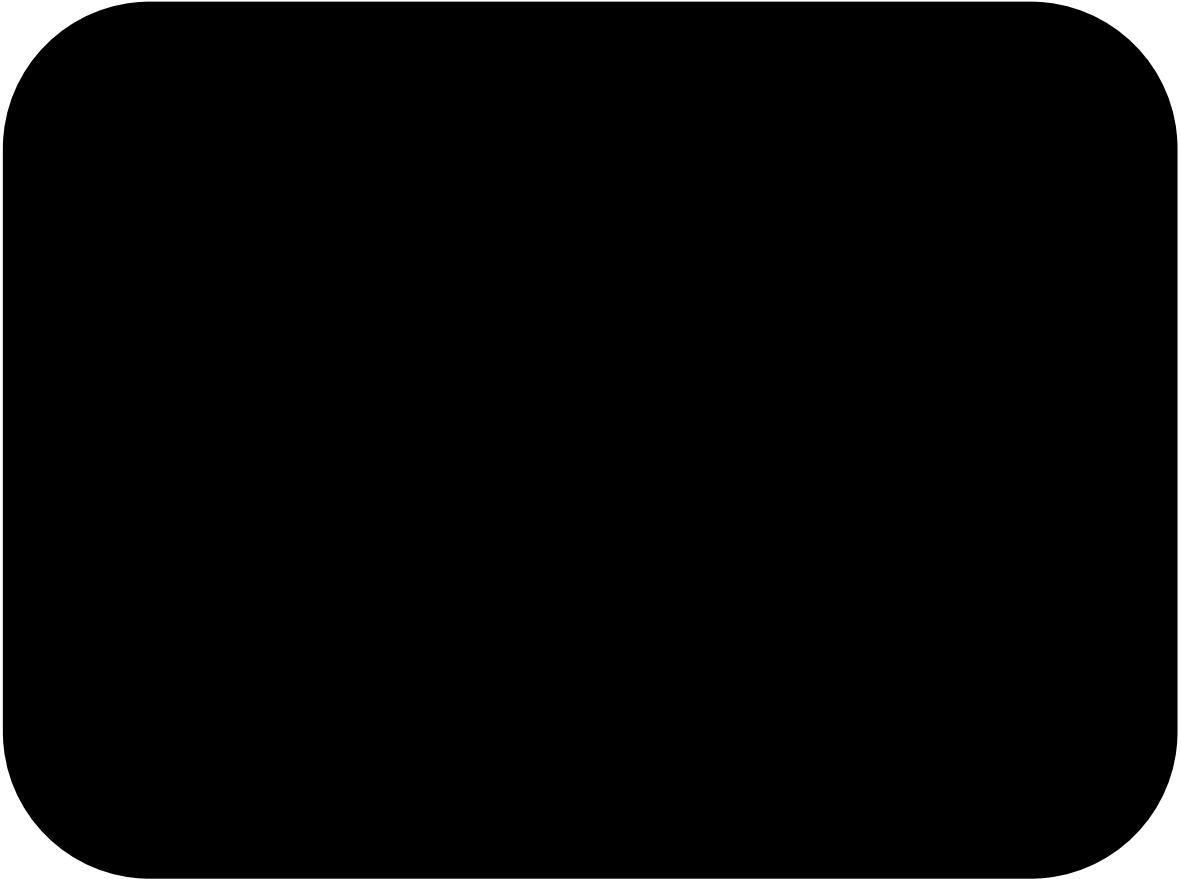
Considerando lo anterior, y siguiendo la imputación fáctica establecida en la Resolución No. 80422 del 19 de diciembre de 2024, se determinará si el proveedor atendió efectiva, integral y definitiva a las favorabilidades reconocidas al usuario conforme con lo anunciado mediante las decisiones empresariales identificadas con CUN 4622-22-0000280262 del 20 de diciembre de 2022 y CUN 4622-23-0000003730 del 17 de febrero de 2023.

RESOLUCIÓN NÚMERO 86504 DE 2025

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

La sociedad investigada le informó al usuario a través de la decisión empresarial identificada con CUN 4622-22-0000280262 del 20 de diciembre de 2022, lo siguiente:

Imagen 1. Decisión empresarial del 20 de diciembre de 2022



Fuente: Escrito de queja, consecutivo 0, página 3 del radicado 23-77484

De la imagen en precedencia, se advierte que, la sociedad investigada **(i)** confirmó que la suscripción bajo número 109673338 migró a la plataforma DIRECTV GO desde el 6 de mayo de 2022, debido a la solicitud de cancelación por parte del usuario; **(ii)** el 9 de septiembre de 2022, se registró la solicitud de cancelación del servicio DIRECTV GO, la cual fue programada para el 15 de octubre de 2022; y, **(iii)** reconoció un ajuste de \$225.549 por concepto de facturación, el cual una vez aplicado, generó un saldo a favor del usuario de \$209.011, solicitándole al usuario los datos de una cuenta bancaria a su nombre o la autorización para efectuar la transacción por medio de un punto Efecty.

Del análisis de la respuesta anterior, se desprende que el operador informó sobre el saldo a favor de \$209.011 en la cuenta del usuario, el cual quedaría efectuado una vez el usuario informara los datos de su cuenta bancaria o la autorización para realizar la transacción por Efecty.

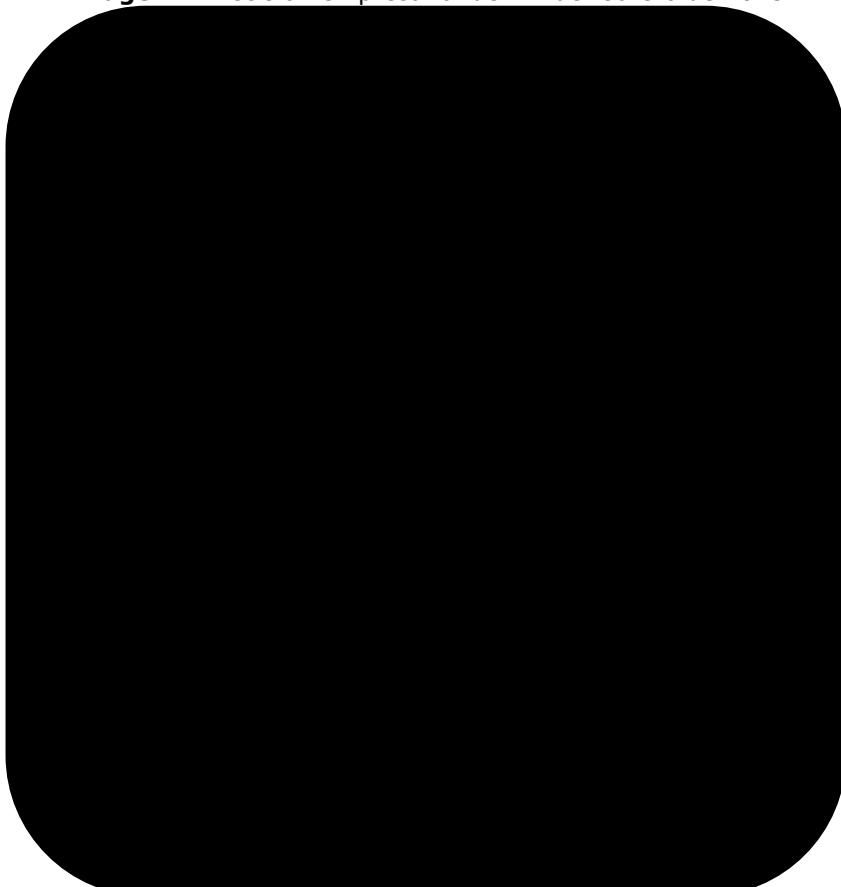
A su turno, en la decisión empresarial del 17 de febrero de 2023, identificada con CUN 4622-23-0000003730, el proveedor reconoció que por una inconsistencia en el sistema interno de la compañía no aplicó de forma exitosa la devolución del dinero, e informó que el 13 de febrero de 2023, realizó nuevamente el trámite del ajuste efectuando la transacción a la cuenta bancaria indicada por el usuario, gestión que se haría en 15 días hábiles.

Es decir que, según la informado en la citada decisión empresarial, el usuario podía reclamar el dinero a partir del 10 de marzo de 2023, pues los 15 días hábiles para efectuar el trámite indicado por la investigada transcurrieron del 20 de febrero al 10 de marzo de 2023.

RESOLUCIÓN NÚMERO 86504 DE 2025

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Imagen 2. Decisión empresarial del 17 de febrero de 2023



Fuente: Escrito de queja, consecutivo 0, página 2 del radicado 23-77484

No obstante lo anterior, debe precisarse que, en el escrito de denuncia el usuario mencionó que, a pesar de brindar la información requerida para el trámite de devolución del dinero el operador no la realizó. Además, advirtió que, ante la falta de materialización de dicha favorabilidad interpuso el recurso de reposición para que el operador hiciera efectiva la devolución del dinero y en caso de incumplimiento o negación por parte del proveedor, surtiera el recurso de alzada.

También informó que, pese a que en la respuesta identificada con CUN 4622-23-0000003730 del 17 de febrero de 2023, la investigada solicitó un plazo adicional para efectuar el trámite correspondiente, aun así, no recibió el dinero, tal y como se relaciona a continuación:

Imagen 3. Denuncia del 24 de febrero de 2023



Fuente: Consecutivo 0 del radicado 23-77484

RESOLUCIÓN NÚMERO 86504 DE 2025

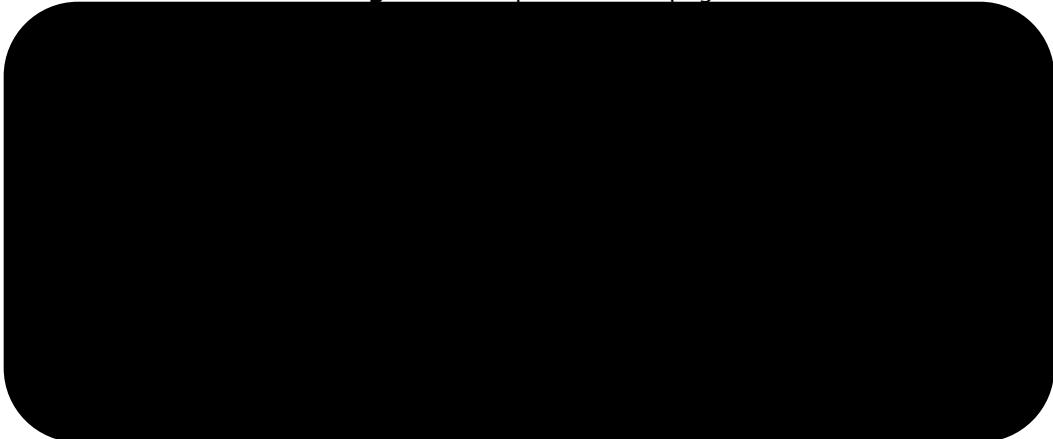
“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Con sustento en lo anterior, y comoquiera que, el 24 de febrero de 2023, el usuario presentó su denuncia, esta Dirección encontró que, para esa fecha el operador no había dado cumplimiento a lo anunciado favorablemente al usuario mediante las decisiones CUN 4622-22-0000280262 del 20 de diciembre de 2022 y CUN 4622-23-0000003730 del 17 de febrero de 2023.

No obstante, considerando que, el operador advirtió en sus descargos que, el 23 de febrero de 2023, realizó la devolución del saldo a favor del usuario, corresponde a esta Dirección analizar el cumplimiento de las decisiones favorables citadas a cargo de la empresa.

Del comprobante de pago emitido por Bancolombia allegado como prueba por la investigada en sus descargos y alegatos de conclusión, se evidencia que el 23 de febrero de 2023, **DIRECTV COLOMBIA LTDA** realizó una transacción de \$209.011 al señor [REDACTED], tal y como se ilustra a continuación:

Imagen 4. Comprobante de pago



Fuente: Escrito de Descargos, consecutivo 13, página 6 del radicado 23-77484

Por lo anterior, esta Dirección encuentra que:

- (i)** Desde el 20 de diciembre de 2022, el operador había anunciado al usuario que procedería con la devolución del saldo a favor de \$209.011, y que para tramitarlo era necesario que el usuario indicara los datos de su cuenta bancaria, a través del enlace dispuesto para tal efecto.
- (ii)** De acuerdo con lo informado por el operador en sus descargos la “información bancaria solicitada fue remitida por el Quejoso el 6 de enero de 2023, vía el portal web de DIRECTV”.
- (iii)** De acuerdo con lo informado por el usuario, y comoquiera que, informados los datos de la cuenta bancaria el operador no había procedido con la devolución del saldo a favor, el denunciante interpuso una PQR el 27 de enero de 2023, la cual fue tramitada y referenciada por el operador como “un recurso de reposición y en subsidio de apelación”, pese a que, el término previsto para la interposición de los mismos en contra de la decisión empresarial del 20 de diciembre de 2022, ya había vencido.
- (iv)** En la decisión del 17 de febrero de 2023, el operador informó que, debido a una inconsistencia, la devolución del saldo a favor no fue aplicado de forma exitosa, por lo que, la devolución se haría efectiva dentro de 15 días hábiles contados a partir de dicha comunicación.
- (v)** La materialización de la favorabilidad otorgada se llevó a cabo el 23 de febrero de 2023, esto es, más de un mes después que el quejoso informara la cuenta bancaria a la que debían realizarle la devolución de dicho dinero.

Así las cosas, quedó demostrado que el operador faltó a su deber de atender de manera efectiva, integral y definitiva la favorabilidad reconocida al usuario, dado que, según este debió interponer los recursos de ley para que, la sociedad

RESOLUCIÓN NÚMERO 86504 DE 2025

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

investigada resolviera de fondo su solicitud y fuera materializada la devolución efectiva del saldo a favor de \$209.011, informada a través de la decisión empresarial del 20 de diciembre de 2022, solo hasta el 23 de febrero de 2023.

De esta manera, la Dirección encuentra que, respecto a la decisión del 20 de diciembre de 2022, el operador transgredió lo establecido en el numeral 6 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, así como lo previsto en el numeral 2.1.2.1.3 del artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, lo que conllevó a la configuración de la infracción prevista en el numeral 12 del artículo 64 de la citada ley.

Sin embargo, como el operador durante el curso de esta investigación allegó el comprobante que acredita la devolución al usuario del saldo a favor de \$209.011, se encuentra plenamente acreditado el cese de la conducta objeto de reproche por parte del proveedor de servicios, motivo por el cual, dicha circunstancia será apreciada por esta Dirección en el acápite de dosificación de la sanción como factor de atenuación de acuerdo con lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 28 de la Ley 1978 de 2019.

No sin antes advertir que las gestiones realizadas por la investigada no son impedimento para que esta Dirección realice el reproche administrativo por haberse constatado el incumplimiento a la normatividad endilgada en el pliego de cargos.

Finalmente, en lo que respecta a la decisión empresarial del 17 de febrero de 2023, esta Dirección evidencia que, **DIRECTV** cumplió con su obligación de atender de manera efectiva, integral y definitiva la PQR identificada con CUN 4622- 23-000000373, al materializar la favorabilidad allí anunciada.

En consecuencia, se desestimarán del cargo primero la decisión del 17 de febrero de 2023, identificada con CUN 4622- 23-000000373.

11.2.3. Conclusiones del caso

De acuerdo con el anterior análisis, esta Dirección encuentra que la sociedad investigada atendió la favorabilidad reconocida al denunciante mediante la decisión empresarial identificada con CUN 4622-22-0000280262 del 20 de diciembre de 2022, solo hasta el 23 de febrero de 2023, desconociendo las obligaciones previstas en el numeral 6 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, así como en el numeral 2.1.2.1.3¹⁷ del artículo 2.1.2.1 de la Resolución 5050 de 2016, modificada por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017.

Por tal motivo, es procedente la imposición de una sanción en los términos del artículo 65 de la misma ley, al encontrarse demostrada la infracción dispuesta en el numeral 12 del artículo 64 de la citada ley.

Como se indicó previamente, del cargo primero formulado se desestimó la decisión del 17 de febrero de 2023, identificada con CUN 4622- 23-000000373, dado que no se evidenció incumplimiento alguno.

11.3. Respeto del argumento: “Carencia actual del objeto de la investigación por hecho superado”

11.3.1. Argumentos de la investigada

La sociedad investigada indicó que, al realizar la devolución del saldo a favor, habría una carencia actual del objeto de la investigación por hecho superado, la cual es una condición o fenómeno jurídico particular que se presenta en distintos ámbitos del derecho, para aquellas situaciones que involucran la protección de derechos fundamentales a través del ejercicio de la acción de tutela.

¹⁷ Norma vigente para la época de los hechos.

RESOLUCIÓN NÚMERO 86504 DE 2025

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

A su turno, mencionó que:

“Bien se podría creer que por tratarse de acciones de tutela y populares, los efectos propios son inter partes, es decir, que no es posible extenderlos a todas las personas del territorio nacional; pero, se aclara, que en este caso, los extractos jurisprudenciales corresponden a las razones de fondo que motivaron a los jueces a tomar la decisión adoptada y, lo que se pretende, no es que los efectos de dichas decisiones se hagan extensivos en nuestro caso, sino que, por el contrario, que simplemente el criterio jurídico empleado, sea aplicado en la investigación que nos ocupa, a fin de que se garantice el derecho al debido proceso.

Lo planteado, en consideración a que DIRECTV atendió efectiva, integral y definitivamente a las PQRs del Quejoso, realizando efectivamente la devolución de los saldos pendientes sub examine”.

11.3.2 Consideraciones de la Dirección

En cuanto a la aplicación de la Teoría del Hecho Superado al caso concreto, es menester manifestar que esta surge con ocasión de la protección de los derechos fundamentales a través de la acción de tutela¹⁸, y es por completo extraña a las actuaciones administrativas sancionatorias.

Dicha figura del hecho superado, permite a los jueces rechazar la acción de tutela cuando exista carencia actual de objeto, en la medida que, la amenaza o vulneración al derecho fundamental cuyo amparo o protección se pretende, ha cesado al momento del pronunciamiento judicial.

Es así que, el derecho administrativo sancionador, que orienta las investigaciones adelantadas por esta Dirección, tiene por objeto establecer si los proveedores de servicios de comunicaciones se ajustaron o no al cumplimiento de las disposiciones que les son exigibles sobre protección de usuarios, conforme a las normas vigentes para el momento de la ocurrencia de los hechos que son objeto de investigación.

En este orden de ideas, el hecho generador de la presente investigación se consumó en el momento en que se evidenció el incumplimiento a las disposiciones contenidas en el Régimen de Protección de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, por lo que establecer si para la fecha actual ya no acontecen los hechos reprochados o sus consecuencias, no es determinante en el ejercicio de la potestad sancionatoria, puesto que el cumplimiento que se verifica en el curso de la investigación, se predica de unas circunstancias de modo, tiempo y lugar específicas.

En conclusión, la teoría del hecho superado no es aplicable al caso concreto, como quiera que, de acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Constitucional, esta teoría es de aplicación exclusiva para el análisis de procedencia de la acción de tutela y, no constituye una causal eximente de responsabilidad en el derecho colombiano.

Ahora bien, considera esta Dirección que si lo que pretende la investigada con el argumento planteado es demostrar que cesó el incumplimiento que dio origen a la presente investigación administrativa, lo que procede es realizar el análisis respectivo al momento de dosificar el monto de la sanción a imponer, con el fin de determinar si dichas circunstancias aplican como criterio de atenuación, conforme con la normativa aplicable, tal y como se realizará en el numeral **12.5.** de este acto administrativo.

11.4. Respeto del Segundo Cargo

11.4.1. Argumentos de la investigada

¹⁸ Honorable Corte Constitucional en sentencia de unificación SU - 540 del 17 de julio del año 2007, y Sentencia T-612/09, la honorable Corte Constitucional.

RESOLUCIÓN NÚMERO 86504 DE 2025

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

La sociedad investigada planteó que en el correo certificado de la “Notificación Electrónica: Resolución No. 80422 de 19/12/2024\|2210680” no se evidenció algún soporte de las afirmaciones aludidas por la SIC que demostrarían el efectivo envío del requerimiento de información y mucho menos que **DIRECTV** lo hubiera recibido.

Advirtió que, validadas las cuentas digitales autorizadas y consultadas las áreas responsables del respectivo proceso, no encontró en sus registros el requerimiento de información aludido por la Dirección.

De igual manera, indicó que, consultó las bases de información de la SIC el 10 de enero de 2025, y no encontró el documento que acreditara la debida notificación del requerimiento de información objeto de la imputación fáctica del segundo cargo, dado que, el consecutivo 6, solo contiene un título asociado al acuse de recibido pero carece de documento alguno.

Por lo anterior, el proveedor investigado manifestó que, hubo una falsa motivación al alegar que:

“la Autoridad basa la imputación fáctica y jurídica del cargo en una notificación que no se realizó y de la cual no presentó prueba alguna. Así pues, parafraseando las palabras del Consejo de Estado, la SIC tuvo en cuenta como motivos determinantes de la decisión hechos que no estuvieron debidamente probados dentro de la actuación administrativa. En efecto, todo el cargo lo basa en la no respuesta de DIRECTV de un requerimiento de información que no se acreditó de ninguna manera que fuese debidamente notificado y mucho menos recibido.”

De igual forma, la sociedad investigada alegó que no recibió el correo que la SIC remitió a **DIRECTV**, pues consideró que no recibió notificación del requerimiento lo que no puede predicarse en una falta de respuesta, pues esta no se materializó en los términos exigidos por el ordenamiento jurídico.

En consecuencia, la investigada justificó su argumento indicando que, a pesar de que se expediera el acta de envío y entrega de correo electrónico emitido por SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S., donde se indicó que el mensaje de datos fue al parecer enviado el 6 de julio de 2023, desde la dirección sic@sic.gov.co al buzón institucional notificacionesjudiciales@directvla.com.co, lo cierto es que tal email no ingresó en el sistema de recepción de correos de **DIRECTV**.

En cuanto a las consecuencias jurídicas de la indebida notificación en el caso concreto, la sociedad investigada alegó que:

“En el expediente 23-77484 no obra ningún elemento de prueba que permita constatar el acceso efectivo del destinatario al mensaje. Tampoco se recibió un acuse de recibo en sentido técnico ni una confirmación de apertura. Por el contrario, y como ya se ha señalado, existen certificaciones técnicas que corroboran que el mensaje no ingresó al sistema de correo electrónico institucional de DIRECTV, lo cual elimina cualquier duda razonable sobre la falta de recepción. Inclusive, si a la fecha la entidad administrativa decidiera revisar el acta de envío de su proveedor (4-72) lo que probablemente vería es que al día de hoy, el mensaje no ha sido visualizado ni abierto.”

11.4.2 Consideraciones de la Dirección

Teniendo en cuenta que la conducta que se reprocha es la presunta omisión de la sociedad investigada, al deber de remitir la información solicitada en el requerimiento de información formulado el 3 de mayo de 2023, resulta oportuno valorar las pruebas obrantes en el expediente y los argumentos presentados por **DIRECTV**, en su defensa.

RESOLUCIÓN NÚMERO 86504 DE 2025

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Con base en lo anterior, es preciso indicar que, esta Dirección realizó un requerimiento de información al operador mediante radicado No. 23-77484-00005-000 el 3 de mayo de 2023, el cual fue remitido a la dirección de correo electrónico [REDACTED], tal y como observa a continuación:

Imagen 5. Requerimiento de información del 3 de mayo de 2023



Fuente: Requerimiento de información, consecutivo 5 del Radicado 23-77484

Al respecto, debe tenerse en cuenta que como prueba de la entrega del mencionado requerimiento obra en el consecutivo 6 del radicado 23-77484, el Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico con ID mensaje 51741, expedida por el operador postal **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. (4/72)**, en el que se registra que la fecha del envío fue del 3 de mayo de 2023, y el estado para esa fecha a las 11:49:43, fue la notificación de entrega al servidor exitosa:

Imagen 6. Soporte de entrega del requerimiento del 3 de mayo 2023.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 23-77484-6	FECHA: 2023-05-03 14:01:03
TRA: 328 SERVICIOS DE TELECOM	EVE: 328 DENUNCIAS
ACT: 866 AVISORECIB	FOLIOS: 3

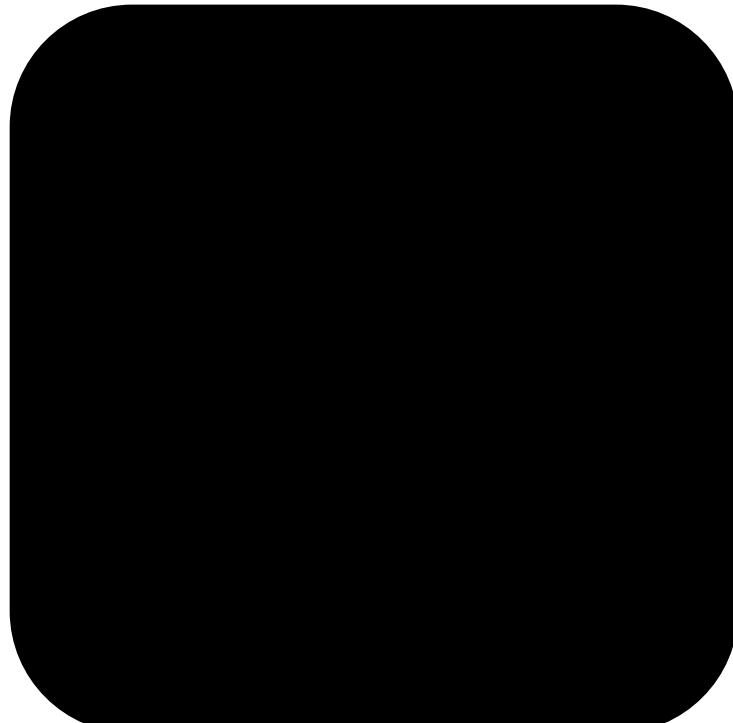
ACUSE CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO

Para su información y trámite pertinente se adjunta acuse de correo electrónico certificado correspondiente al envío hecho bajo número de radicado **23-77484-5**


JUAN DAVID LEMUS PACHECO
SECRETARIO GENERAL
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN NÚMERO 86504 DE 2025

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”



Fuente: Consecutivo 6 del Radicado 23-77484

De igual forma, es necesario resaltar que la dirección electrónica a la cual fue remitido el requerimiento de información fue la registrada por el operador para notificaciones judiciales en el Certificado de Existencia y Representación Legal de la sociedad **DIRECTV COLOMBIA LTDA.**, conforme con la consulta realizada en el Registro Único Empresarial RUES.

Ahora bien, en el referido requerimiento, se observa que el plazo para allegar la información solicitada fue de doce (12) días hábiles después de que el proveedor de servicios de comunicaciones recibiera los documentos, advirtiéndole que, en caso de desatención, esto podría acarrear sanciones legales conforme con lo previsto en el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, tal y como se relaciona a continuación:

Imagen 7. Fragmento del requerimiento de información

5. Explicaciones que estime pertinentes aportando los elementos de juicio y las pruebas que pretenda hacer valer, respecto de la denuncia allegada por el usuario del servicio a esta Entidad.

Para atender el presente requerimiento, se estima razonable conceder un plazo de **doce (12) días hábiles** contados a partir del día siguiente del recibo de la presente comunicación, advirtiéndole que su incumplimiento puede acarrear la imposición de sanciones legales por la desatención de los requerimientos de autoridad, de conformidad con lo previsto en el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.

Al momento de radicar la respuesta al presente requerimiento, le solicitamos lo realice bajo el número de radicación que aparece en el rótulo del presente comunicado y bajo la actuación con número 874.

Atentamente,

Firmado digitalmente
por MAYRA SOL
QUINTERO
GRANADILLO
Fecha: 20/05/01
12:00:00 PM

MAYRA SOL QUINTERO GRANADILLO
COORDINADORA GRUPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS DE
PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

Elaboró: EMBG
Aprobó: Mayra Quintero

Fuente: Requerimiento de información, consecutivo 5, página 2 del radicado 23-77484

De acuerdo con las anteriores pruebas, puede confirmarse que el operador a pesar de haber recibido de manera efectiva el requerimiento, se abstuvo de presentar la información requerida dentro del término otorgado de 12 días, imposibilitando que esta Dirección contara con los elementos de juicio necesarios para el adecuado ejercicio de sus funciones.

Al respecto, el operador debe tener en cuenta que cuando la autoridad solicita alguna información a los vigilados, a través de un oficio o de un acto administrativo, su atención es de obligatorio cumplimiento para el esclarecimiento de algún hecho o conducta presuntamente violatorio del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de

RESOLUCIÓN NÚMERO 86504 DE 2025

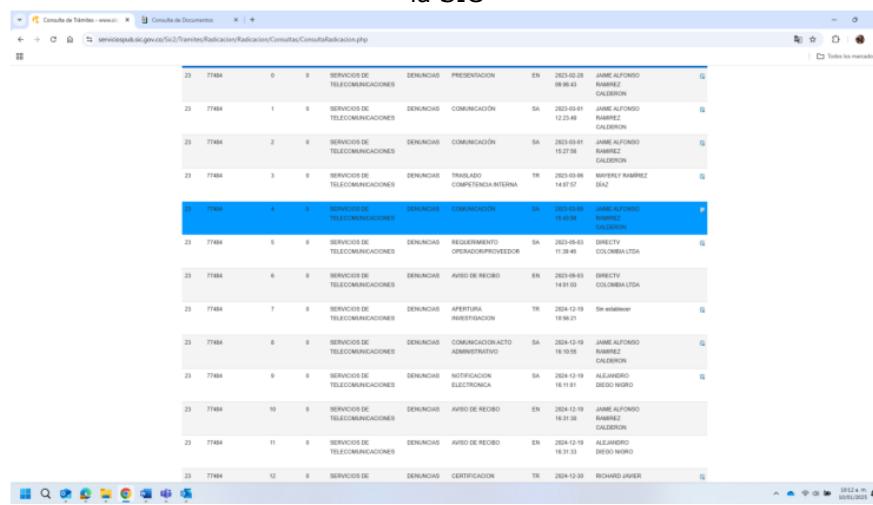
“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Comunicaciones, para evitar que se cause un daño o perjuicio derivado de la vulneración de normas sobre protección al consumidor.

Además, los operadores deben suministrar la información que sea requerida por las autoridades administrativas en ejercicio de sus funciones - en este caso, la Superintendencia de Industria y Comercio-, a menos de que existan circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que no le permitan o le impidan allegar la mencionada información.

Al respecto, la sociedad investigada en sus descargos alegó que no encontró ningún documento que acreditara la debida notificación del requerimiento de información, haciendo alusión a que en las bases de información de la SIC, en el consecutivo 6 del radicado 23-77484, no se registra ningún documento adjunto, relacionando para tal efecto la siguiente imagen:

Imagen 8. Consulta realizada por la sociedad investigada al Consulta de Trámites externo de la SIC



ID	Consecutivo	Categoría	Denuncia	Trámite	Fecha	Detalles	
23	77484	0	0	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	DENUNCIAS	PRESENTACION	EN 2023-02-28 08:08:43 JAIME ALFONSO CALDERON
23	77484	1	0	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	DENUNCIAS	COMUNICACION	SA 2023-03-01 12:23:49 JAIME ALFONSO RAMIREZ CALDERON
23	77484	2	0	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	DENUNCIAS	COMUNICACION	SA 2023-03-01 12:23:59 JAIME ALFONSO RAMIREZ CALDERON
23	77484	3	0	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	DENUNCIAS	TRASLADO COMPETENCIA INTERNA	TR 2023-03-09 14:07:57 MAYIRELY RAMIREZ SIAZ
23	77484	4	0	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	DENUNCIAS	COMUNICACION	SA 2023-03-09 15:10:16 JAIME ALFONSO RAMIREZ CALDERON
23	77484	5	0	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	DENUNCIAS	REQUERIMIENTO OPERADOR/PROVEEDOR	SA 2023-09-03 11:38:46 DIRECTV COLOMBIA LTDA
23	77484	6	0	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	DENUNCIAS	AVISO DE RECOBRO	EN 2023-09-03 14:01:03 DIRECTV COLOMBIA LTDA
23	77484	7	0	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	DENUNCIAS	APERTURA INVESTIGACION	TR 2024-12-19 16:00:01 Sin realizar
23	77484	8	0	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	DENUNCIAS	COMUNICACION ACTO ADMINISTRATIVO	SA 2024-12-19 16:10:55 JAIME ALFONSO RAMIREZ CALDERON
23	77484	9	0	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	DENUNCIAS	NOTIFICACION ELECTRONICA	SA 2024-12-19 16:10:51 ALEXANDRO BESIO NORO
23	77484	10	0	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	DENUNCIAS	AVISO DE RECOBRO	EN 2024-12-19 16:21:38 JAIME ALFONSO RAMIREZ CALDERON
23	77484	11	0	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	DENUNCIAS	AVISO DE RECOBRO	EN 2024-12-19 16:21:33 ALEXANDRO BESIO NORO
23	77484	12	0	SERVICIOS DE	DENUNCIAS	CERTIFICACION	TR 2024-12-30 09:45:00 RICHARD JAVIER

Fuente: Escrito de Descargos - Consecutivo 13 del radicado 23-77484

De igual forma, la investigada expresó que, bajo el consecutivo 5 solamente hay un documento interno, pero no reposa el informe de notificación ni acuse de recibido como lo motivó la SIC en el segundo cargo, allegando la siguiente imagen:

Imagen 9. Consulta realizada por la sociedad investigada al Consulta de Trámites externo de la SIC

Fuente: Escrito de Descargos - Consecutivo 13 del radicado 23-77484

Al respecto, resulta oportuno precisarle a la investigada que de acuerdo con lo expuesto en la Resolución No. 24304 del 29 de abril de 2025, esta Dirección al evidenciar que al realizar la consulta del radicado 23-77484 por el sistema externo¹⁹ de la entidad, el consecutivo 6 no se podía visualizar, procedió a gestionar internamente en la entidad el levantamiento de esta restricción, para

¹⁹ <https://serviciospub.sic.gov.co/Sic2/Tramites/Radicacion/Radicacion/Consultas/ConsultaRadicacion.php>

RESOLUCIÓN NÚMERO 86504 DE 2025

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

que pudieran ser consultados los avisos de recibo de los procesos que se encuentran a cargo de la Dirección de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, sin ningún impedimento.

Con dicha gestión, todos los documentos del radicado se pueden consultar de manera satisfactoria, como así se le dio a conocer al operador en dicho acto administrativo a través de la siguiente imagen:

Imagen 10. Consulta realizada por la Dirección al Consulta de Trámites externo de la SIC

23	77484	3	0	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	DENUNCIAS	TRASLADO COMPETENCIA INTERNA	TR	2023-03-06 14:07:57	MAYERLY RAMÍREZ DÍAZ	
23	77484	4	0	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	DENUNCIAS	COMUNICACIÓN	SA	2023-03-09 15:43:58	JAIIME ALFONSO RAMIREZ CALDERON	
23	77484	5	0	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	DENUNCIAS	REQUERIMIENTO OPERADOR/PROVEEDOR	SA	2023-05-03 11:39:46	DIRECTV COLOMBIA LTDA	
23	77484	6	0	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	DENUNCIAS	AVISO DE RECIBO	EN	2023-05-03 14:01:03	DIRECTV COLOMBIA LTDA	

Fuente: Resolución No. 24304 del 29 de abril de 2025

De otra parte, la sociedad investigada en los alegatos de conclusión mencionó que:

"En efecto, aunque la Superintendencia allega un certificado de "acta de envío y entrega de correo electrónico" emitido por SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S., en el que se indica que el mensaje de datos fue supuestamente enviado el 6 de julio de 2023 desde la dirección sic@sic.gov.co al buzón institucional , lo cierto es que tal correo electrónico nunca ingresó en el sistema de recepción de correos de DIRECTV.

(...)

Lo cierto es que tal correo electrónico nunca ingresó en el sistema de recepción de correos de DIRECTV. Este hecho no es una mera alegación, sino que ha sido objeto de acreditación técnica en el expediente y en otros varios procesos tramitados ante esta misma Superintendencia. Así, mediante certificación expedida el 30 de agosto de 2023 por la Gerencia de Seguridad Informática de DIRECTV, se dejó constancia expresa de que entre marzo y agosto de 2023 no se recibió en el buzón institucional ningún mensaje proveniente del dominio "sic@sic.gov.co". En la misma certificación se precisó que no existía restricción alguna a ese dominio en los filtros de seguridad del servidor, y que los cambios intempestivos e inconsultos en los dominios de envío por parte de la SIC, en particular el uso de direcciones como @bnc3.4-72.com.co o @4-72.com.co, generaron que los mensajes fueran identificados por los sistemas antispam como potencialmente maliciosos y, en consecuencia, bloqueados."

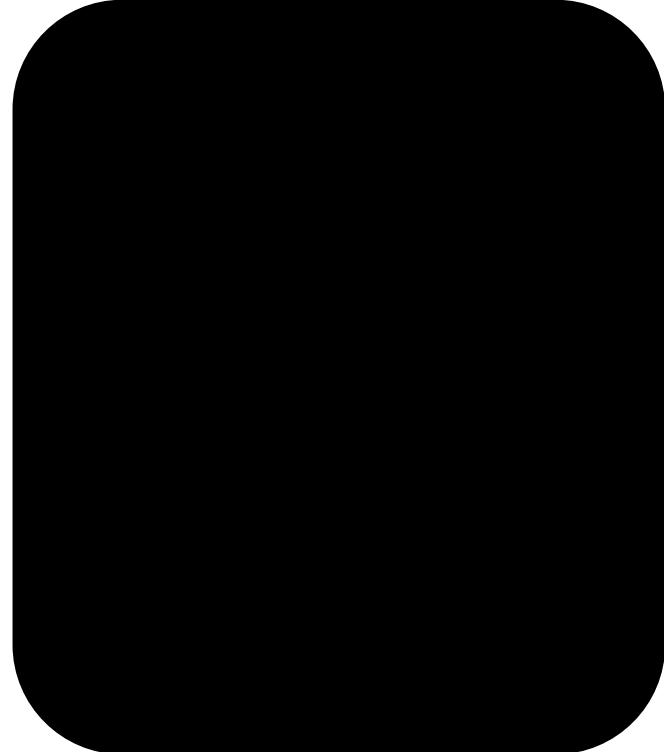
Al respecto, resulta oportuno aclararle a la sociedad investigada que la imagen que allega como prueba para referirse al correo electrónico enviado el 6 de julio de 2023, desde el email sic@sic.gov.co al buzón electrónico de **DIRECTV** , no corresponde ni se relaciona con los hechos expuestos en la presente actuación administrativa, pues dicha imagen hace alusión al expediente 23-67082, que se identificada con Id mensaje 123528, así:

ESPACIO EN BLANCO

RESOLUCIÓN NÚMERO 86504 DE 2025

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Imagen 11. Allegada por la sociedad investigada respecto del expediente 23-67082

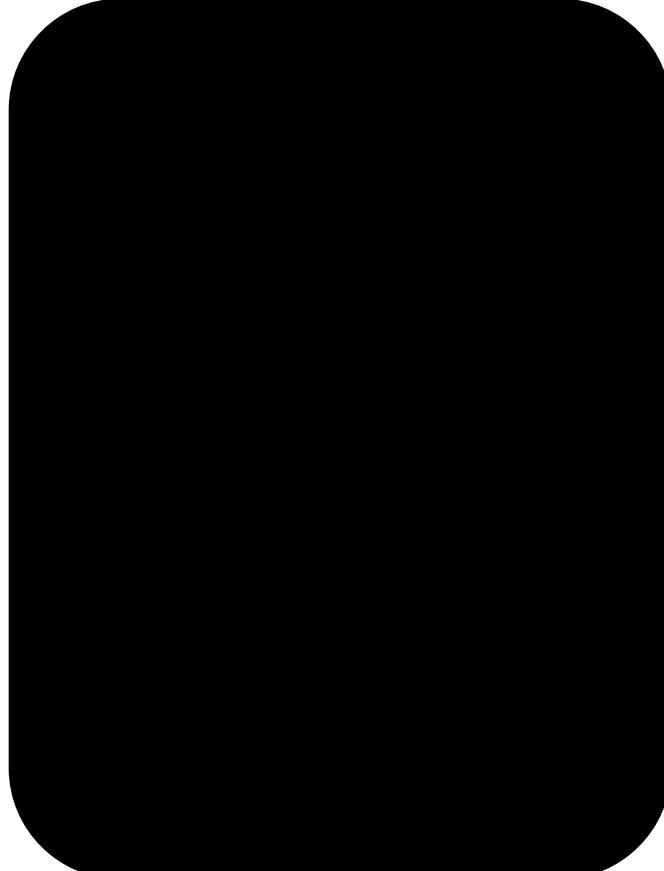


Fuente: Alegatos de Conclusión - Consecutivo 29 del radicado 23-77484.

Por lo tanto, los argumentos planteados por el operador en torno al Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico, que acredita el envío y entrega de un requerimiento de información el 6 de julio de 2023, no serán tenidos en cuenta en la presente actuación administrativa, al no tener relación alguna con los hechos que son objeto de investigación.

De otra parte, la sociedad investigada adjuntó un certificado expedido por la Gerente de Seguridad Informática de **DIRECTV S.A.**, con el cual, justificó sus argumentos, así:

Imagen 12. Certificación expedida por la Gerente de Seguridad Informática



Fuente: Alegatos de Conclusión – Consecutivo 29 del radicado 23-77484

Aunque con el anterior documento el operador pretende certificar desde su área técnica que no se recibieron correos electrónicos del dominio “sic@sic.gov.co”

RESOLUCIÓN NÚMERO 86504 DE 2025

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

durante el mes de marzo de 2023, la misma no permite establecer que el correo remitido por la Dirección -que cuenta con la correspondiente certificación de entrega del operador postal-, no haya sido recibido en el buzón de correo [REDACTED].

Aunado a ello, las afirmaciones que se hacen en dicha certificación no están acompañadas de pruebas técnicas que sustenten y justifiquen que efectivamente desde marzo de 2023, el operador no recibe correos desde “sic@sic.gov.co”, aun cuando este ha sido el dominio a través del cual durante varios años esta Superintendencia ha remitido las diferentes comunicaciones o notificaciones.

De igual forma, que el operador mencione en la certificación que no se le notificó sobre el cambio de dominio de los correos remitidos por esta Superintendencia, a través del operador postal oficial 4-72, para evitar ser bloqueados por el filtro de seguridad, ya que los dominios de 4-72, no se relacionan con los de la SIC, no puede ser considerado por esta Dirección como una justificación para que el operador se exonere del cumplimiento de la obligación que le asiste de atender los requerimientos realizados por la autoridad.

Por el contrario, dichas circunstancias obedecen a temas internos de la compañía que debe manejar el operador para evitar que estos hechos sean repetitivos y continúe sin responder los requerimientos realizados por esta entidad.

Así las cosas, la sociedad investigada dentro de su grado de diligencia debe verificar y confirmar que el correo electrónico recibido el 3 de mayo de 2023, fue enviado por esta Superintendencia, pues contaba con los medios de contacto de la SIC como la línea telefónica y el correo institucional para indagar si dicho correo era o no remitido desde la entidad, es decir que, el proveedor no comprobó la procedencia del correo electrónico en el que se remitía el requerimiento de información.

Además de lo anterior, el proveedor podía verificar el contenido del requerimiento al ingresar al Consulta de Trámites habilitado por la SIC, para la consulta de procesos, digitando el número de radicado del expediente, en donde, se relaciona el registro del requerimiento, la fecha en que se llevó a cabo el requerimiento, la dirección electrónica a la que se dirigió, y con dicha información confirmar que el correo electrónico recibido provenía de la Superintendencia.

Por esas razones, esta Dirección no puede tener en cuenta la certificación aportada, dado que, con dicha prueba el operador no demuestra que en efecto no recibió en su buzón o en su correo electrónico el correo remitido con el requerimiento de información. Por el contrario, advierte una posible falla al no haber identificado como seguro el remitente del correo.

De otra parte, respecto del argumento relacionado en los alegatos de conclusión de las consecuencias jurídicas que se configuran por la indebida notificación del requerimiento por:

“(...) la ausencia de recepción efectiva del correo electrónico enviado por la Superintendencia a DIRECTV COLOMBIA LTDA. no es una simple circunstancia técnica, sino un hecho con consecuencias jurídicas sustanciales. En efecto, implica que la notificación electrónica del requerimiento de información del 3 de mayo de 2023 careció de validez y eficacia jurídica, razón por la cual no puede imputarse responsabilidad alguna a DIRECTV por no haber atendido una actuación administrativa de la cual nunca fue legalmente enterada.”

Es oportuno precisar que, el artículo 62 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece sobre la prueba de la recepción y envío de mensajes de datos, lo siguiente:

RESOLUCIÓN NÚMERO 86504 DE 2025

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

“ARTÍCULO 62. PRUEBA DE RECEPCIÓN Y ENVÍO DE MENSAJES

DE DATOS POR LA AUTORIDAD. Para efectos de demostrar el envío y la recepción de comunicaciones, se aplicarán las siguientes reglas:

1. El mensaje de datos emitido por la autoridad para acusar recibo de una comunicación, será prueba tanto del envío hecho por el interesado como de su recepción por la autoridad.

(...)" (Destacado fuera de texto original)

Aunado a ello, resulta relevante traer a colación lo dispuesto en la sentencia STC3586-20 de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, a partir de la cual se puso de presente que, actualmente existe una presunción, en la que se puede asumir que las comunicaciones son recibidas, si se prueba el acuse de recibido, en los siguientes términos:

“...la validez de ese enteramiento surge cuando el ‘iniciador’ de quien envía el mensaje de datos ‘recepcone acuse de recibo’, pues de lo contrario, no podrá presumirse ‘que el destinatario ha recibido la comunicación’”²⁰

A partir de lo expuesto, la validez de la comunicación enviada dependerá de que se produzca la recepción del acuse de recibido, pues a partir de ese hecho es posible presumir que el destinatario en realidad lo recibió.

En el mismo sentido, el artículo 21 de la Ley 527 de 1999, señala:

“ARTICULO 21. PRESUNCIÓN DE RECEPCIÓN DE UN MENSAJE

DE DATOS. Cuando el iniciador recepcione acuse recibo del destinatario, se presumirá que éste ha recibido el mensaje de datos...”.

Por consiguiente, para presumir que una comunicación en realidad sí fue recibida por su destinatario, es necesario contar con un acuse de recibido, pues sólo de esa forma es posible que opere tal presunción, sin perjuicio de que, por otros medios probatorios, se acredite que en realidad la recepción se llevó a cabo sin necesidad de hacer uso de la referida presunción.

De esta manera, como existe total libertad probatoria para demostrar que el envío de la comunicación en cuestión en realidad sí fue recibida por su destinatario, por un lado, el interesado puede hacer uso de la presunción que establece tanto la jurisprudencia como la ley y para ello, probar que se generó el acuse de recibido. Acuse que se puede acreditar por cualquiera de los medios probatorios que establece nuestro ordenamiento jurídico.

Por otro lado, el interesado puede demostrar que, pese a que no exista o no esté acreditado el acuse de recibido, en efecto, la recepción de la notificación sí se surtió, también a través de cualquier medio de prueba.

De hecho, se destaca sobre este punto, que la Corte Suprema de Justicia en sentencia STC16733-2022 del 14 de diciembre de 2022, explicó lo siguiente:

“...sobre la forma de acreditar el acuse de recibo -que no es otra cosa que la constatación de que la misiva llegó a su destino- amerita reiterar que el legislador no impuso tarifa demostrativa alguna, de suerte que, como se dijo, existe libertad probatoria

(...)

En ese sentido, tal circunstancia puede verificarse -entre otros medios de prueba- a través i). del acuse de recibo voluntario y expreso del demandado, ii). del acuse de recibo que puede generar automáticamente el canal digital escogido mediante sus ‘sistemas de confirmación del recibo’, como puede ocurrir con las herramientas de configuración ofrecidas por algunos correos

²⁰ Sentencia del 04 de junio de 2020. M.P. Dr. Luis Armando Tolosa Villabona. Rad. N.º 11001-02-03-000-2020-01030-00.

RESOLUCIÓN NÚMERO 86504 DE 2025

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

electrónicos, o con la opción de "exportar chat" que ofrece WhatsApp, o inclusive, con la respectiva captura de pantalla que reproduzca los dos 'tik' relativos al envío y recepción del mensaje, iii). de la certificación emitida por empresas de servicio postal autorizadas y, iv). de los documentos aportados por el demandante con el fin de acreditar el cumplimiento de las exigencias relativas a la idoneidad del canal digital elegido"²¹ (SFT).

Por lo anterior, esta Dirección comparte la idea de que existe una multiplicidad de medios para demostrar la recepción de la notificación y de ninguna manera exige una prueba solemne al respecto.

En consecuencia, no le asiste razón a la investigada en imponer una tarifa legal a esta entidad para demostrar el envío y recepción del requerimiento de información emitido por esta Dirección el 3 de mayo de 2023, descartando el Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico expedido por el operador postal 4-72, cuando dicho documento es prueba suficiente para demostrar el acuse de recibido por su parte del comunicado enviado al correo [REDACTED], siendo esta la dirección electrónica dispuesta por la investigada para la recepción de notificaciones judiciales.

Entonces, resulta incongruente reconocer que la segunda imputación fáctica adolece de una falsa motivación, pues de acuerdo con el material probatorio obrante en el plenario se demostró que el 3 de mayo de 2023, esta Dirección realizó un requerimiento de información, el cual, fue enviado a través del operador postal oficial 4-72, al correo electrónico del proveedor informado para notificaciones judiciales, y este fue recibido satisfactoriamente, tal como quedó demostrado líneas atrás.

Por lo anteriormente expuesto, y al no contarse con pruebas que demuestren que por parte del operador **DIRECTV** hubo respuesta oportuna al requerimiento de información del 3 de mayo de 2023, como tampoco encontrarse alguna causal de exoneración de responsabilidad (caso fortuito y/o fuerza mayor), esta Dirección considera que, la sociedad investigada omitió remitir la documentación solicitada en el requerimiento mencionado y será acreedora de las sanciones a imponer en la presente decisión.

11.4.3. Conclusiones del caso

Conforme con lo indicado anteriormente, se encuentra demostrado que el proveedor se abstuvo de dar respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección el 3 de mayo de 2023, el cual se envió al correo electrónico [REDACTED]²², y pese a transcurrir los 12 días hábiles otorgados, el operador no dio respuesta alguna.

En consecuencia, con su conducta el operador configuró la infracción prevista en el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, siendo procedente la imposición de una sanción en los términos del artículo 65 de la misma ley.

DÉCIMO SEGUNDO. DOSIMETRÍA SANCIONATORIA

La facultad sancionatoria de la administración se erige como una manifestación del poder punitivo del Estado, así como un instrumento eficaz para facilitar el ejercicio de las funciones públicas y un medio para asegurar la consecución de los fines estatales²³, de esta manera, a través de la imposición de sanciones se busca garantizar la preservación y restauración del ordenamiento jurídico, reprobando y a su vez previniendo la realización de todas aquellas conductas contrarias al mismo²⁴.

²¹ Corte Suprema de Justicia, Sala de casación Civil. Sentencia STC16733-2022 del 14 de diciembre de 2022. M.P. Octavio Augusto Tejeiro Duque. Radicación nº 68001-22-13-000-2022-00389-01.

²² Dirección de correo electrónico de notificación judicial, establecida por el proveedor de servicios en su Certificado de Existencia y Representación Legal.

²³ Al respecto pueden consultarse, entre otras, las sentencias C-214 de 1994, Magistrado Ponente: Antonio Barrera Carbonell y C-229 de 1995, Magistrado Ponente: Alejandro Martínez Caballero.

²⁴ Sentencia Corte Constitucional, SU-1010 de 16 de octubre de 2008, M.P. Rodrigo Escobar Gil.

RESOLUCIÓN NÚMERO 86504 DE 2025

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Tal como se indicó en el acápite de competencias, esta Dirección se encuentra facultada para imponer a los proveedores de servicios de comunicaciones sanciones por la violación a la normatividad que protege a los usuarios de dichos servicios, facultad que se ejerce con total observancia del procedimiento establecido por el legislador y de lo dispuesto en el artículo 44 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que “[e]n la medida en que el contenido de una decisión de carácter general o particular sea discrecional, debe ser adecuada a los fines de la norma que la autoriza, y proporcional a los hechos que le sirven de causa”.

Lo anterior implica que la decisión adoptada debe ser acorde con “los principios que gobiernan la función pública”²⁵ es decir, con los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad; y que la sanción “no resulte excesiva en rigidez frente a la gravedad de la conducta, ni tampoco carente de importancia frente a esa misma gravedad”²⁶.

Expuesto lo anterior, se tiene que, para la infracción comprobada en la presente actuación las sanciones que proceden según el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, son las siguientes:

“ARTÍCULO 65. SANCIONES. Sin perjuicio de la responsabilidad penal o civil en que pueda incurrir el infractor, la persona natural o jurídica que incurra en cualquiera de las infracciones señaladas en el artículo 64 de la presente ley, será sancionada, además de la orden de cesación inmediata de la conducta que sea contraria a las disposiciones previstas en esta ley, con:

1. Amonestación.
2. Multa hasta por el equivalente a dos mil (2.000) salarios mínimos legales mensuales para personas naturales.
3. Multa hasta por el equivalente a quince mil (15.000) salarios mínimos legales mensuales para personas jurídicas.
4. Suspensión de la operación al público hasta por dos (2) meses.
5. Caducidad del contrato o cancelación de la licencia, autorización o permiso.”

No obstante, para determinar la sanción procedente deberán considerarse los criterios definidos legalmente para tal efecto, los cuales se encuentran establecidos en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, el cual señala:

“Artículo 50. Graduación de las Sanciones. Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas **se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:**

1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.
2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.
3. Reincidencia en la comisión de la infracción.
4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.
5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.
6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.
7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente.
8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas.” (Destacado propio).

²⁵ Sentencia Corte Constitucional C-125 de 18 de febrero de 2003. M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra. Expediente D-4059; Sentencia Sección Segunda, Sala de lo Contencioso Administrativo del Consejo de Estado del 26 de mayo de 2016. Radicado 2468-11

²⁶ Ibidem.

RESOLUCIÓN NÚMERO 86504 DE 2025

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Encontrándose demostrada la vulneración a las disposiciones del régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones, por los hechos descritos en el presente acto, procede esta Dirección a estimar la respectiva sanción bajo los parámetros antes anotados, luego de encontrar que los criterios de graduación que operan para el caso concreto son los siguientes:

12.1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados

a) Frente al primer cargo

Sobre el particular se debe precisar que el bien jurídico tutelado a través de esta investigación administrativa, es el derecho que le asiste a los usuarios a recibir atención oportuna, definitiva, integral y efectiva, en especial, en el escenario que obtienen por parte del proveedor de servicios una decisión favorable a sus intereses, este último es responsable no solo de recibir, atender y tramitar las PQR de sus usuarios, sino de promover la efectividad de los mecanismos de reclamación diseñados por el legislador para la resolución de los conflictos suscitados con los usuarios de servicios de comunicaciones, lo cual se logra con la materialización o cumplimiento efectivo de las decisiones que emite en las respuestas de dichas PQR.

Al respecto debe recordarse que cuando los proveedores resuelven de manera favorable las pretensiones contenidas en las peticiones, quejas, reclamos y/o recursos, a efectos de garantizar la atención integral, deben adoptar todas las medidas tendientes a que su decisión surta los efectos previstos en ella, o en otras palabras se materialice su determinación, con el objeto de que las solicitudes de los usuarios sean resueltas de manera efectiva.

En resumen, no basta con que en atención a una queja o a un recurso presentado por los usuarios, las empresas se limiten a mencionar que acceden a todas y cada una de sus pretensiones de manera favorable sin darles cumplimiento efectivo, sino que la citada integralidad implica que las decisiones que contengan favorabilidades se hagan efectivas y se materialicen en los términos en que fueron otorgadas y de manera oportuna.

El daño evidenciado no para allí, dado que en lo que respecta a la afectación del interés jurídico tutelado, en el derecho administrativo sancionatorio debe tenerse en cuenta la “potencialidad del comportamiento”. Sobre este particular el Consejo de Estado²⁷ ha señalado que:

“La conducta objeto de sanción debe ser antijurídica (...) Siempre se ha sostenido que el derecho penal reprocha el resultado, incluso en los denominados delitos de peligro, comoquiera que se requiere una puesta efectiva en riesgo del bien jurídico objeto de protección. Esta situación no se presenta en el ámbito administrativo en el que por regla general la “...esencia de la infracción radica en el incumplimiento de la norma”, de allí que se sostenga que el reproche recae sobre “la mera conducta”.

En derecho sancionatorio, interesa la potencialidad del comportamiento, toda vez que el principal interés a proteger es el cumplimiento de la legalidad, de forma tal que tiene sustancialidad (antijuridicidad formal y material) “la violación de un precepto que se establece en interés colectivo, porque lo que se sanciona es precisamente el desconocimiento de deberes genéricos impuestos en los diferentes sectores de actividad de la administración.

Así las cosas, **el derecho administrativo sancionador se caracteriza por la exigencia de puesta en peligro de los bienes jurídicos** siendo excepcional el requerimiento de la lesión efectiva. (...)” (Destacado propio).

En consecuencia, adicional al daño individual que el investigado le causó a los derechos del usuario, esta Dirección también destaca la potencialidad del daño

²⁷ Sentencia Consejo de Estado, Sección Tercera del 22 de octubre de 2012. C.P. Enrique Gil Botero. Expediente 05001-23-24-000-1996-00680- 01(20738)

RESOLUCIÓN NÚMERO 86504 DE 2025

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

que la conducta del operador ocasiona al régimen jurídico establecido para la protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones, en el que justamente se han establecido medidas para que se garanticen, entre otros, el derecho de petición; garantía que es indispensable especialmente en la prestación de un servicio público a través del cual se satisfacen necesidades de interés general y en el que, se reitera, los usuarios se encuentran en desventaja frente a los operadores.

De ahí que, con la trasgresión de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, así como lo previsto en el numeral 2.1.2.1.3²⁸ del artículo 2.1.2.1²⁹ de la Resolución CRC 5050 de 2016, se puso en peligro los intereses tutelados por la administración a través del Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Adicionalmente, se debe mencionar que la participación de la investigada en el mercado correspondiente, otorga un criterio objetivo para que se analice el daño potencial que ésta ocasionó con su conducta antijurídica, lo que hace que la potencialidad de su comportamiento antijurídico sea a todas luces significativo. Así las cosas, este criterio resulta aplicable al caso concreto, el cual será tenido en cuenta en la graduación de la sanción.

b) Frente al segundo cargo

Al respecto debe tenerse en cuenta que la efectividad de los derechos se desarrolla con base en dos cualidades, la eficacia y la eficiencia administrativa. La primera relacionada con el cumplimiento de las determinaciones de la administración y la segunda relativa con la elección de los medios más adecuados para el cumplimiento de los objetivos.

Es por ello que, cuando un proveedor de servicios de comunicaciones omite remitir la información solicitada, i) desconoce la autoridad de la cual está investida esta Superintendencia, al ser el órgano de inspección, vigilancia y control en materia de protección al consumidor y, ii) no permite la efectiva protección de los derechos de los consumidores del mercado de los servicios de comunicaciones, en el marco del Estado Social de Derecho.

En ese sentido, el artículo 209 de la constitución política establece que:

“ARTICULO 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley. (...)"

Por lo tanto, cuando la autoridad necesita un apoyo de las sociedades prestadoras de servicio, esperaría que éstas atiendan de manera adecuada y oportuna los requerimientos de información formulados, precisamente porque con dicha información se puede ejercer la función administrativa asignada, y de esta manera, responder de forma oportuna las denuncias que son presentadas ante la Entidad.

En ese orden de ideas, es necesario señalar que, esta Dirección concluye que evaluados los hechos objeto de reproche, el comportamiento del proveedor de servicios resulta inaceptable, en la medida que omitió el deber de dar respuesta al requerimiento realizado por esta Dirección dentro del término establecido para dicho fin, desconociendo con ello, la autoridad de la cual está investida esta

²⁸ Numeral modificado por el artículo 4 de la Resolución 6242 de 2021.

²⁹ Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017.

RESOLUCIÓN NÚMERO 86504 DE 2025

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Superintendencia, al ser el órgano de inspección, vigilancia y control en materia de protección al consumidor, de acuerdo con las facultades otorgadas por la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 y, el Decreto 4886 de 2011.

Así las cosas, este criterio se tendrá en cuenta para la graduación de la sanción que se impondrá en el presente caso.

12.2. Reincidencia en la comisión de la infracción

Respecto de la reincidencia en la comisión de la infracción, es necesario revisar los antecedentes existentes, a efectos de determinar si es posible concluir la reiteración del proveedor en el incumplimiento de la regulación que en este caso se imputó y con ello agravar el juicio de reproche al respecto.

Es pertinente indicar que el criterio de la reincidencia en las conductas contrarias al ordenamiento jurídico debe medirse a la luz de la injustificada repetición de la conducta antijurídica del proveedor que ya se tiene como consumada y, por ende, da lugar a la necesidad de imponer una sanción mayor.

a) Frente al primer cargo

Al analizar las actuaciones administrativas en firme, se encontraron cuatro (4) decisiones ejecutoriadas en virtud de las cuales se puede afirmar que la sociedad investigada es reincidente en la comisión de la conducta acá sancionada, por tal razón, dicho criterio de agravación será aplicado al caso concreto.

AÑO	EXPEDIENTE	RESOLUCIÓN	FECHA ACTO	FECHA EJECUTORIA
20	151189	45857	18/07/2022	31/07/2023
22	277026	22672	07/05/2024	07/05/2024
22	408278	8108	26/02/2025	26/02/2025
22	423360	13316	19/03/2025	19/03/2025

b) En relación con el segundo cargo

Al analizar las actuaciones administrativas en firme, se encontraron dos (2) decisiones ejecutoriadas en virtud de las cuales se puede afirmar que la sociedad investigada es reincidente en la comisión de la conducta acá sancionada, por tal razón, dicho criterio de agravación será aplicado al caso concreto.

AÑO	EXPEDIENTE	RESOLUCIÓN	FECHA ACTO	FECHA EJECUTORIA
21	371784	10146	14/03/2024	26/03/2025
23	268629	10128	05/03/2025	05/03/2025

En ese orden de ideas, este criterio se tendrá en cuenta al momento de graduar la sanción respecto de los dos cargos objeto de reproche.

12.2. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.

a) Frente al primer cargo

Respecto de la conducta endilgada, se evidencia que la investigada no desplegó la conducta prudente o diligente que se espera de aquella, dada su amplia trayectoria y experiencia en el mercado. En efecto, esas condiciones le permiten conocer perfectamente las normas que rigen el sector, lo cual le exige un mayor cuidado frente al cumplimiento de sus obligaciones y la garantía de los derechos de los usuarios.

Sin embargo, como se ha expuesto, lo anterior se fundamenta en que el proveedor, pese a concederle al usuario la favorabilidad solicitada al momento de resolver su solicitud, ésta fue materializada de manera tardía, debido a que

RESOLUCIÓN NÚMERO 86504 DE 2025

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

el usuario tuvo que insistirle al proveedor interponiendo los recursos de ley para que materializara en debida forma la favorabilidad otorgada, y se vio obligado a acudir ante esta Superintendencia en búsqueda de una solución adecuada frente a los inconvenientes presentados.

En ese orden de ideas, este criterio se tendrá en cuenta al momento de graduar la sanción del cargo primero objeto de reproche.

b) Frente al segundo cargo

Valorados los hechos objeto de investigación, el comportamiento del proveedor de servicios no fue diligente, pues omitió su deber de responder de manera oportuna el requerimiento realizado por esta Dirección.

Con lo anterior, desconoció la función que tiene esta entidad de velar por el interés general en materia de Protección al Consumidor, pues los requerimientos de información que la Dirección realiza a sus vigilados son de obligatorio cumplimiento, pues además de permitir el adecuado ejercicio de sus funciones, también garantiza la efectiva protección de los derechos de los consumidores del mercado de los servicios de comunicaciones.

Luego la conducta que desconoce sin justa causa atender de manera adecuada y oportuna los requerimientos de información formulados por la autoridad, resulta gravosa y requiere de un juicio de reproche en la medida en que sus efectos pueden verse reflejados en el desmedro de los derechos de los usuarios, pues cuando se formula alguna solicitud al operador, se hace a fin de determinar si pudo haber alguna infracción o no al Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios y así atender de manera pertinente las denuncias que son puestas en conocimiento de esta Entidad.

Por lo anterior, al no evidenciarse una conducta prudente o diligente por parte del operador en el cumplimiento de sus obligaciones, se aplicará este criterio con la finalidad de agravar la sanción que resulte procedente imponer.

12.4. De los demás criterios para la graduación de la sanción

De otra parte, esta Dirección considera que los demás criterios de graduación establecidos en el artículo 50 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, no serán tenidos en cuenta para dosificar la multa a imponer.

12.5. De los factores atenuantes de que trata el parágrafo 1º del artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 28 de la Ley 1978 de 2019

En lo que atañe con los supuestos de hecho previstos como **factores atenuantes**, el artículo 28 de la Ley 1978 de 2019, señala que:

“ARTÍCULO 28. Modifíquese el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, que quedará así:

Artículo 67. Procedimiento general. Para determinar si existe una infracción a las normas previstas en esta ley se deberá adelantar una actuación administrativa que estará siempre precedida de las garantías del debido proceso, el cual incluye el derecho de defensa y contradicción. A dicha actuación se aplicarán las reglas previstas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO 1º. En el procedimiento administrativo sancionador, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 65 de la presente ley, serán factores atenuantes, los siguientes criterios:

RESOLUCIÓN NÚMERO 86504 DE 2025

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

1. Cuando, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación del acto mediante el cual se formulan cargos, el investigado acredite que se ha producido el cese de los actos u omisiones que dieron lugar al inicio de la actuación administrativa, la sanción administrativa podrá reducirse hasta en las tres cuartas partes de la que resultare pertinente imponer.
2. Cuando, dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación del acto mediante el cual se formulan cargos, el investigado acredite que se ha producido el cese de los actos u omisiones que dieron lugar al inicio de la actuación administrativa, la sanción administrativa podrá reducirse hasta en la mitad de la que resultare pertinente imponer.
3. Cuando, hasta antes de la culminación del periodo probatorio, el investigado acredite que se ha producido el cese de los actos u omisiones que dieron lugar al inicio de la actuación administrativa, la sanción administrativa podrá reducirse hasta en la tercera parte de la que resultare pertinente imponer.” (Destacado fuera de texto).

a) Frente al primer cargo

En relación al incumplimiento del operador de lo informado en la decisión empresarial adoptada el 20 de diciembre de 2022, por no realizar la devolución del saldo a favor una vez el quejoso le informó los datos de su cuenta bancaria, esta Dirección advierte que la investigada acreditó el cese de la conducta objeto de reproche, con el comprobante de pago del 23 de febrero de 2023, a través del cual se evidencia la transferencia de valor de \$209.011 a la cuenta bancaria del usuario.

Con base en lo anterior, y en las condiciones propias del presente caso, se aplicará el numeral primero del parágrafo 1º del artículo 67 de la Ley 1341 de 2009 y, por ende, se reducirá la sanción pecuniaria a imponer. Lo anterior, teniendo en cuenta que la norma citada indica que la sanción administrativa podrá reducirse hasta en las tres cuartas partes de la que resultare pertinente imponer. Es decir, la reducción de la sanción, bajo ese escenario, tiene como límite esa proporción, lo cual no implica que la multa, automáticamente, deba reducirse en las tres cuartas partes.

b) Frente al segundo cargo

Se advierte que, para las conductas endilgada mediante el cargo segundo no está demostrada la cesación de la conducta u omisión objeto de reproche.

En ese orden, no resulta probado ninguno de los supuestos a los que alude la norma, por consiguiente, no es procedente tener en cuenta estos criterios al momento de dosificar la multa a imponer.

12.6. SANCIÓN POR IMPONER

Corolario de lo anterior, establecida la responsabilidad de **DIRECTV COLOMBIA LTDA.**, identificado con el NIT. 805.006.014-0, en cuanto al incumplimiento de lo establecido en:

- i) El numeral 6 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, así como lo previsto en el numeral 2.1.2.1.3 del artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, lo que conllevó a la configuración del supuesto de hecho previsto en el numeral 12 del artículo 64 de la citada ley.
- ii) El numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.

La Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, en virtud de lo establecido en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, el Decreto 4886 de 2011 y demás normas concordantes, considera procedente asignar una sanción acorde con las

RESOLUCIÓN NÚMERO 86504 DE 2025

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

infracciones probadas en la presente actuación y atendiendo los criterios de dosificación que resultaron aplicables.

Por tanto, la sanción será una multa discriminada por cargos así:

- **CARGO PRIMERO: CUATROCIENTOS VEINTINUEVE SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES (429 SMLM).**

Sin embargo, al haberse acreditado el cese de la conducta objeto de reproche y aplicarse lo previsto en el numeral 1 del parágrafo 1º del artículo 28 de la Ley 1978 de 2019, mediante el cual se modificó el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, la multa a imponer se reducirá a **CIENTO SIETE SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES (107 SMLM)**³⁰.

- **CARGO SEGUNDO: DOSCIENTOS SETENTA Y SIETE SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES (277 SMLM)**³¹.

En ese sentido, el monto de la multa total a imponer por dos cargos endilgados asciende a la suma de **TRESCIENTOS OCHENTA Y CUATRO SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES (384 SMLM)**, que corresponde a la suma de **CUATROCIENTOS CUARENTA Y CINCO MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA MIL PESOS M/L (\$445.440.000)**.

A efectos de tasar el valor de la multa y, en aplicación de lo establecido en el artículo 313 de la Ley 2294 de 2023³², según el cual:

“Todos los cobros; sanciones; multas; (...) actualmente denominados y establecidos con base en salarios mínimos o en Unidades de Valor Tributario - UVT-, deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Básico -UVB- del año 2023, conforme lo dispuesto en este artículo”.

Esta Dirección tendrá en cuenta la metodología establecida en el numeral 4 de la Circular Interna No. 5 de 19 de febrero de 2024³³ y el concepto del 13 de

³⁰ Monto equivalente a \$124.120.000 de acuerdo con el salario mínimo legal mensual vigente para el año 2023.

³¹ Monto equivalente a \$321.320.000 de acuerdo con el salario mínimo legal mensual vigente para el año 2023.

³² **“ARTÍCULO 313. UNIDAD DE VALOR BÁSICO -UVB-.** Créase la Unidad de Valor Básico -UVB-. El valor de la Unidad de Valor Básico -UVB- se reajustará anualmente en la variación del Índice de Precios al Consumidor-IPC- sin alimentos ni regulados, certificado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE-, en el periodo comprendido entre el primero (1) de octubre del año anterior al año considerado y la misma fecha del año inmediatamente anterior a este.

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público publicará mediante Resolución antes del primero (1) de enero de cada año, el valor de la Unidad de Valor Básico -UVB- aplicable para el año siguiente.

El valor de la UVB para el año 2023 será de diez mil pesos (\$10.000.00).

Todos los cobros; sanciones; multas; tarifas; requisitos financieros para la constitución, la habilitación, la operación o el funcionamiento de empresas públicas y/o privadas; requisitos de capital, patrimonio o ingresos para acceder y/o ser beneficiario de programas del estado; montos máximos establecidos para realizar operaciones financieras; montos mínimos establecidos para el pago de comisiones y contraprestaciones definidas por el legislador; cuotas asociadas al desarrollo de actividades agropecuarias y de salud; clasificaciones de hogares, personas naturales y personas jurídicas en función de su patrimonio y/o sus ingresos; incentivos para la prestación de servicio público de aseo; y honorarios de los miembros de juntas o consejos directivos, actualmente denominados y establecidos con base en salarios mínimos o en Unidades de Valor Tributario - UVT-, deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Básico -UVB- del año 2023, conforme lo dispuesto en este artículo.

PARÁGRAFO PRIMERO. Si como consecuencia de la aplicación de lo dispuesto en el presente artículo el valor de los conceptos objeto de indexación no es un número entero, se deberá aproximar dicho valor a la cifra con dos (2) decimales más cercana; y si es inferior a una (1) Unidad de Valor Básico -UVB-, se deberá aproximar a la cifra con tres (3) decimales más cercana.

(...)

PARÁGRAFO CUARTO. Los valores que se encuentren definidos en salarios mínimos o en UVT en la presente ley, deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Básico -UVB- conforme lo dispuesto en el presente artículo, con excepción de lo previsto en el artículo 291 de esta ley en relación con el concepto de vivienda de interés social”.

³³ “(...) 4.1. Es necesario que el valor en pesos de cada emolumento –previsto en la norma- vigente para el año 2023, se divida en el monto fijado para la UVB en el artículo 313 de la Ley 2294 de 2023, es decir \$10.000 y que al resultado se le apliquen los criterios de aproximación que expresamente contempla el parágrafo 1 del mismo artículo. Con la anterior operación se tendrá la equivalencia del valor de la multa expresada en UVB.

4.2. De igual manera, para la vigencia 2024 y los años siguientes, dichos montos se calculan multiplicado el equivalente en UVB obtenido de la operación anterior por el valor que el MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO defina anualmente; el cual, para el caso del año 2024, se estableció en \$10.951 a través de la Resolución 3268 del 18 de diciembre de 2023.(...)”.

RESOLUCIÓN NÚMERO 86504 DE 2025

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

febrero de 2024³⁴, emitidos por la Oficina Asesora Jurídica de esta Superintendencia, calculando el valor de la sanción con el valor de la Unidad de Valor Básico vigente al momento de la infracción, de acuerdo con la instrucción impartida por el Despacho de esta Delegatura el 16 de noviembre de 2023³⁵.

En consecuencia, la multa a imponer será de **CUATROCIENTOS CUARENTA Y CINCO MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA MIL PESOS M/L (\$445.440.000)** que corresponde a **38.559,557 UVB**³⁶.

En mérito de lo expuesto, esta Dirección,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Imponer a la sociedad **DIRECTV COLOMBIA LTDA.**, identificada con el NIT. 805.006.014-0, una sanción pecuniaria a favor de la Nación por **TRESCIENTOS OCHENTA Y CUATRO SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES (384 SMLM)**³⁷ que expresados en Unidades de Valor Básico corresponden a **38.559,557** y que equivalen a la suma de **CUATROCIENTOS CUARENTA Y CINCO MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA MIL PESOS M/L (\$445.440.000)**, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta resolución.

PARÁGRAFO 1. El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone deberá ser pagado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución, vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, los cuales serán liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

Para el efecto podrán utilizarse los siguientes medios de pago:

1- A través del Botón de Pagos PSE en el enlace <https://servicio linea.sic.gov.co/sic.multas.pagos/payform> efectuada la transacción podrá descargar automáticamente el recibo de caja.

2- Utilizando el formato universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá. Cuenta Corriente N.º 062-87028-2, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio. Código Rentístico N.º 03. NIT. 800-176-089-2. En este caso deberá acreditarse el pago, enviando el respectivo soporte través del correo electrónico contactenos@sic.gov.co donde se expedirá el recibo de caja aplicado a la Resolución sancionatoria, o en su defecto, entregar el soporte de pago en la ventanilla de la Tesorería de la Superintendencia de Industria y Comercio, ubicada en la Calle 24 N.º 7 - 43 Local 108 en la ciudad de Bogotá D.C.

ARTÍCULO 2. NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente resolución a la sociedad **DIRECTV COLOMBIA LTDA.**, identificado con el NIT. 805.006.014-0, entregándole copia de la misma e informándole que contra ella procede el recurso de reposición interpuesto ante la Directora de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones y, el de apelación, ante la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

³⁴ Memorando radicado con el N.º 24-19575. Vgr.: “(...) Monto multa, sanción (Expresado en UVB) = Valor multa, sanción en SMLMV 2023. 10.000 Una vez el monto de la multa se encuentre expresado en UVB, se debe multiplicar por el valor de la UVB para cada año conforme a la Resolución expedida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (...)”.

³⁵ Memorando radicado con el N.º 23-513648-0.

³⁶ Este valor se calculó teniendo en cuenta el valor de la UVB para la vigencia 2025.

³⁷ De acuerdo con el valor vigente del salario al momento de los hechos. Para el cargo primero, el año de la comisión de los hechos fue el 2022, y el SMLMV era el correspondiente a \$1.000.000 de pesos, y para el cargo segundo, el año de la comisión de los hechos fue el 2023, y el SMLMV era el correspondiente a \$1.160.000 de pesos.

RESOLUCIÓN NÚMERO 86504 DE 2025

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

ARTÍCULO 3. COMUNICAR el contenido de la presente al señor [REDACTED], identificado con cédula de ciudadanía [REDACTED], en su calidad de denunciante entregándole copia de esta.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los 24 días de octubre de 2025

**LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS
DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES**



TATIANA LUQUE LOZANO

Proyectó: MCMR
Revisó: LF/KO
Aprobó: TLL