



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

6 2 0 2 1 - - -

RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2017

( 2 9 SEP 2017 )

Por la cual se impone una sanción administrativa

Radicación: No. 16-463319

**EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE  
 SERVICIOS DE COMUNICACIONES**

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

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que en atención a treinta y ocho (38) quejas presentadas por los usuarios relacionados a continuación, el proveedor de servicios de comunicaciones EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., (en adelante ETB S.A. E.S.P.) identificado con el Nit. 899.999.115-8, habría trasgredido sus derechos como usuarios de servicios de comunicaciones, toda vez que, presuntamente habría exigido requisitos y/o documentos adicionales e innecesarios para dar trámite a las solicitudes de terminación de contratos elevadas por los usuarios; en otros casos, una vez radicadas y recibidas las solicitudes de terminación del servicio no procedió a interrumpir o cancelar el mismo en los términos previstos en la regulación y, en algunos eventos habría informado a los usuarios que las solicitudes de terminación de los contratos de servicios de comunicaciones debían elevarse como mínimo diez (10) días antes de la fecha de corte de facturación.

Por otra parte, presuntamente estaría realizando cobros por servicios no prestados con posterioridad a las solicitudes de terminación contractual elevadas por algunos usuarios. Las circunstancias referenciadas en precedencia, se muestran de la siguiente forma:

No	Radicado	Nombre	Identificación	Información Adicional
1	16-21668	Jair Enrique Marín Coronado	79.658.407	El usuario manifestó su inconformidad, debido a que el 4 de mayo de 2015, solicitó la cancelación de los servicios de telefonía e Internet ante el proveedor. Sin embargo, cuatro (4) meses después de la solicitud de cancelación de los servicios asociados a la línea 4118112, el proveedor generó cobro de los mismos por valor de \$221.850.

Por la cual se impone una sanción administrativa

2	16-44805	Diana Marcela Gaona Farías	52.962.607	En la queja señaló la usuaria que: "ETB esta(sic) cometiendo una conducta violatoria a mis derechos abuso, ya que me siguen cobrando por una línea que ya no tengo con esa empresa (...) anexo a la presente la respuesta de ETB el pasado 13 de enero de 2016 con el radicado CUN: 4347-15-0005084869 donde informan que efectivamente no tengo servicios con ellos desde el 24 de diciembre de 2015. Anexo también(sic) el correo de fecha 15 de febrero donde me dicen que estoy en mora de la factura de febrero".
3	16-43755	José Libardo Santana Sierra	19.272.086	Informó el usuario que: (i) tenía contratado con el proveedor de servicios un plan pospago asociado a su línea móvil; (ii) que el 6 de noviembre de 2015 solicitó la cancelación definitiva del plan contratado y; (iii) el proveedor generó factura del servicio en el mes de enero de 2016, correspondiente al cobro del servicio de diciembre de 2015 y enero de 2016, sin contar el usuario con el servicio.
4	16-18987	María Susana González de Echeverría	41.664.080	Señaló la usuaria que solicitó "la cancelación de los servicios por vía telefónica el día junio 30; la cual fue aceptada luego de muchas trabas, pero indicaron que se debía radicar una carta lo cual se hizo el día julio 2 de 2015 (...) efectivamente los servicios prestados por la ETB se suspenden por la solicitud realizada". Sin embargo, el proveedor de servicios de comunicaciones continuó generando cobros, facturando el servicio de "telefonía local".
5	16-15484	Lina María Suarez Arciniegas	63.555.910	Manifestó la usuaria que desde el 28 de octubre de 2015, radicó ante el proveedor de servicios ETB S.A. E.S.P., solicitud de cancelación de las líneas telefónicas y que a la fecha de radicación de la queja ante la SIC sigue recibiendo cobros del servicio.
6	15-305673	Edward García	1.022.325.673	Informó el usuario que "hace tres meses llame(sic) para dar de baja el servicio de teléfono(sic) con ETB y me dijeron que listo me quitaban el servicio, pero o(sic) sorpresa que el 23 de noviembre me llegó(sic) una factura, llame a reclamar y me dijeron que fue un error y me hicieron pagar 90 pesos y me dieron estos números de reclamación 6612148 y 4347150004724307 pero o(sic) sorpresa que el 23 de diciembre

Por la cual se impone una sanción administrativa

				<i>me llevo(sic) nuevamnete(sic) la factura y llamo y me dicen que la línea sigue activa y que tengo que hacer nuevamente el tramite(sic)".</i>
7	15-279972	Helber Eduardo Ramirez Urrea	1.024.474.469	El usuario manifestó su inconformidad, debido a que el día 31 de julio de 2015 solicitó la cancelación de la línea 7813647 a nombre de la señora María del Carmen Heredia. Así las cosas, "hemos pagado las facturas pendientes incluyendo las que no correspondían, sin embargo, el día de hoy volvió(sic) a llegar dicha factura. Vía Twitter di cuenta del error y ellos me dicen que debemos pagar de nuevo esta nueva factura. Nosotros ya hemos pagado todas las facturas, incluso el mes pasado un funcionario de etb nos dijo que ya no debíamos realizar ese pago, este es el numero(sic) de radicado: 4347-15-0003916264 (...) sin embargo hoy llega la misma y nos dicen que debemos pagarla sin importar los soportes que tenemos donde se indican todos los pagos respectivos".
8	15-228673	Andrea Velandia Morales	52.265.562	Manifestó la usuaria que el 15 de junio de 2015, solicitó la cancelación de los servicios de telefonía fija e Internet, la cual quedó relacionada con el CUN 4347150002068423, asimismo, señaló que: "(...)volví a llamar a finales de junio, porque aun(sic) no se habia(sic) hecho efectivo la cancelación (...) En ese momento (30 de junio) interpuse una queja ante el operador, ya que el servicio seguía activo y dicha queja no fue contestada. El 28 de julio me comuniqué(sic) nuevamente (...) para que cancelaran por fin la línea. Sin embargo, indicó la usuaria, que para los meses de agosto y septiembre el proveedor de servicios ETB S.A. E.S.P., continuó facturando el servicio.
9	15-254471	Jaime Eduardo Cabrera Pinto	74.324.318	El usuario adujo que el día 5 de julio de 2015, a través de la línea de atención al usuario, solicitó la cancelación de su línea, solicitud atendida por el funcionario Alejandro Echeverry. Sin embargo, el proveedor de servicios continuó generando facturas de servicio, toda vez que, el funcionario no realizó el respectivo trámite.
10	15-256922	Yolanda Martínez Delgado y Asociados Ltda.	830.065.710	Informó la usuaria que, "desde el día 9 de noviembre de 2012, trate de trasladar la línea telefónica 2578370 a mi nueva oficina, un año más tarde teniendo en

Por la cual se impone una sanción administrativa

				<p><i>cuenta que nunca fue atendida nuestra solicitud(sic), solicite(sic) su cancelación, con las comunicaciones radicadas con consecutivo 5139941, del 18 de marzo de 2013 y la que adjunto # 004003154 de fecha 2 de diciembre de 2014, informaban haber atendido mi requerimiento. Personalmente fui en el mes de junio a las instalaciones de ETB, en Niza y me informaron que ya todo quedaba al día, pues no entendía porque seguían efectuando cobros. Esta semana nuevamente llega un cobro por tres meses".</i></p>
11	15-273024	Ferrehidráulicos S.A.S.	900.334.273	<p><i>El usuario manifestó su inconformidad, toda vez que el 27 de febrero de 2015 "solicitó la cancelación de las líneas telefónicas y planes de internet y voz, mediante un comunicado enviado por correo electrónico del cual se tiene soporte del recibido y su respectiva respuesta dada por la empresa ETB S.A. E.S.P, y que a la fecha no ha sido cancelada ninguna línea. Se ha venido solicitando personalmente ante las oficinas de atención al cliente de la empresa ATB(sic) S.A. E.S.P, y nos dan la solución de hacer el ajuste a las facturas, reconociendo el error de no haber cancelado las líneas".</i></p> <p><i>Adicionalmente, en las respuestas otorgadas al usuario con fecha 4 de marzo y 7 de julio de 2015, en relación con la solicitud de terminación del contrato, el proveedor le informó al usuario que las solicitudes de terminación contractual, deberían elevarse con una antelación de diez (10) días.</i></p>
12	15-276546	Luz Stella Rojas Reyes	39.531.891	<p><i>Señaló que "desde el pasado mes de abril/15 solicité la cancelación del servicio de telefonía celular, este se realizo(sic) pero todos los meses la empresa me factura, debo llamar poner la queja y después de 15 días hábiles me responde que es un error, que lo solucionaran(sic) y no volverá a suceder y el siguiente mes vuelven a facturar".</i></p>
13	15-236525	Magda Janneth Hernández Gómez	59.718.749	<p><i>La usuaria adujo que le "han seguido llegando facturas de cobro de una línea telefónica de la ETB, el número 7140345, la cual desde el mes de julio estoy solicitando la cancelación y no ha sido posible que lo logre, siempre me responden telefónicamente que no he realizado la cancelación Ay(sic) que los números de radicado no corresponden a</i></p>

Por la cual se impone una sanción administrativa

				<i>la solicitud, lo más grave es que me siguen llegando facturas de cobro de un servicio que no tengo, y que la ETB en respuesta a un derecho de petición, responde que el servicio está activo, sin estarlo".</i>
14	15-272266	Aura Maria Arévalo Pérez	41.578.565	<i>Manifestó la usuaria que: "(...) El día 2 de enero de 2015 llamé a la empresa de teléfonos de Bogotá para cancelar la línea No 2005302, o para hacer el traslado. La funcionaria IRIS VALVERDE que me contesto(sic) me dijo que el traslado se podía hacer pero que era necesario cambiar de número, a lo que preferí hace(sic) la cancelación de la línea. El número de radicado que me dio la funcionaria de cancelación de la línea fue 15012910932. Desde ese momento efectivamente quedó cancelado, pero las facturas de cobro de servicio siguieron llegando, sin tener servicio POR VALORES DIFERENTES EN CADA MES".</i>
15	15-279706	William Ospina Páez	80.031.468	<i>El usuario adujo que recibió un "(...) email donde me informan de una supuesta deuda, el servicio que tenía con ustedes se canceló hace más de 5 meses, quedando incluso un saldo a mi favor". Así las cosas, solicitó los ajustes necesarios y la rectificación del caso.</i>
16	15-310630	Juan Camilo Chávez Niño	1.121.829.336	<i>El usuario manifestó su inconformidad, debido a que: "Me expliquen los motivos por los cuales me siguen cobrando servicios que no me están ofreciendo; si se tiene en cuenta que por motivos personales me radiqué desde el mes de febrero de 2015 en la ciudad de Villavicencio, por lo que en ese mismo mes cancelé el servicio de la línea telefónica 6253035, cuenta 675434832 (...) sin embargo, hoy vuelve a llegar cuenta de cobro por \$116.970.00, con plazo para pago el 03 de diciembre de 2015, de la cual allego copia".</i>
17	15-305656	Eugenio Suarez Sandoval y Cia. Ltda.	860.501.810	<i>En el escrito de la queja, indicó el usuario que: "(...) en reiteradas oportunidades he elevado solicitud de retiro de la línea telefónica (tal y como se acredita en la presente), sin que a la fecha se haya tenido en cuenta tal petición. Tal petición ha sido presentada a la entidad en julio 16 de 2015, 24 de julio de 2015 y 24 de septiembre de 2015. Asimismo, manifestó que "Es importante advertir que de nuestra parte se han cumplido las cargas que la ETB</i>

## Por la cual se impone una sanción administrativa

				<i>impone para la cancelación de la línea telefónica, y se siguen presentando cobros respecto de las mismas".</i>
18	16-42281	Marleny Jiménez Benavides	52.116.628	<i>Señaló que: "(...) El 25 de agosto de 2015 cancele(sic) la línea 7291138, más internet con número de cuenta 675347093, el cual me continúan llegando facturas como, si no hubiera cancelado (...) no entiendo por qué si yo cancele la línea de telefonía más internet, tenga que ir cada mes para que me ajusten las facturas".</i>
19	16-106668	Mindray Medical Colombia S.A.S.	900.383.361	<i>La sociedad adujo que el proveedor de servicios ETB S.A. ESP., le está facturando servicios que no están activos desde "hace ya dos meses".</i>
20	16-23246	Francisco Ávila	79.432.885	<i>Indicó el usuario en el escrito de la queja que: "En el mes de octubre de 2015 se contacta a la ETB para que cancelen el servicio de banda ancha, se recibe el numero(sic) 4347-15-0004365964 pero no lo cancelan sino hasta el mes de enero del(sic) 2016 aduciendo que la persona que tenia(sic) que llamar era el titular(sic) del servicio algo que no dijeron al principio sino tres meses despues(sic) y ahora estan(sic) cobrando el mes de noviembre y diciembre, suponiendo que enero tambien(sic) lo cobrarán".</i>
21	16-22757	José Omar Rodríguez Romero	79.573.067	<i>El usuario señaló que: "(...) 22 de noviembre de 2015 se cancelo(sic) los servicios con la etb ya para el mes de diciembre llegó otra factura por cobros de los servicios de Internet, telefonía e internet móvil con la excusa que no se había cancelado en un anterior reclamo descontaron el internet móvil y me obligaron a pagar el resto de servicios por que(sic) no les aparecia(sic) la cancelación en el mes de enero (...) me acerque a la etb para radicar la cancelación de nuevo de estos servicios y al día 26 de febrero siguen cobrando la línea por no(sic) se a(sic) cancelado ellos me entregaron un radicado de la cancelación con numero(sic) 4347-16-0000015091 pero siguen con la instancia de seguir cobrando y no cancelan la línea la cual no esta(sic) funcionando desde el pasado mes de diciembre".</i>

Por la cual se impone una sanción administrativa

22	16-48001	Cristian Camilo Roa Oliveros	1.023.944.348	El usuario manifestó su inconformidad, debido a que ha "(...) realizado la cancelación de un plan de etb en el cual se había realizado desde noviembre de 2015 en el cual se hizo caso omiso y por ello me han realizado los cobros del servicio desde ese periodo hasta la fecha e(sic) realizado quejas y peticiones para que no me realizaran el cobro de ese servicio en el cual ellos respondieron que se debía pagar el monto que debía para así poder llevar a cabo la cancelación del servicio el pago se realizo(sic) (...) pero aun(sic) me siguen realizando el cobro de ese servicio".
23	16-22761	Camilo Ojeda S.A.S	830.036.099	El usuario adujo que: "El 27 de octubre de 2014 se cancelo(sic) telefónicamente (a traves(sic) de la línea 3777777) esta línea y todos sus servicios. Se hablo(sic) con el señor Johnatan quien radico(sic) la cancelación de esta(sic) línea bajo el CUN: 4347-14-0003585915 (...) pero la ETB ha continuado generando facturas de cobro por dicha línea y servicio ya cancelado".
24	16-14105	Juliana Echavarría Jiménez	39.780.850	Manifestó la usuaria que el "(...) cobro abusivo que la empresa ETB está realizando de las líneas telefónicas en referencia, las cuales ya fueron desconformadas (...) a partir del 19 de octubre según me indica el Sr. Jeisson Lombana por teléfono (radicado 4347-15-0004304895) y canceladas debidamente, radicación que realice(sic) en sus oficinas con el número de radicado 4347-15-0004304895 el día 23 de octubre de 2015. El mes de noviembre, debió ser el último mes facturado según me indicaron en la oficina de ETB, incluso de manera arbitraria ya que las cancelaciones deberían ser inmediatas y considero que ese cobro de noviembre fue un robo ya que avise de la cancelación el 23 de octubre y en ese entonces el PBX ya estaba desconformado (sic). Además de esto y de manera negligente no realizaron la cancelación de las línea y ahora me están cobrando diciembre".
25	16-18974	Edificio Parque Ejecutivo	830.042.361	Manifestó que: "El día 26 de octubre de 2016 presentamos a la Empresa de Teléfonos de Bogotá una solicitud para cancelar las líneas (...) han transcurrido 90 días y han procedido a cancelar las líneas telefónicas (...) hemos tenido que pagar unos servicios que no

## Por la cual se impone una sanción administrativa

				<i>necesitamos por los meses de noviembre y diciembre de 2015 y enero de 2016 sin haber utilizado este servicio. (...) El día 21 de enero de 2016 tuvimos nuevamente que solicitar la cancelación definitiva de las líneas (...) por cuanto a la fecha no han procedido a su cancelación".</i>
26	16-131187	Susana Victoria Pérez Grimaldos	1.090.411.426	La usuaria manifestó su inconformidad, debido a que: "El 26 de diciembre del año 2015 realice(sic) la cancelación del servicio de telefonía celular del plan post pago, haciendo el respectivo cambio a servicios de plan prepago, bajo CUN 4347-15-0005137577 acción realizada por vía telefonía(sic)". Sin embargo, advirtió la usuaria que, para los meses de enero, febrero y marzo de 2016 el proveedor facturó el servicio. Así las cosas, informó que: "(...) el día 8 de marzo del año en curso recibí la contestación al recurso de reposición con subsidio de apelación donde se me informa que se ha realizado el pertinente ajuste y se hará el descuento de la facturación, corrección que no se efectuó". Por lo que, nuevamente el proveedor de servicios presuntamente facturó los meses de marzo, abril y mayo de 2016, "donde persiste el cobro por un servicio que se encuentra suspendido desde hace aproximadamente cinco meses".
27	16-17157	De Castro Asociados Compañía Ltda.	900.194.879	Indicó el usuario que: "La línea en asunto fue suspendida desde febrero de 2015 primero que todo de forma arbitraria ya que la ETB, nos llamó a decir que estaba realizando cambio de servicio a fibra óptica que si aceptaba realizar la revisión si era viable realizar esta modificación quedando claro que esto no iba a generar ninguna molestia ni modificación al servicio prestado ellos realizar(sic) la revisión y al ver que no se puede hacer ese cambio optan por cancelarnos el servicio.(...) de ahí en adelante mes tras mes nos está llegando el recibo por un servicio que no tenemos, y cancelado por ellos mismos".
28	16-129011	María Inmaculada Zarco Montero	32.759.886	Señaló la usuaria que: "el día 15 de diciembre de 2015, radiqué la solicitud de cancelación de las líneas referidas en el asunto, junto con los soportes pertinentes, de los cuales anexo copia. En respuesta se me entregó una comunicación en la cual manifestaron

Por la cual se impone una sanción administrativa

				<p>que para darle trámite a mi requerimiento validarían los datos al interior de la empresa para confirmar la intención real de la cancelación por parte del titular de la relación con ETB. En consecuencia, les pido me informen si dicho proceso se realizó, toda vez que a la fecha siguen llegando facturas, las cuales anexo y manifiesto que no se pagarán porque como su cliente no estamos en la obligación de soportar la falta de debida diligencia para dar trámite a la solicitud realizada desde ya hace más de 4 meses”.</p>
29	15-272125	Alexandra Quitian Álvarez	52.261.282	<p>Manifestó la usuaria que: “El día 10 de julio de 2015 llamé a la línea 170 para solicitar la cancelación de los servicios de fibra óptica (Internet y telefonía fija - 6751082, cuenta No. 12050792882) (...) en esa ocasión llamé dos veces en horas de la tarde y en la última siendo las 3:27 p.m hable con el asesor Jhonattan Méndez quien me informo(sic) que me debería comunicar nuevamente entre el 17 y 18 de agosto por cuanto la fecha de instalación de corte estaba de fecha 17 de agosto de 2014”. Así las cosas, señaló que: “El día 17 de agosto de 2015 me comuniqué nuevamente para solicitar la cancelación del servicio (...) En virtud de los anterior, a mediados del mes de septiembre recibí un mensaje de texto a mi numero(sic) de celular (...) confirmando la cancelación de los servicios.</p> <p>Finalmente, indicó que posterior a la solicitud de cancelación el proveedor le continuó cobrando el servicio.</p>
30	15-293970	Esperanza Torres	41.797.897	<p>Indicó que: “El día 23 de abril de 2015, tramite(sic) ante la ETB cancelación de la línea telefónica (...) radicada dicha solicitud bajo el No. 4347150001468773, por los altos costos del servicio, a lo cual procedí a la suspensión inmediata del consumo. A la fecha no se ha hecho efectiva la solicitud de cancelación de la línea telefónica y por el contrario pese a no haber consumo, la empresa ETB continuó facturando hasta el punto que para hacer efectiva mi solicitud, debía cancelar la facturación emitida desde el mes de abril, a lo cual me vi obligada a cancelar dicha facturación por la suma de \$250.180 el 19 de octubre de 2015, sin que a la fecha se haya atendido mi solicitud de cancelación de la línea y por</p>

Por la cual se impone una sanción administrativa

				<i>consiguiente la ETB continuó facturando sin existir consumo".</i>
31	15-297016	German Gómez Mejía	79.265.475	<i>El usuario señaló que: "Desde el pasado mes de marzo cancelé todo vínculo comercial con la ETB debido a que desde el mes de julio de 2014 suspendí el servicio de Internet móvil y sufrí el cobro reiterado del servicio a pesar de no tenerlo destinando mensualmente más de una hora al teléfono para que corrigieran la facturación".</i>
32	15-261736	Angie Estefany Hernández Bohórquez	1.032.423.160	<i>La usuaria manifestó que: "En ningún momento en el derecho de petición solicite(sic) conocer el saldo por no entregar los equipos, fue(sic) bastante clara con mi posición, indicando que no estaba dispuesta a pagar el costo de los equipos si ETB disponía cobrármelos, ya que yo ya había realizado la debida diligencia, y adicionalmente aclaré que por ningún motivo me iba a dirigir nuevamente a un punto de ETB a entregar los equipos, ya que todo el tiempo que e(sic) invertido tratando de finalizar el contrato con ETB ha perjudicado mi trabajo laboral(sic). Igualmente quiero aclarar en este comunicado que desde el mes de julio solicite(sic) la cancelación del servicio y solo fue hasta el mes de septiembre que esta cancelación se hizo efectiva".</i>
33	15-238396	Conjunto Residencial La Hacienda	900.209.052	<i>En el escrito de queja se manifestó que: "Después de radicar varias comunicaciones para que no realizaran el cobro y de pedir reconexión de un servicio que nunca debió suspenderse, pues no debió generar pago, y de no tener respuestas positivas se tomó la decisión de pedir la cancelación del plan, sin tampoco obtener respuesta positiva a dicha solicitud. Se ha cumplido con todos los requerimientos de radicar una y otra vez la misma documentación sin obtener resultados positivos".</i>
34	16-47313	Dustano Martínez	3.027.600	<i>El usuario solicitó "(...) tomé la decisión de no continuar con este servicio por cobertura, me dirigí al centro de atención al cual me afilié en noviembre y me pusieron a llamar al número de atención al cliente de ETB, donde fui atendido por un asesor de nombre Wilson, a este señor informe(sic) sobre mi voluntad de no continuar con ellos, a lo que él me dijo que había realizado unas configuraciones y me indicó que a</i>

Por la cual se impone una sanción administrativa

				partir de ese momento no se generarían más cargos ni minutos, que el plan él ya lo había cancelado. En el mes de noviembre la factura me llegó a la casa cobrándome el plan que anteriormente había cancelado, llame a ETB para hablar sobre lo sucedido, ellos me informan que automáticamente no se generaría el pago del cargo facturado, quedando a paz y salvo con ellos, el número de consulta de la llamada es 4347150005082211. En diciembre me llevo(sic) otra factura ya cobrándome 2 meses por valor de \$60.000 (...) para el mes de enero me llevo(sic) otra factura por valor de \$90.000 (...) y para el mes de febrero me llevo(sic) otra cobrándome \$120.000".
35	16-169474	Luz Marina Casas Torres	51.968.685	Al respecto manifestó la usuaria que: "Desde hace varios meses he solicitado que suspendan indefinidamente la línea o la retiren definitivamente(sic). No ha sido posible. Ya va en cuatro facturas. Sin usar el teléfono por pago. El teléfono estan(sic) cobrando un servicio que no estan(sic) prestando y que quiero retirar".
36	15-308212	Blanca Eddy Suárez Cubillos	35.327.117	Al respecto manifestó la usuaria que: "Solicito a ustedes su intervención para que la Empresa de Teléfonos de Bogotá D.C., acceda y proceda a la cancelación de la línea telefónica (...) que desde octubre de 2015, fue migrada de cobre a fibra óptica con un cambio de número de telefónico para mi residencia sin mi autorización. La línea telefónica en referencia ha seguido activa a pesar de mis constantes solicitudes telefónicas a dicha empresa, lo que genera mes a mes el cobro correspondiente [...], y aunque no cancelo la factura, cada mes debo comunicarme con la empresa al número 3777777 y luego de manifestar mi inconformidad envían una nueva factura con valor de \$00, pero sé que si no realizo cada mes esta solicitud entro a ser deudor moroso de la empresa (...)"
37	15-276676	Luz Miriam Romero Páez	52.125.695	Al respecto manifestó la usuaria que: "(...) Hoy llamé a cancelar la línea inicialmente me dijeron q(sic) no era posible hasta que la línea estuviera en funcionamiento luego de insistir q(sic) quiero la cancelación me hacen un tés(sic) de 3 preguntas las cuales no pase(sic) y me dicen q(sic) tengo q(sic) hacerlo personal. Simplemente quiero cancelación de la línea (...)"

Por la cual se impone una sanción administrativa

38	17-009188	Clemencia Chavarriaga Díaz	41.429.841	En la queja radicada ante esta Entidad el 24 de junio de 2015, manifiesta la usuaria que a pesar de haber solicitado la terminación del contrato desde el 27 de enero de 2015, el proveedor al 7 de julio de 2015 sigue emitiendo facturación por consumos de dicho servicio.
----	-----------	----------------------------	------------	---

**SEGUNDO:** Que con fundamento en el material probatorio obrante dentro de la averiguación preliminar de la actuación administrativa, esta Dirección determinó iniciar investigación administrativa en los términos del artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, mediante la Resolución No. 2298 del 30 de enero de 2017<sup>1</sup>, en contra de la sociedad ETB S.A. E.S.P. por la presunta transgresión a lo establecido en el literal m) del numeral 10.1 del artículo 10 y los artículos 63 y 66 de la Resolución CRC 3066 de 2011, por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones.

**TERCERO:** Que el día 14 de febrero de 2017, el proveedor de servicios de comunicaciones, presentó escrito de descargos y aportó las pruebas que pretende hacer valer dentro de la investigación con radicado No. 16-463319-00072-0000<sup>2</sup>, por medio del cual solicitó a esta Dirección el cierre y archivo de la investigación. Los argumentos presentados por la sociedad investigada se pueden sintetizar de la siguiente manera:

### 3.1. "INDEBIDA IMPUTACIÓN FÁCTICA".

En este punto la sociedad investigada se refirió a cada uno de los casos, de la siguiente manera:

*"1. En relación con el usuario Jair Enrique Marín Coronado (...) se validó en los sistemas encontrándose que además del retiro de los servicios de telefonía e internet, le fueron realizados ajustes en la facturación por \$ 336.830, oo. Cabe agregar que el usuario presentó desistimiento. (anexo 1).*

*2. En relación con la usuaria Diana Marcela Gaona Farias (...) se evidencia que al generarse una factura por valor de \$30.000, la misma fue ajustada como se evidencia en el documento ajuste anexo a la presente comunicación. (Anexo 2.).*

*3. En relación con el usuario José Librado Santana Sierra (...) es importante señalar que además del retiro de los servicios, la investigada procedió a realizar ajustes en la facturación. (Anexo 3).*

*4. En relación con la usuaria María Susana González Echeverría (...) es importante precisar que además del retiro del servicio de la línea telefónica No. 36631473, la investigada no le está cobrando posteriormente por servicios no prestados.*

*5. En relación con la usuaria Lina María Suarez Arciniegas (...) es importante tener en cuenta que la solicitud de retiro de las líneas telefónicas no fue posible por falta de cumplimiento de requisitos que se deben tener en cuenta cuando se trata de persona jurídica, respecto de los cuales se informó a la solicitante mediante oficio enviado a la solicitante, el día 27 de octubre de 2015, tal y como consta en el consecutivo No. 4347-15-0004069024 (anexo 5). Cabe agregar que con posterioridad fue posible el retiro o cancelación solicitado, aunado a una realización de ajustes.*

<sup>1</sup> Obrante a folios 1093 a 1103. Carpeta No. 5.

<sup>2</sup> Obrante a folios 1176 a 1264. Carpeta No. 5.

## Por la cual se impone una sanción administrativa

6. *En relación con el usuario Edward García (...) es importante señalar que además del retiro de los servicios, la investigada procedió a realizar ajustes en la facturación. (Anexo 6).*
7. *En relación con el usuario Helber Eduardo Ramírez Urrea (...) es importante precisar que después de verificar la base de datos no se encontró prueba que permita determinar solicitud alguna de retiro o de cancelación de la línea telefónica No. 7813647, por parte de la suscriptora de la misma, persona diferente al señor Ramírez Urrea, pero no obstante se pudo observar que la misma fue retirada con posterioridad, y que fueron realizados ajustes. (Anexo 7).*
8. *En relación con la usuaria Andrea Velandia Morales (...) es importante señalar que además de haber sido cancelados los servicios de telefonía e internet, además le fueron realizados los ajustes correspondientes. (Anexo 8).*
9. *En relación con el usuario Jaime Eduardo Cabrera Pinto (...) es importante señalar que, en la fecha señalada por el usuario, no existe registro alguno que permita establecer solicitud de cancelación del servicio de fecha 05 de julio de 2015. No obstante, se pudo observar que el servicio fue retirado por solicitud del usuario.*
10. *En relación con la usuaria Yolanda Martínez Delgado y Asociados (...) es importante señalar que realizada la validación en nuestro sistema, se evidencia que el día 18 de marzo de 2013 se generó una comunicación al usuario confirmando el retiro de los abonados 2363353, 2575504, 8629268 y 7313799; lo anterior se evidencia en el expediente que reposa en la sic a folios 225 y 226. Cabe aclarar que en la misma comunicación que el peticionario establece como prueba de la no atención del retiro, y teniendo en cuenta la denuncia presentada en la cual de forma expresa manifiesta que no se cumplió con el retiro del servicio 2578370; se informa en la misma comunicación al usuario que al no ser clara su solicitud de retiro o de traslado para este abonado, debía informar de forma clara y expresa su intención de retiro o de traslado, luego teniendo en cuenta lo anterior, no se evidencia el incumplimiento del retiro del servicio (...). Actualmente el servicio se encuentra retirado desde el 26 de junio de 2015.*
11. *En relación con Ferrehidráulico (...) es importante precisar que se encontró una solicitud de servicios para las líneas telefónicas, números 13603648 y 12018838, retiros que fueron cumplidos por parte de ETB S.A. ESP, en el mes de marzo de 2015. (anexo 11).*
12. *En relación con la usuaria Luz Stella Rojas Reyes (...) se precisa que después de validar los sistemas de la investigada realizo(sic) los ajustes en la facturación de la usuaria (Anexo 12.).*
13. *En relación con la usuaria Magda Janneth Hernández Gómez (...) es importante precisar que la solicitud de cancelación fue realizada vía telefónica, la cual fue suspendida por la usuaria sin haber sido posible la terminación de este trámite. No obstante lo anterior la línea fue retirada posteriormente, y que además no presenta cobros con posterioridad a la cancelación. (Anexo 13).*
14. *En relación con la usuaria Aura María Arévalo Pérez (...) es importante anotar que evidentemente la usuaria solicitó(sic) el retiro de la línea telefónica No. 2005302, como también lo es que en esa misma fecha fue cumplido el retiro de la misma, y que la última factura generada corresponde al mes de enero de 2015 que la usuaria no canceló. (Anexo 14).*
15. *En relación con el usuario William Ospina Páez (...) es importante señalar que además de haber sido cancelados los servicios de telefonía e internet, además le fueron realizados los ajustes correspondientes. (anexo 15).*
16. *En relación con el usuario Juan Camilo Chávez Niño (...) es importante precisar que la investigada no le está realizando cobros por servicios no prestados y que al*

## Por la cual se impone una sanción administrativa

verificar los archivos se encontró que se encuentra(sic) a paz y salvo por todo concreto(sic). Cabe agregar que, desde el mes de diciembre de 2015, le fueron hechos ajustes a su facturación, por el valor de \$117.641.94 IVA incluido, y que esta actuación le fue informada al usuario, mediante oficio de fecha 21 de diciembre de 2015, según radicado CUN 4347-15-0005018321, enviado a su dirección de notificación, tal como consta en el documento expedido por el operador de correos SERVIENTREGA. (Anexo 16).

17. En relación con el usuario Eugenio Suarez Sandoval y Cia Ltda (...) es importante precisar que si bien es cierto el usuario presentó una solicitud de retiro de una línea telefónica el 21 de julio del presente año 2015, también es cierto que ETB S.A. ESP, respondió la solicitud mediante documento de fecha 22 de julio de 2015, consecutivo No. 4347-15-0002621683, señalando el incumplimiento de unos requisitos para su cumplimiento. Cabe agregar que de todas maneras el servicio fue retirado con posterioridad. (Anexo 17).

18. En relación con la usuaria Marleny Jiménez Benavidez (...) es importante señalar que además del retiro de los servicios, la investigada procedió a realizar ajuste a la facturación. (Anexo 18).

19. En relación con Mindray Medical Colombia S.A.S, (...) no es cierto que la investigada le esté realizando cobros con posterioridad a retiros de servicios.

20. En relación con el usuario Francisco Ávila (...) es importante señalar que además del retiro de los servicios, la investigada procedió a realizar ajuste a la facturación, que el denunciante no era el titular de los servicios. (Anexo 20).

21. En relación con el usuario José Omar Rodríguez Romero (...) es importante señalar que además del retiro de los servicios, la investigada procedió a realizar ajuste a la facturación. (Anexo 21).

22. En relación con el usuario Cristian Camilo Roa Oliveros (...) es importante señalar que además del retiro de los servicios, la investigada procedió a realizar ajuste a la facturación, luego no es cierto que se haya seguido haciendo cobro alguno. (Anexo 22).

23. En relación con el usuario Camilo Ojeda S.A.S, (...) es importante señalar que además del retiro de los servicios, la investigada procedió a realizar ajuste a la facturación. (Anexo 23).

24. En relación con la usuaria Juliana Echavarría Jiménez (...) después de verificar la respectiva base de datos se pudo observar que además de haber sido retirados los servicios solicitados, la investigada procedió a realizar ajustes a la facturación. (anexo 24).

25. En relación con el Edificio Parque Ejecutivo (...) en relación con este caso, es importante señalar que por tratarse de una persona jurídica, la solicitante debía acreditar los documentos correspondientes para proceder al retiro solicitado, situación que le fue comunicada al cliente, siendo posible el retiro una vez cumplidos los requisitos. (anexo 25).

26. En relación con la usuaria Susana Victoria Pérez Grimaldos (...) se precisa que además del cambio de plan solicitado por la usuaria, además le fueron realizados ajustes en la facturación. (anexo 26).

27. En relación con De Castro Asociados y Compañía Ltda (...) se precisa que no se registra en los sistemas de la investigada, cobro alguno, posterior al retiro del servicio de telefonía fija.

28. En relación con la usuaria María Inmaculada Zarco Montero (...) es importante

Por la cual se impone una sanción administrativa

señalar que además del retiro de los servicios, la investigada procedió a realizar ajuste a la facturación. (Anexo 28).

29. En relación con la usuaria Alexandra Quitian Álvarez (...) después de revisar la base de datos correspondiente, se encontró que la única solicitud de retiro de servicios, fue realizada el día 25 de octubre de 2015 y que así mismo se encuentra cumplida desde el 31 de octubre de 2015 (anexo 29).

30. En relación con la usuaria Esperanza Torres (...) se pudo observar que además del retiro efectuado por parte de la investigada, procedió a efectuar un ajuste a la facturación. (anexo 30).

31. En relación con el usuario Germán Gómez Mejida (...) se pudo observar que además del retiro efectuado por parte de la investigada, procedió a efectuar un ajuste a la facturación. (anexo 31).

32. En relación con la usuaria Angie Estefany Hernández Bohórquez (...) realizada la validación en el sistema, se encontró que el usuario reclama por el cobro de los equipos que se menciona en comunicación del 22 de octubre de 2015.

(...)

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que la empresa el 13 de mayo de 2016 generó(sic) el reintegro del mayor valor cobrado con posterioridad al retiro de los servicios.

(...)

Además de lo anterior, se pudo verificar que no es cierto que la cancelación del servicio se haya realizado hasta hasta(sic) el mes de septiembre de 2015, habida cuenta que al verificar la base de datos, la misma se llevó a cabo en fecha diferente como se ilustra a continuación (...).

"33. En relación con el Conjunto Residencial La Hacienda (...) es importante aclarar, que realizada la validación, en el sistema se encontró que el 21 de abril de 2015, con CUN 4347-15-0001435631 se indicó por parte del usuario una solicitud de retiro, sin embargo el mismo no se realizó toda vez que en conversación telefónica sostenida el día 29 de abril de 2015, manifestó que el servicio fue restablecido el día 28 de abril del año 2015, de igual forma se le confirmó que la inconsistencia en los cobros sería solucionada, razón por la cual, el usuario desistió del retiro de los servicios. (Existe grabación. Anexo 33).

34. En relación con el usuario Dustano Martínez (...) es relevante señalar que una vez realizada la validación en los sistemas de ETB S.A. ESP, se encontró que efectivamente el usuario en el mes de octubre de 2015 solicitó la activación del plan Like Control, pudiéndose establecer que además que para el mes de noviembre de 2015, no se registran requerimientos del cliente para generar el cambio de plan, pudiéndose encontrar que además de no presentar pedido alguno para el mes de noviembre de la misma anualidad, se refleja una solicitud de cambio de plan prepago, el día 21 de diciembre de 2015, el cual no pudo llevarse a cabo por haberse presentado una suspensión por falta de pago, situación que fue informada al cliente mediante comunicado del 17 de febrero de 2016, y que reposa en el archivo de la SIC a folio 940. (Anexo 34).

35. En relación con la usuaria Luz Marina Casas Torres (...) se observa que realizada la validación en el sistema se pudo establecer que el cliente mediante comunicación realizada en el Call Center el día 27 de febrero de 2017 solicitó(sic) el retiro del servicio, no obstante se evidencia que el usuario continuó(sic) con el servicio desistiendo del retiro del servicio. (anexo 35).

Por la cual se impone una sanción administrativa

36. En relación con la usuaria Blanca Eddy Suarez Cubillos (...) se pudo observar que además del retiro efectuado por la investigada, procedió a efectuar ajustes a la facturación. (anexo 36).

37. En relación con la usuaria Luz Myriam Romero Páez (...) después de revisarla base de datos de retiros, se pudo encontrar que la solicitud de retiro de la línea fue cumplida por parte de la investigada, tal y como consta en la imagen correspondiente. (Anexo 37).

38. En relación con la usuaria Clemencia Chavarría Díaz (...) es importante señalar que además del retiro de los servicios por parte de la investigada, procedió a realizar ajustes en la facturación. (Anexo 38)".

### 3.2. "INDEBIDA IMPUTACIÓN JURÍDICA".

En este punto, adujo la investigada que:

"[a]l verificar la motivación de la anterior imputación, se observa que la Superintendencia, omitió señalar en concreto cual fue la trasgresión normativa endilgada, vulnerando el principio de tipicidad el cual es de gran importancia en la medida, el cual evita que la Administración tome decisiones arbitrarias (...)."

**CUARTO:** Que mediante Resolución No. 19336 del 21 de abril de 2017<sup>3</sup>, se da alcance a la Resolución No. 2298 del 30 de enero de 2017, toda vez que, con posterioridad a la formulación de cargos, este Despacho tuvo conocimiento de otras veintidós (22) quejas radicadas ante esta Superintendencia, con idénticos supuestos fácticos y jurídicos a los establecidos en las imputaciones de la resolución objeto de alcance.

En tal sentido, esta Entidad procedió a acumular de manera oficiosa las quejas de los usuarios relacionadas a continuación, en la medida que las mismas tienen como sujeto pasivo a la sociedad ETB S.A. E.S.P., versan sobre el mismo tema y tienen el mismo efecto, tal como se advierte en las quejas que se relacionan a continuación.

Nº	Radicado	Nombre	C.C./NIT	INFORMACIÓN ADICIONAL
1	16-237088	Martha Lucia Romero Gómez	52.214.794	"(...) Me sigue llegando facturación por una línea que no existe hace 5 años. He ido a las oficinas de atención al cliente y he llamado tres veces, todas me dicen que ya queda solucionado el problema pero vuelve a llegar factura (...).
2	16-356974	Maricel Tabares Mayor	1.010.191.439	"(...) Solicité la suspensión del servicio, pero ETB ha hecho caso omiso a mi solicitud como lo demuestra la factura del mes de abril de 2016(...)."
3	16-251681	Ana María Ramírez Moreno	41.671.470	"(...) Adjunto envío la cancelación de dos líneas telefónicas de ETB. Como me siguen llegando las facturas de cobro y he llamado para reclamar y siguen llegando (...).

<sup>3</sup> Obrante a folios 2054 a 2056. Carpeta No.9.

Por la cual se impone una sanción administrativa

Nº	Radicado	Nombre	C.C./NIT	INFORMACIÓN ADICIONAL
4	16-406009	Daniel Raymond	C.E. 288.712	"(...) Decidí suspender mi contrato con la ETB en abril del presente año. No obstante, siendo hoy 3 de noviembre de 2016, no solamente no se me han suspendido los servicios de la ETB, sino que sigo recibiendo mes tras mes el recibo de la ETB, y mes tras mes me toca llamar para pedir que se haga un reajuste de factura a 0 pesos (...)"
5	16-251420	Hermanitas de los Pobres	860.007.305	"(...) El día 8 de marzo de 2016 se cancelaron las siguientes líneas(...) Los siguiente meses nos han seguido cobrando las líneas retiradas y nos informaron que la LDN del N°2893158 no nos la daban (...) Pero el hecho es que no nos la dan y si la están cobrando(...)"
6	16-325061	Michelle Galvis Niviayo	1.019.129.612	"(...) El día 15 de julio de 2016 solicité la cancelación del Plan Like Control línea 3118864909(...) El mes de agosto recibí una factura (...) En el mes de septiembre me envían la factura N°000227093631(...) Nuevamente, el día 23 de octubre recibo otra factura (...)"
7	16-245148	Horacio López Mosquera	10.116.664	"(...) Desde el 30 de junio de 2016 con radicación N°434716000262834 quedó registrada la cancelación definitiva del servicio de internet, la facturación que llegue (sic) para cobrar un supuesto servicio de septiembre es un cobro abusivo (...)"
8	16-239855	Susana Estrada Bernal	NIT. 830.113.719	"(...) La línea telefónica N°2169939 la cual fue cancelada según radicado N°4397-160000291835 de enero 25 de 2016 (...) Nos ha seguido llegando la factura de cobro y nos hemos acercado a las oficinas (...) donde nos dijeron que ya está radicada la cancelación y que no debemos recibir más facturas, pero en este momento sigue llegando la factura con el cobro del mes (...)"
9	16-188020	Manuel Fernando Parra	79.519.377	"(...) En comunicación del 01 de julio del 2015 con radicado CUN 4347-15-0002236257 se registró la cancelación del servicio (...) donde se comprometen a hacer esta desinstalación y a la fecha no han cumplido (...) De forma recurrente durante los últimos 9 meses hemos solicitado la cancelación del servicio (...)"
10	16-303098	Diana Ramírez Castaño	53.080.022	"(...) Manifiesto denuncia formal en contra de la compañía de telecomunicaciones ETB por negarse a cancelar el servicio de telefonía fija a pesar de la solicitud realizada por mi como usuaria del servicio(...)Mediante comunicación con radicado CUN 4347-16-0002433849 del 18 de junio de 2016 ETB notificó que la solicitud del servicio había sido procesada(...) No obstante lo anterior, ETB continuó enviando facturas cobrando por el servicio que fue cancelado(...)"
11	16-193640	Efigenia Borda de Rubio	51.638.336	"(...) El día 4 de mayo de 2016 solicité la cancelación de la línea telefónica (...) El día 15 de mayo fueron retirados los servicios (...) En el mes de junio de 2016 nuevamente se generó factura por los servicios de telefonía e internet (...)"

Por la cual se impone una sanción administrativa

N°	Radicado	Nombre	C.C./NIT	INFORMACIÓN ADICIONAL
12	16-241337	Olga Lucia Núñez Martínez	51.918701	(...) En febrero del año en curso, solicité el retiro del servicio de teléfono e internet (...) Y desde entonces no hago sino recibir facturas de cobro mensualmente y tengo que ir directamente a sus oficinas a presentar reclamo para que me entreguen un recibo de pago en ceros(...).
13	16-239969	Diana Marcela Acosta	52.985.863	"(...) resolví solicitar la terminación del contrato a finales de enero de 2016(...) Hasta el día 25 de febrero de 2016, de acuerdo con ETB, se pagaría la última factura; no obstante, a la fecha han llegado varios cobros por un servicio que se canceló y que no se está suministrando(...).
14	16-86937	Jenny Marcela Molina Neira	1.030.579.015	"(...) Reporté el robo del celular con la Línea: 3057374838 cancelando la línea de ETB el 24 de Enero (...) para que no me generaran más cobros, proceso el cual duro más de un mes sin tener alguna respuesta satisfactoria(...) Me llega una factura generando un cobro de un servicio en el mes de Febrero (...) El día 31 de Marzo me llega la Factura del 2016 con pago inmediato por valor \$80,190.00(...).
15	16-30693	Sergio Edilberto Jiménez Cárdenas	1.022.374.268	"(...) El día 16 de mayo de 2015 fui personalmente a un centro de Servicio ETB a hacer la cancelación, me dieron un registro de constancia donde se notifica el contenido de la decisión de la cancelación (...) Con esto queda claro que se canceló el servicio, pero siguieron llegando recibos(...).
16	16-31690	Bertilda Reyes Pacheco	52.175.283	"(...) Se radicó una cancelación de los servicios prestados por internet y telefonía relacionado con el número de teléfono 4504382 y para lo cual tenía que esperar 10 días hábiles, ya han transcurrido aprox. 4 meses y aun no se ha cancelado la línea y siguen llegando facturas de pago(...).
17	16-243573	Nohora Peláez Delgado	51.558.286	"(...) Mediante comunicación radicada ante esa empresa el 28 de julio de 2016, solicité la cancelación inmediata(...) Sin embargo, emitieron factura de cobro para agosto(...).
18	16-197082	Adriana Marcela Pérez Ramírez	1.032.366.103	"(...) En enero de 2016 me acerqué a las oficinas de la ETB a cancelar definitivamente la línea telefónica fija y el servicio de internet(...) anexo solicitud de cancelación mes de enero (...) cancelación mes de febrero (...) cancelación mes de mayo(...).
19	16-206648	Mariela del Carmen Manrique Franco	23.606.306	"(...) El 6 de mayo solicité cancelación (...) El día 26 de mayo llevé el equipo Wifi a ETB y me dieron un papel para dejar por escrito que cancelaba nuevamente la línea (...) formato que diligencié y dejé radicado (...) Nuevamente estoy recibiendo la factura correspondiente a los meses de junio y julio (...).

Por la cual se impone una sanción administrativa

N°	Radicado	Nombre	C.C./NIT	INFORMACIÓN ADICIONAL
20	16-210989	Marcela Pérez Morales	1.116.245.483	"(...) Desde el 26 de enero de 2016 cancelé de manera definitiva los servicios de teléfono e internet con la ETB (...) Aunque no tengo servicios de teléfono e internet desde el 26 de enero de 2016 cada vez debo llamar a la ETB para que corrijan la factura a valor de cero pesos (...)"
21	16-214046	Juan Carlos Puentes Suárez	80.083.561	"(...) He pagado todas mis facturas para poder pedir mi paz y salvo pero es tanto el desorden de esa empresa que hasta la del último mes que es la de julio 29 de 2016 me siguen cobrando el plan de larga distancia y llamo a que me cambien la factura (...) Debo pagar intereses de mora del plan que no tengo(...) Ya tengo el paz y salvo porque retire los servicios desde el mes de julio y me siguen llegando facturas tal y como se evidencia en los anexos(...)"
22	16-66523	Yolanda Corredor Pérez	41.414.345	"(...)El día de ayer nos llegó una factura de la cuenta (...) a nombre de Yolanda Corredor, donde después de haber cancelado el 30 de noviembre, pagamos otra de diciembre y ahora nos llega otra de enero, cuando hace más de tres meses no tenemos servicio(...)"

**QUINTO:** Que el día 11 de mayo de 2017, el proveedor de servicios de comunicaciones, presentó escrito de descargos y aportó las pruebas que pretende hacer valer<sup>4</sup>, frente a las veintidós (22) denuncias que se incorporaron en la Resolución No. 19336 del 21 de abril de 2017, por medio del cual solicitó a esta Dirección el cierre y archivo de la investigación. Los argumentos presentados por la sociedad investigada se pueden sintetizar de la siguiente manera:

### 5.1. "INDEBIDA IMPUTACIÓN FÁCTICA".

"1. En relación con la usuaria Martha Lucia Romero (...) es importante precisar que la cuenta de facturación No. 840860, correspondiente a la línea telefónica No. 16806950 fue cancelada correctamente el día 31 de agosto de 2015, quedando a paz y salvo, por todo concepto, tal y como se ilustra en el siguiente documento imagen tomado de la base de datos, que se inserta a continuación:

(...)

Luego de acuerdo a lo anterior, y con base en la imputación efectuada, la investigada no siguió expidiendo facturación alguna (...) Aunado a lo anterior es importante señalar que por los mismos hechos se está adelantando una demanda de mínima cuantía ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales (...) según radicado No. 16-222715, que podría conllevar a la vulneración del principio del non bis in ídem.

(...)

Además de lo anterior, es importante precisar que la mencionada usuaria, presente (sic) desistimiento (...) el 08 de mayo de 2017.

2. En relación con la usuaria Maricel Tabares (...) es importante precisar que al verificar la base de datos de la investigada, no existe evidencia de la solicitud de intención de

<sup>4</sup> Obrantes a folio 2066 a 2084. Carpeta No. 9. Radicado No. 16-463319- -00101-0000.

Por la cual se impone una sanción administrativa

retiro para el año 2016 (...) se encontró una solicitud de suspensión voluntaria el día 5 de julio de 2016, realizada telefónicamente y en la cual fue negada por estar en mora de los pagos de sus servicios (...) En este sentido, se evidencia que la responsabilidad de la no suspensión del servicio se generó en cabeza del peticionario y no de la Empresa.

(...)

También es evidente que la investigada realizo(sic) una serie de ajustes en favor de la usuaria (...).

"3. En relación con el usuario Horacio López Mosquera (...) es importante precisar que al verificar la base de datos de la investigada, se evidencia bajo el CUN y la fecha señalada por el usuario la solicitud de retiro de servicio de internet, atendida por el equipo de Retención de ETB.

(...)

Cabe aclarar que la investigada no realizó cobros abusivos, pues, por el contrario, se pudo establecer fue la realización de unos ajustes (...).

"4. En relación con el usuario Michelle Galvis Niviayo (...) es importante precisar que el usuario presentó ante esta Entidad, documento de desistimiento (...).

5. En relación con la usuario(sic) Susana Estrada Bernal (...) es importante precisar que el usuario presentó ante esta Entidad, documento de desistimiento (...).

6. En relación con el usuario Manuel Fernando Parra (...) es importante precisar que además del retiro o cancelación del servicio, le fueron realizadas una serie de ajustes por el valor de \$397.198 (...).

"7. En relación con la usuaria Adriana Marcela Pérez Ramírez (...) es importante precisar que además del retiro o cancelación del servicio, le fueron realizadas una serie de ajustes por el valor de \$211.170 (...).

"8. En relación con el usuario Daniel Raymond (...) es importante precisar que además del retiro o cancelación del servicio, le fueron realizadas una serie de ajustes (...).

"9. En relación con la usuaria Diana Ramírez Castaño (...) es importante precisar que al realizar la validación en el sistema se encontró que efectivamente el 18 de junio de 2016 se generó una intención de retiro, tal y como se ilustra en la siguiente imagen:

(...)

Como se puede evidenciar en el registro realizado por el área de retención se informa que el retiro es autorizado por la propietaria del inmueble quien confiere autorización a un tercero; no obstante al realizar la validación del suscriptor del servicio, se encontró que no corresponde a ninguna de las personas que generaron la solicitud de retiro, y que por esta razón no fue efectuado el retiro (...).

"10. En relación con la usuaria Bertilda Reyes Pacheco (...) es importante precisar que en relación con los mismos hechos, la usuaria presentó demanda de mínima cuantía ante la Superintendencia de Industria y Comercio- Delegada para Asuntos Jurisdiccionales, según radicado No. 16-31697, proceso judicial respecto del cual la mencionada Delegada, profirió el día 29 de noviembre de 2016 la Sentencia No. 00007305 (...) la cual al haber quedado ejecutoriada hizo tránsito a cosa juzgada (...).

"11. En relación con la usuaria Nohora Peláez Delgado (...) es importante precisar que además de la cancelación del servicio, al verificar el estado de la cuenta se encuentra a paz y salvo (...).

Por la cual se impone una sanción administrativa

"12. En relación con la usuaria María del Carmen Manrique Franco (...) es importante precisar que además de la cancelación del servicio, la cuenta No. 675669214 de la línea telefónica No. 12995956, se encuentra a paz y salvo por todo concepto (...)"

"13. En relación con la usuaria Marcela Pérez Morales (...) es importante precisar que el estado de la cuenta no registra valores por pagar (...)"

"14. En relación con la usuaria Yolanda Corredor Pérez (...) es importante precisar que el teléfono No. 7665952, fue cancelado el día 25 de julio de 2016, por la causal de mora en el pago (...)"

"15. En relación con el usuario Juan Carlos Puentes Suarez (...) se precisar(sic) que por inconsistencias en el sistema de facturación para los meses de julio y agosto de 2016, lo cual fue corregido mediante los ajustes respectivos (...)"

"16. En relación con el señor Sergio Edilberto Jiménez Cárdenas (...) es importante señalar que al verificar la correspondiente base de datos de la investigada no se encontró registro alguno en relación a la cancelación del servicio solicitado (...)"

"17. En relación con la señora Olga Lucia Núñez Martínez (...) es importante señalar que además del retiro del servicio, fueron realizados ajustes a la facturación por los siguientes valores:

(...)

18. En relación con la señora Efigenia Borda de Rubio (...) se informa que el día 10 de mayo de 2016, la usuaria solicitó(sic) el retiro del servicio de internet, continuando con el servicio de la línea telefónica fija, en Cuenta Control por valor de \$27. 000.00.

(...)

Así mismo, se evidencia que la usuaria continúa realizando los pagos correspondientes al servicio de la línea telefónica No. 17220799 y actualmente el servicio continúa activo, tal como se evidencia a continuación:

(...)

19. En relación con la señora Jenny Marcela Molina Neira (...) se informa que además del retiro de la línea telefónica, además le fueron realizados ajustes en la facturación (...)"

"20. En relación con la señora Diana Marcela Acosta Lucia Núñez Martínez (...) es importante señalar que además del retiro del servicio, fueron realizados los correspondientes ajustes (...)"

"21. En relación con la Hermanitas de los Pobres (...) se informa que al verificar los archivos de la investigada se encontró la solicitud de retiro de las siguientes líneas telefónicas:

(...)

Las anteriores líneas fueron retiradas, tal y como se observa en la siguiente imagen, tomada de los archivos de la investigada:

(...)

Además de lo anterior se pudo establecer que para el abonado telefónico No. 13283742, se realizaron los siguientes ajustes:(...)"

Por la cual se impone una sanción administrativa

*"22. En relación con la señora Ana María Ramírez Moreno (...) es importante precisar que con posterioridad al retiro la última factura generada fue por valor Cero 0 (...)"*

### **5.2. "INDEBIDA IMPUTACIÓN JURÍDICA".**

En este punto, reitera la sociedad ETB que:

*"[a]l verificar la motivación de la anterior imputación, se observa que la Superintendencia, omitió señalar en concreto cual fue la trasgresión normativa endilgada, vulnerando el principio de tipicidad el cual es de gran importancia en la medida, el cual evita que la Administración tome decisiones arbitrarias"*

### **5.3. "VIOLACIÓN DEBIDO PROCESO Y PRINCIPIO DE LEGALIDAD".**

Sobre el particular esgrime la investigada que:

*"[e]stá demostrado en el proceso administrativo de la referencia que su Despacho, emitió providencia contenida en el pliego de cargos de la Resolución No. 2298 de fecha 30 de enero de 2017, comunicada ETB, por consiguiente, el suscrito presento(sic) descargos el día 17 de febrero de 2017. Posteriormente esa Delegatura modifico(sic) y adiciono(sic) el pliego de cargos, mediante providencia contenida en la Resolución No.19336 de fecha 21 de abril de 2017; en este aspecto de índole procesal en virtud del principio de legalidad encontramos que la Ley 1341 de 2009 y la Ley 1437 de 201(sic), por remisión extiende la aplicación de normas de carácter sustancial como es de la remisión a la norma procesal civil, C.G.P., luego por imperativo de esta disposición en su artículo 268, se colige de la lectura de la anterior norma que la adición de una providencia debió haberse llevado dentro del término de ejecutoria, lo cual no ocurrió en el caso particular y concreto, pues la adición fue realizada de manera extemporánea"*

**SEXTO:** Que mediante la Resolución No. 36434 del 22 de junio de 2017<sup>5</sup>, la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, decretó la práctica de pruebas dentro de la presente investigación administrativa y, dispuso que:

*"(...)"*

**DÉCIMO SEGUNDO:** Ordenar a la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., identificada con el Nit. 899.999.115-8, que allegue a esta Dirección que allegue a esta Dirección dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación de la presente Resolución, con destino a esta investigación, la siguiente información:

12.1. Soporte documental que permita verificar las solicitudes – sean estas verbales o escritas- efectuadas por el usuario Jair Enrique Marín Coronado identificado con cédula de ciudadanía No. 79.658.407, desde el mes de mayo de 2015 hasta el mes de febrero de 2016.

12.2. Soporte documental que permita verificar las solicitudes – sean estas verbales o escritas- efectuadas por el usuario José Libardo Santana Sierra identificado con cédula de ciudadanía No. 19.272.086, desde el mes de noviembre de 2015 hasta el mes de febrero de 2016.

12.3. Soporte documental, **que sea legible** y que permita verificar las solicitudes –sean estas verbales o escritas- efectuadas por el usuario Jaime Eduardo Cabrera identificado con cédula de ciudadanía No. 74.324.318, durante el periodo comprendido entre julio y septiembre de 2015".

<sup>5</sup> Obrante a folios 2208 a 2210. Carpeta No. 9.

Por la cual se impone una sanción administrativa

**SÉPTIMO:** Que el 6 de julio de 2017, la sociedad ETB S.A. E.S.P., a través de radicado No. 16-43319- -00114-0000<sup>6</sup>, presentó el escrito con las pruebas documentales decretadas de oficio por esta Dirección, documentos que se tendrán en cuenta para efectos de resolver la presente investigación administrativa.

**OCTAVO:** Que el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, dispone el procedimiento que aplica para las actuaciones administrativas adelantadas por esta Dirección<sup>7</sup>, el cual señala en su numeral 5 que una vez "(...) agotada la etapa probatoria, se expedirá la resolución por la cual se decide el asunto (...)", en consecuencia, este Despacho entrará a resolver de fondo la presente investigación administrativa.

**NOVENO: Problema jurídico:**

El caso *sub-examine* se encuentra orientado a establecer si hubo o no incumplimiento por parte del proveedor del servicio de comunicaciones ETB S.A. E.S.P., de las obligaciones previstas en el literal m) del numeral 10.1 del artículo 10, el artículo 63 y el artículo 66 de la Resolución CRC 3066 de 2011, por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones.

Lo anterior, debido a que presuntamente (i) habría exigido requisitos y/o documentos adicionales e innecesarios para dar trámite a las solicitudes de terminación de contratos elevadas por los usuarios; en otros casos, una vez radicadas y recibidas las solicitudes de terminación no procedió a interrumpir o cancelar el servicio al vencimiento del período de facturación siguiente; en algunos eventos habría informado a los usuarios que las solicitudes de terminación de los contratos de servicios de comunicaciones debían elevarse como mínimo dentro de los 10 días anteriores a la fecha de corte de facturación y; (ii) estaría realizando cobros por servicios no prestados con posterioridad a las solicitudes de terminación contractual elevadas por los usuarios.

**DÉCIMO: Marco jurídico e interpretación de la normatividad imputada.**

Teniendo en cuenta que los principios orientadores contenidos en la Ley 1341 de 2009, la Resolución CRC 3066 de 2011 y demás normas concordantes y suplementarias, servirán como criterios de interpretación de las normas imputadas en la presente investigación, es necesario traer a colación el principio de libertad de elección, que como principio rector permite la correcta interpretación del régimen en forma integral y armónica, así, el artículo 4 de la Resolución CRC 3066 de 2011 (modificado por el artículo 19 de la Resolución CRC 3530 de 2012), dispone que:

***"Artículo 4°. Principio de Libre Elección.** La elección del proveedor de servicios de comunicaciones, de los equipos o bienes necesarios para su prestación (los cuales deben estar debidamente homologados en los casos determinados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones), de los servicios y de los planes en que se presten dichos servicios, corresponde de manera exclusiva al usuario, tanto al momento de la oferta, como de la celebración del contrato y durante la ejecución del mismo.*

*Ni los proveedores, ni persona alguna con poder de decisión o disposición respecto de la instalación o acceso a los servicios de comunicaciones, podrán obligar al usuario a la realización de acuerdos de exclusividad, **ni limitar, condicionar o suspender el derecho a la libre elección del usuario.** Estipulaciones con este alcance, para todos los efectos, se entenderán como no escritas.*

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

<sup>6</sup> Obrante a folios 2215 a 2219. Carpeta No. 9.

<sup>7</sup> De conformidad con el numeral 3 del artículo 13 del Decreto 4886 de 2011.

Por la cual se impone una sanción administrativa

Este principio establece que no podrá ser limitado, condicionado o suspendido el derecho a la libre elección por parte de los usuarios, que consiste en la prerrogativa exclusiva de tomar decisiones de consumo, para el caso particular, la decisión del usuario si desea o no continuar con el contrato que suscribió con su proveedor de comunicaciones. Así las cosas, el régimen promueve y garantiza el derecho que le asiste al usuario de solicitar la terminación del servicio o servicios en cualquier momento, con la simple manifestación del usuario, sin que para ello el proveedor establezca requisitos adicionales a los contractualmente pactados entre las partes.

El Régimen Integral de Protección de los derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones -Resolución CRC 3066 de 2011-, concreta el principio comentado, en disposiciones, invocadas en el pliego de cargos, como el literal m) del numeral 10.1 de su artículo 10, el cual dispone que, son derechos del usuario de los servicios de comunicaciones, entre otros: *“Terminar el contrato de prestación de servicios, en cualquier momento y por el mismo medio por el que se celebró el contrato o se activaron los servicios, aun cuando exista una cláusula de permanencia mínima, caso en el cual deberá asumir los valores asociados a la terminación anticipada”*.

En desarrollo de lo anterior, el artículo 66 de citada Resolución CRC 3066 de 2011 (modificado por el artículo 8 de la Resolución CRC 4625 de 2014), ordenó a los proveedores de servicios de comunicaciones NO oponerse, ni solicitar justificaciones, o exigir documentos o requisitos adicionales o innecesarios, para proceder a interrumpir el servicio y dar por termino el contrato ante la solicitud de sus usuarios, de la siguiente manera:

**“ARTÍCULO 66. TERMINACIÓN DEL CONTRATO. En cualquier modalidad de suscripción, el usuario que celebró el contrato puede solicitar la terminación del servicio o servicios en cualquier momento, con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario previstos en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución, sin que el proveedor pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos innecesarios.**

El proveedor deberá interrumpir el servicio al vencimiento del período de facturación en que se conozca la solicitud de terminación del contrato, siempre y cuando el usuario que celebró el contrato haya presentado dicha solicitud con una anticipación mínima de tres (3) días hábiles a la fecha de vencimiento del período de facturación. En el evento en que la solicitud de terminación se presente con una anticipación menor, la interrupción se efectuará en el periodo siguiente.

Cuando el usuario que celebró el contrato solicite la terminación del mismo, el proveedor debe informarle sobre el derecho a conservar el número, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1245 de 2008 y la regulación que la desarrolla, cuando a ello haya lugar.

La interrupción del servicio se efectuará sin perjuicio del derecho del proveedor a perseguir el cobro de las obligaciones insolutas, la devolución de equipos, cuando aplique y los demás cargos a que haya lugar. Una vez generada la obligación del proveedor de interrumpir el servicio, el usuario quedará exento del pago de cualquier cobro asociado al servicio, en caso que el mismo se haya mantenido disponible y el usuario haya efectuado consumos.

En los demás casos donde no medie solicitud del usuario que celebró el contrato, el proveedor debe interrumpir el servicio al vencimiento del plazo contractual, salvo que se hayan convenido prórrogas automáticas o que el contrato sea a término indefinido.

**PARÁGRAFO 1:** Los proveedores de comunicaciones deberán almacenar los soportes de las solicitudes de terminación del contrato o interrupción de los servicios y

Por la cual se impone una sanción administrativa

*mantenerlos disponibles para su consulta en cualquier momento por parte del usuario, por lo menos por un término de seis (6) meses siguientes a dicha solicitud.*

**PARÁGRAFO 2:** *Los contratos mantendrán y reconocerán el derecho del usuario que celebró el contrato a dar por terminado el contrato en cualquier momento, previo el cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas, sin penalización alguna. Cuando el contrato esté sujeto a cláusula de permanencia mínima, la terminación también podrá darse en cualquier momento, pero habrá lugar al cobro de las sumas asociadas a la terminación anticipada del contrato.*

**PARÁGRAFO 3:** *Los plazos previstos en el presente artículo no serán aplicables al proceso de portación de números. En este caso, se dará aplicación a lo previsto en la Resolución CRC 2355 de 2010 y sus modificaciones”.*

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

Por otra parte, la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- en el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones - Resolución CRC 3066 de 2011-, dispuso en su artículo 63 que, “[l]os proveedores de servicios de comunicaciones no podrán cobrar servicios no prestados, ni tarifas ni conceptos diferentes a los informados y aceptados previamente por el usuario, o previstos en las condiciones de los contratos (...)”.

Del marco jurídico citado en precedencia se derivan una serie de reglas, tal como sigue:

- (i) El usuario es el ÚNICO que puede tomar – de manera libre y espontánea- decisiones en relación con su servicio de comunicaciones, entre ellas, si desea o no continuar con el contrato que suscribió con su proveedor de comunicaciones.
- (ii) Para solicitar la terminación del servicio o servicios, basta con la manifestación del usuario que celebró el contrato, sin que el proveedor pueda oponerse, exigirle que justifique su decisión o requerirle documentos adicionales o innecesarios.
- (iii) Los proveedores de servicios de comunicaciones están llamados a garantizar que a través de cualquiera de los mecanismos obligatorios de atención al usuario (oficinas físicas, oficinas virtuales y las líneas gratuitas de atención), los usuarios puedan elevar sus solicitudes de cancelación de los servicios de comunicaciones.
- (iv) La mora en el pago del servicio de comunicaciones NO es un impedimento para que los usuarios soliciten la terminación del contrato.
- (v) Los proveedores de servicios de comunicaciones están obligados a interrumpir el servicio al vencimiento del período de facturación en que conozca la solicitud de terminación del contrato. Únicamente, si el usuario presenta la solicitud de terminación con una anticipación menor a tres (3) días hábiles a la fecha de vencimiento del período de facturación, el proveedor podrá interrumpir el servicio en el período siguiente.
- (vi) El usuario quedará exento del pago de cualquier cobro asociado al servicio, una vez generada la obligación del proveedor de interrumpir el servicio, así el servicio se haya mantenido disponible y el usuario haya efectuado consumos.
- (vii) Una vez tramitada la solicitud del usuario para terminar el contrato, y efectuada la interrupción de la prestación de los servicios, al proveedor no le es viable hacer cobro alguno al usuario por servicios no prestados.

Por la cual se impone una sanción administrativa

En consecuencia, de acuerdo a las consideraciones de la CRC y a los principios orientadores en materia de comunicaciones, así ha de interpretarse y entenderse la normatividad imputada.

#### **DÉCIMO PRIMERO: Consideraciones.**

##### **10.1. Consideraciones sobre la imputación fáctica y jurídica No. 1.**

**10.1.1. El derecho de los usuarios de dar por terminado el contrato en cualquier momento, sin que el proveedor puede oponerse, ni solicitar que justifique su decisión, ni exigir documentos o requisitos innecesarios.**

La medida regulatoria sobre el derecho de los usuarios a dar por terminado el contrato, adoptada por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, dispone que el usuario que celebró el contrato es el ÚNICO que puede tomar de manera libre y espontánea, la decisión de si continúan o no con el contrato suscrito con su prestador de servicios de comunicaciones, de esta manera, la mera solicitud por parte del titular destinada a la terminación de su contrato de servicios de comunicaciones, resulta, suficiente de tal suerte que no podrá interponerse obstáculo que limite o haga nugatoria dicha decisión, so pena de materializarse una trasgresión a las disposiciones previstas en la Resolución CRC 3066 de 2011.

En tal sentido, el hecho que el proveedor investigado, exija, como en algunos de los casos bajo examen, requisitos tales como que la solicitud se haga únicamente por escrito o a través del canal oficina de atención al usuario o, *“que se encuentre al día en los pagos”* como es el caso del usuario Cristian Camilo Roa Oliveros<sup>8</sup>, o que informe que: *“[en atención a su petición de retiro definitivo de los servicios (...) debemos confirmar la intención real de cancelación”* como es el caso de la usuaria María Inmaculada Zarco Montero, son actos que constituyen una clara vulneración el Régimen de Protección de los Usuarios de los servicios de Comunicaciones.

En esas condiciones, el hecho de limitar y condicionar el derecho que les asiste a los usuarios, de solicitar la terminación del contrato con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario, merece el juicio de reproche, y el correspondiente pronunciamiento de tipo sancionatorio.

**10.1.2. La obligación del proveedor de tramitar la solicitud de los usuarios para terminar el contrato, procediendo además con la interrupción de la prestación de los servicios.**

Al respecto, resulta pertinente señalar que la Comisión de Regulación de Comunicaciones, llevó a cabo un análisis de los plazos aplicables para resolver solicitudes de terminación del contrato, encontrando que este plazo podría ser menor, de manera que el ejercicio del derecho de los usuarios no sea limitado por el simple paso del tiempo y se garantice una atención más ágil al derecho que le asiste al usuario de elegir si termina su contrato.

En tal sentido, la Comisión determinó que a partir del 31 de octubre de 2014, las solicitudes de terminación de servicios, se podrán presentar con una antelación de mínimo tres (3) días hábiles a la fecha del vencimiento del período de facturación, a efectos que, el proveedor interrumpa el servicio en ese mismo período.

Ahora bien, una vez valorados los casos objeto de investigación, esta Dirección pudo establecer que todas las solicitudes de los usuarios, fueron presentadas después del 31 de octubre de 2014, por lo que nada justifica al proveedor para informar de forma incorrecta a sus usuarios, que la presentación de la solicitud y la correspondiente interrupción del servicio

<sup>8</sup> Comunicación de fecha 26 de enero de 2016, CUN No. 4347-16-0000015568. Radicado 16-48001-00000-0000.

Por la cual se impone una sanción administrativa

debe realizarse con una anticipación de diez (10) días calendario a la fecha de vencimiento del período de facturación, como lo hizo en los casos de los usuarios Javier Ardila Rodríguez, Yolanda Martínez Delgado, Clemencia Chavarría Díaz y Javier Ardila.

De igual forma, el artículo 66 del Régimen de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones establece que una vez generada la obligación del proveedor de interrumpir el servicio, el usuario quedará exento del pago de cualquier cobro asociado al servicio, aun cuando el mismo se haya mantenido disponible y éste haya efectuado consumos, esto quiere decir que la omisión en la que incurra el proveedor a su deber de atender de fondo la solicitud de terminación que fue presentada en tiempo por el titular, deberá ser asumida por el PRST y dichos cobros no deberán ser trasladados al consumidor.

## **10.2. Consideraciones sobre la imputación fáctica y jurídica No. 2.**

### **10.2.1. En ningún caso el proveedor puede realizar cobros por servicios no prestados con posterioridad a las solicitudes de terminación contractual elevadas por los usuarios.**

En algunos casos se advirtió que el proveedor a pesar de interrumpir o retirar los servicios a los usuarios, continuó generando cobros por dichos servicios aun cuando los mismos no eran prestados. Esta conducta, no solo contraviene lo dispuesto en el régimen de protección a usuarios, sino que adicionalmente, impone a los usuarios la carga injustificada de acudir al proveedor a solicitar el ajuste de los cobros reflejados en su facturación mensual y en el peor de los casos a pagar por un servicio con el cual no cuentan, desconociendo con ello la propia voluntad de los usuarios.

## **DÉCIMO SEGUNDO. Solución al problema jurídico.**

### **12.1.1. En relación con el derecho fundamental del Debido Proceso**

En primer término, es menester señalar que el debido proceso es un derecho fundamental previsto en el artículo 29 de la Constitución Política, aplicable a toda clase de actuaciones administrativas y judiciales, en procura que todos los habitantes del territorio nacional puedan acceder a mecanismos justos, que permitan cumplir con los fines del Estado. En ese sentido, ha señalado la Corte que las garantías mínimas establecidas en virtud del debido proceso administrativo son: "(i) ser oído durante toda la actuación, (ii) a la notificación oportuna y de conformidad con la ley, (iii) a que la actuación se surta sin dilaciones injustificadas, (iv) a que se permita la participación en la actuación desde su inicio hasta su culminación, (v) a que la actuación se adelante por autoridad competente y con el pleno respeto de las formas propias previstas en el ordenamiento jurídico, (vi) a gozar de la presunción de inocencia, (vii) al ejercicio del derecho de defensa y contradicción, (viii) a solicitar, aportar y controvertir pruebas, y (ix) a impugnar las decisiones y a promover la nulidad de aquellas obtenidas con violación del debido proceso"<sup>9</sup>.

En este punto, el proveedor edificó su esquema de defensa manifestando que: "esa Delegatura modifico(sic) y adiciono(sic) el pliego de cargos, mediante providencia contenida en la Resolución No. 19336 de fecha 21 de abril de 2017; en este aspecto de índole procesal en virtud del principio de legalidad encontramos que la Ley 1341 de 2009 y la Ley 1437 de 2011, por remisión extendida de aplicación de normas de carácter sustancial como es el de la remisión a la norma procesal civil, C.G.P., luego por imperativo de esta disposición en su artículo 268, se colige de la anterior norma que la adición de una providencia debió haberse llevado dentro del término de ejecutoria, lo cual no ocurrió en el caso particular y concreto, pues la adición fue realizada de manera extemporánea".

<sup>9</sup> Corte Constitucional Sentencia T 051 de 2016. (M.P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo).

Por la cual se impone una sanción administrativa

Frente a este particular, resulta adecuado traer a colación lo señalado por la Corte en Sentencia T-1017 de 1999, en donde manifestó que: “[u]na interpretación de las normas procesales que facilite la acumulación promueve el principio de economía procesal según el cual todos los agentes involucrados en el proceso de administración de justicia, deben intentar obtener el mejor resultado, tanto para las partes como en términos globales, con el menor costo en tiempo y recursos. **Ciertamente, si un número plural de procesos puede ser resuelto por un mismo funcionario judicial, a partir de la solución de un idéntico problema jurídico, nada justifica el hecho de que los procesos no puedan acumularse. Adicionalmente, la acumulación de pretensiones de distintos demandantes tiende a asegurar la coherencia entre los distintos fallos y a evitar la existencia de sentencias contradictorias. Este comportamiento promueve, sin duda, la igualdad y la seguridad jurídica.** (Destacado fuera de texto).

En tal sentido, es importante precisar a la investigada que en aplicación directa con los principios de economía procesal, seguridad jurídica y supremacía del derecho sustancial y, en cumplimiento de las funciones de esta Superintendencia, especialmente de la Dirección de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones, que no es otro que salvaguardar los derechos de los usuarios de estos servicios, esta Entidad decidió acumular las quejas presentadas por los usuarios relacionadas en las Resoluciones No. 2298 del 30 de enero de 2017 y 19336 del 21 de abril de 2017.

Al respecto, debe indicarse que dicha acumulación resulta conducente dado que esta Autoridad es competente para conocer de las quejas que se acumularon, las pretensiones no se excluyen entre sí; y, finalmente, todas pueden tramitarse por el mismo procedimiento, a saber, el procedimiento administrativo sancionatorio.

Adicionalmente, existe coincidencia del sujeto pasivo y el mismo objeto, comoquiera que todos los casos versaban sobre la inconformidad de los usuarios en la atención y trámite a sus solicitudes de terminación del contrato por parte del proveedor de servicios ETB S.A. E.S.P.

Ahora bien, es de precisar que una vez establecidas las imputaciones contra de la sociedad ETB S.A. E.S.P., esta Superintendencia procedió a comunicar a la investigada la Resolución No. 2298 del 30 de enero de 2017, a través de la cual se inició la investigación administrativa, por medio de la formulación de cargos, así como la Resolución No. 19336 del 21 de abril de 2017 por medio de la cual se dio alcance a la formulación de cargos. De igual forma, se le otorgó la oportunidad procesal para que en ambos casos ejerciera su derecho de defensa y contradicción; derecho que en efecto fue ejercido a cabalidad por el proveedor de servicios comoquiera que pudo rendir los respectivos descargos, controvertir y aportar pruebas que pretendía hacer valer dentro de la actuación.

De otra parte, en cuanto a la presunta vulneración de las disposiciones contenidas en el artículo 268 de la Ley 1564 de 2012<sup>10</sup>-C.G.P.-, referida por la investigada, al considerar que:

<sup>10</sup> “**Artículo 268. Exhibición de libros y papeles de los comerciantes.** Podrá ordenarse, de oficio o a solicitud de parte, la exhibición parcial de los libros y papeles del comerciante. La diligencia se practicará ante el juez del lugar en que los libros se lleven y se limitará a los asientos y papeles que tengan relación necesaria con el objeto del proceso y la comprobación de que aquellos cumplen con las prescripciones legales.

*El comerciante que no presente alguno de sus libros a pesar de habersele ordenado la exhibición, quedará sujeto a los libros de su contraparte que estén llevados en forma legal, sin admitírsele prueba en contrario, salvo que aparezca probada y justificada la pérdida o destrucción de ellos o que habiendo demostrado siquiera sumariamente una causa justificada de su renuencia, dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha señalada para la exhibición, presente los libros en la nueva oportunidad que el juez señale.*

Por la cual se impone una sanción administrativa

*"la adición fue realizada de manera extemporánea", advierte esta Entidad, que dicha norma no guarda correspondencia con el argumento planteado, comoquiera que, el artículo relacionado en precedencia, refiere a la "[e]xhibición de libros y papeles de los comerciantes".*

Sin perjuicio de lo anterior, es importante aclarar a la sociedad ETB S.A. E.S.P. que, en los procedimientos administrativos de carácter sancionatorios, la ley permite que: *"Los documentos y diligencias relacionados con una misma actuación se organizarán en un solo expediente, al cual se acumularán, con el fin de evitar decisiones contradictorias, de oficio o a petición de interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma autoridad"*<sup>11</sup>.

En tal sentido, el argumento de la investigada no está llamado a prosperar, pues en efecto, se reitera que desde la apertura de investigación, se puso en conocimiento del proveedor, las normas **presuntamente** vulneradas con su conducta, seguida de la comunicación del pliego de cargos y del acto por medio del cual se dio alcance a la Resolución No. 2298 de 2017, en aras de garantizar el debido proceso, y la consiguiente etapa probatoria en la que la compañía investigada pudo aportar los documentos y demás elementos en los cuales fundo su defensa.

Así las cosas, esta Superintendencia lejos de vulnerar el derecho al debido proceso de la investigada, lo que buscó con la acumulación de los trámites, fue garantizar la seguridad jurídica de los administrados ya que, sin la observancia de esta figura, podrían haber decisiones en distinto sentido frente a idénticos hechos y un mismo sujeto pasivo.

#### **12.1.2. En relación con la indebida imputación jurídica. -La actuación adelantada no quebranta el principio de tipicidad-**

La censura se orienta a cuestionar la validez de la actuación, por la presunta violación del debido proceso y del principio de legalidad por la falta de tipicidad de la conducta, ya que según su parecer la Entidad *"omitió señalar en concreto cual fue la trasgresión normativa endilgada (...)".*

Sobre el principio de tipicidad, la Corte Constitucional en Sentencia C-343 de 2006, señaló:

*"Uno de los principios esenciales comprendidos en el artículo 29 de la Constitución Política es el principio de tipicidad, que se manifiesta en la "exigencia de descripción específica y precisa por la norma creadora de las infracciones y de las sanciones, de las conductas que pueden ser sancionadas y del contenido material de las sanciones que puede imponerse por la comisión de cada conducta, así como la correlación entre unas y otras.*

*Para que se pueda predicar el cumplimiento del contenido del principio de tipicidad, se habrán de reunir tres elementos, a saber:*

- (i) Que la conducta sancionable esté descrita de manera específica y precisa, bien porque la misma esté determinada en el mismo cuerpo normativo o sea determinable a partir de la aplicación de otras normas jurídicas;*
- (ii) Que exista una sanción cuyo contenido material este definido en la ley;*
- (iii) Que exista correlación entre la conducta y la sanción;"*

De otra parte, en cuanto a la aplicación del principio de tipicidad en el derecho administrativo sancionador ha señalado la H. Corte Constitucional que: *"[e]l principio de tipicidad en el derecho administrativo sancionador no se reclama con el mismo grado de rigor que se demanda en materia penal, en virtud de la divergencia en la naturaleza de las normas, el tipo*

*Para el examen de los libros y papeles del comerciante en los casos de exhibición, la parte interesada podrá designar un perito".*

<sup>11</sup> Artículo 36 de la Ley 1437 de 2011. –Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Por la cual se impone una sanción administrativa

*de conductas reprochables, los bienes objeto de protección y la finalidad de la sanción. Sin embargo, ello no obsta para exigir la tipicidad de las conductas reprochables, la predeterminación de la sanción y la existencia de un procedimiento que asegure el derecho a la defensa”<sup>12</sup>.*

Ahora, respecto de los tres elementos que ha definido la Corte y que deben observarse para dar aplicación al principio de tipicidad en materia de sanciones administrativas, el que discute la investigada es el referido a la determinación o determinabilidad de la conducta sancionable. El mismo que constituye la aplicación del principio de legalidad en materia sancionatoria administrativa, indica que la conducta debe estar descrita de manera específica y precisa bien porque esté determinada en el mismo cuerpo normativo, o bien porque sea determinable por otras normas jurídicas.

En este orden de ideas, se tiene que en el presente caso, las conductas que se reprochan en la presente investigación administrativa, fueron determinadas a partir de la imputación jurídica que se hiciera en el acto de formulación de cargos por la presunta inobservancia por parte de la investigada de lo señalado en el literal m) del numeral 10.1 del artículo 10 y los artículos 63 y 66 de la Resolución CRC 3066 de 2011, que disponen que los proveedores deben observar las normas relativas al derecho que le asiste a los usuarios a solicitar la terminación del servicio o servicios en cualquier momento, con la simple manifestación de su voluntad. Así, como no hacer cobro alguno al usuario por servicios no prestados. En efecto, al analizar la Resolución No. 2298 del 30 de enero de 2017, en su considerando “SÉPTIMO” se encuentra que se indicó lo siguiente:

*“(…) analizada la conducta descrita y de conformidad con las facultades administrativas otorgadas a esta Superintendencia por la Ley 1341 de 2009 y el artículo 13 del Decreto 4886 de 2011, se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos así:*

**7.1. Imputación Fáctica No. 1: Presunta vulneración al derecho que les asiste a los usuarios de los servicios de comunicaciones de dar por terminado el contrato en cualquier momento.**

*Lo anterior, en atención a que de las quejas enlistadas en el numeral sexto de la presente formulación de cargos se advirtió que el proveedor de servicios de comunicaciones Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. ETB S.A. E.S.P., presuntamente habría exigido requisitos y/o documentos adicionales e innecesarios para dar trámite a las solicitudes de terminación de contratos elevadas, en otros casos, una vez radicadas y recibidas las solicitudes de terminación no procedió a interrumpir o cancelar el servicio al vencimiento del período de facturación siguiente y, en algunos eventos (considerando 6.2.) habría informado a los usuarios que las solicitudes de terminación de los contratos de servicios de comunicaciones debían elevarse como mínimo dentro de los 10 días anteriores a la fecha de corte de facturación.*

**7.2. Imputación Jurídica No. 1:**

*De esta forma, esta Dirección considera que la sociedad EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., ETB S.A. E.S.P., identificada con el Nit. 899.999.115-8, con las conductas antes descritas, presuntamente estaría trasgrediendo el derecho que les asiste a los usuarios de hacer efectiva la terminación del contrato de prestación de servicios, según lo previsto en el literal m) del numeral 10.1 del artículo 10 y en el artículo 66 de la Resolución CRC 3066 de 2011:*

(...)

<sup>12</sup> Corte Constitucional Sentencia C-713 de 2012. (M.P. Mauricio González Cuervo).

Por la cual se impone una sanción administrativa

**7.3. Imputación Fáctica No. 2:**

**El proveedor de servicios de comunicaciones Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. ETB S.A. E.S.P., presuntamente estaría realizando cobros por servicios no prestados con posterioridad a las solicitudes de terminación contractual elevadas por los usuarios.**

*Lo anterior se evidencia del contenido de las quejas presentadas por los usuarios y los documentos soporte allegados en la etapa de averiguación preliminar, en donde el proveedor de servicios de comunicaciones presuntamente estaría realizando cobros a los usuarios por servicios que, si bien fueron cancelados, se siguieron causando.*

**7.4. Imputación Jurídica No. 2:**

*De este modo, esta Dirección considera que la sociedad Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP identificada con el Nit. 899.999.115-8, con la conducta antes descrita, presuntamente estaría transgrediendo lo dispuesto en el artículo 63 en concordancia con lo dispuesto en el inciso 4 del artículo 66 de la Resolución CRC 3066 de 2011:*

**NOVENO:** *Que de conformidad con lo expuesto, se hace necesario iniciar la correspondiente investigación administrativa en contra de la referida sociedad, a fin de determinar si es procedente imponer las sanciones establecidas en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009.*

**DÉCIMO:** *Que la presente actuación administrativa se regirá por el procedimiento especial previsto en el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009 y, en lo no dispuesto en ella se aplicará el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.*

*(...)*

Asimismo, en la Resolución No. 19336 del 21 de abril de 2017, por medio de la cual se dio alcance a la formulación de cargos efectuada mediante la Resolución No. 2298 del 30 de enero de 2017, se indicó lo siguiente:

**“SEXTO:** *Que con posterioridad a la mencionada formulación de cargos, este Despacho tuvo conocimiento de otras 22 denuncias que fueron radicadas ante esta Entidad con idénticos supuestos fácticos y jurídicos a los establecidos en las imputaciones de la Resolución objeto de alcance (...)*”

En este orden de ideas, no puede alegar la investigada que existe una falta de tipicidad, toda vez que como quedó visto, desde el inicio de la presente investigación se informó las conductas que daban lugar a la formulación de cargos, la sanción a imponer y la relación existente entre estas.

**12.1.3. El acto administrativo a través del cual se inició la presente investigación administrativa, para los casos concretos de las usuarias Martha Lucia Romero Gómez y Beritlida Reyes Pacheco, no infringe los principios constitucionales del “Non Bis In Idem” y de la cosa juzgada<sup>13</sup>.**

La investigada afirmó sobre este particular, que para los casos de las usuarias relacionadas en precedencia se estaría violando el principio del *non bis in idem*, toda vez que, “[p]or los mismos hechos se está adelantando una demanda de mínima cuantía ante la Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio”, que para el caso particular de la usuaria Beritlida Reyes Pacheco, la referida Delegatura “profirió el día 29

<sup>13</sup> Es menester precisar que, aun cuando usualmente se habla de los principios de la cosa juzgada y del *Non bis in idem* como dos conceptos diferentes, lo cierto es que se encuentran íntimamente relacionados. Así lo ha considerado la Jurisprudencia Constitucional al señalar que: “Pensar en la noción de ‘cosa juzgada’ sin hacerlo a la vez en el *non bis in idem*, es prácticamente un sinsentido; por lo tanto, cuando el artículo 29 de la Constitución prohíbe al Estado juzgar a una persona dos veces por el mismo hecho, está haciendo referencia a ambas”. Corte Constitucional, Sentencia T162 de 1998. (M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz).

Por la cual se impone una sanción administrativa

de noviembre de 2016 la Sentencia No. 00007305 (...) la cual al haber quedado ejecutoriada hizo tránsito a cosa juzgada (...).

Al respecto, es oportuno precisarle a la investigada que el *Non bis in idem* es una expresión latina que significa "no dos veces sobre lo mismo", en nuestro ordenamiento este principio se encuentra regulado expresamente en la parte final del inciso 4º del artículo 29 de la Constitución Política, el cual establece que: "[q]uien sea sindicado tiene derecho (...) a no ser juzgado dos veces por el mismo hecho". Así, el alcance de este principio como un derecho fundamental de aplicación inmediata, que protege a cualquier sujeto de una infracción y que prohíbe dos o más juicios o sanciones por un mismo hecho "(...) no se refiere a una misma circunstancia fáctica, sino a un mismo hecho sancionable, de tal forma que una misma conducta puede generar diversas consecuencias jurídicas, y por ello, ser objeto de distintos juicios concurrentes y diferentes sanciones. En otras palabras, (...) un comportamiento humano puede lesionar varios intereses jurídicos que el legislador ha considerado tutelables, y por lo tanto constituir simultáneamente diversas infracciones sancionables"<sup>14</sup>.

En tal sentido, se ha pronunciado la H. Corte Constitucional en la Sentencia C-391 de 2002. (M.P. Jaime Córdoba Triviño), señalando que:

"(...) Ello es así porque la proscripción de generar dos o más juzgamientos por un mismo hecho exige mucho más que la simple identidad del supuesto de hecho que desencadena los distintos procesos (...) Es cierto que toda persona tiene derecho a la emisión de una decisión definitiva en los conflictos suscitados y a la proscripción de la facultad estatal de reconsiderar esa decisión definitiva pues es claro que con un tal proceder se extendería un manto de inseguridad jurídica sobre las decisiones de los poderes públicos y se socavarían las bases mismas del Estado de derecho. Sin embargo, para que tal derecho se consolide se requiere mucho más que la simple identidad en la situación de hecho que sirve de punto de partida a esas diversas actuaciones, circunstancia que explica por qué la jurisprudencia y la doctrina, recogiendo decantadas elaboraciones, exijan la triple identidad de objeto, causa y persona entre dos actuaciones para afirmar la vulneración del principio non bis in idem.

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

Entonces, para la Corte "la prohibición del doble enjuiciamiento no excluye que un mismo comportamiento pueda dar lugar a diversas investigaciones y sanciones, siempre y cuando éstas tengan distintos fundamentos normativos y diversas finalidades. **Esta Corte ha precisado que el non bis in idem veda es que exista una doble sanción, cuando hay identidad de sujetos, acciones, fundamentos normativos y finalidad y alcances de la sanción**"<sup>15</sup>. (Destacado fuera de texto).

Así las cosas, es posible advertir luego de un ejercicio simple de comparación, que no existe la identidad que se requiere para que el principio del *Non bis in idem* pueda configurarse, pues si bien los casos objeto de análisis tienen un mismo sujeto pasivo, la sociedad ETB S.A. E.S.P., lo cierto es que las acciones y fundamentos normativos a partir de los cuales esta Superintendencia tuvo conocimiento de dichos casos son muy diversos, debido a que las demandas presentadas ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales tiene una naturaleza adversarial y tiene como finalidad la satisfacción del interés particular de las demandantes con fundamento en la acción de protección al consumidor prevista en el artículo 56 de la Ley 1480 de 2011, regido además por las normas procesales de carácter general, en tanto que, la actuación administrativa adelantada por la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, corresponde a la satisfacción del interés general, y cuyo objetivo es determinar si existe o no vulneración del régimen especial de protección a

<sup>14</sup> Corte Constitucional, Sentencia C-870 de 2002. (M.P. Manuel José Cepeda Espinosa).

<sup>15</sup> Corte Constitucional, Sentencia C-088 de 2002. (M.P. Eduardo Montealgre Lynett).

Por la cual se impone una sanción administrativa

usuarios de servicios de comunicaciones – Resolución CRC 3066 de 2011- y cuyo procedimiento aplicable, es el administrativo sancionatorio.

Así las cosas, en lo relativo a la identidad de la causa, entendida como; *“la causa de los juzgamientos concurrentes es distinguible cuando difieren la naturaleza jurídica de las sanciones, su finalidad, el bien jurídico tutelado, la norma que se confronta con el comportamiento sancionable o la jurisdicción que impone la sanción”*<sup>16</sup>, se tiene que en las actuaciones con radicados No. 16-222715 y 16-31697 y la presente investigación administrativa; la naturaleza jurídica, la finalidad y el bien jurídico tutelado son notoriamente diferentes.

En consecuencia, no es procedente el argumento esgrimido por la investigada, ya que de ninguna manera se afectan los principios constitucionales del *Non bis in idem* y de la cosa juzgada, al encontrarse que no existe identidad de causa para las actuaciones referidas líneas arriba, ello es así porque la proscripción de generar dos o más juzgamientos por un mismo hecho exige mucho más que la simple identidad del sujeto y los hechos y que a la postre desencadena en distintos procesos.

## **12.2. En cuanto a la procedencia de la actuación administrativa, independientemente de los soportes de ajustes de facturación a favor de los usuarios.<sup>17</sup>**

Frente a la manifestación de la investigada en el sentido de afirmar que en los casos relacionados *“(...) además del retiro de los servicios, la investigada procedió a realizar ajustes en la facturación”*. Habrá que decir que, el ajuste de la facturación al cual accedió el proveedor en favor de los usuarios, no enerva los fundamentos fácticos y jurídicos en los que se fundamentó la presente investigación, por el contrario, lo que pudo advertir esta Dirección a partir de unos hechos concretos es que la investigada a partir de una conducta reiterada estaría incumpliendo con varias de las disposiciones del Régimen de Protección de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones.

Entonces, es distinto el interés que se protege cuando esta Superintendencia inicia una investigación administrativa, donde el objeto de protección es general, pues se está protegiendo la vigencia y efectiva aplicación de las normas de protección a los usuarios de los servicios de comunicaciones. Así, la solución del caso concreto, y del interés particular, no suprime los cargos que aquí se investigan.

Ahora bien, luego de examinar las pruebas obrantes en el expediente para los casos en cuestión, resulta importante aclarar que el proveedor se limitó a allegar pantallazos de su sistema o copias de las facturas de servicio con los supuestos ajustes. Sin embargo, en ningún caso, allegó prueba si quiera sumaría que permita verificar que cumplió con la obligación de dar trámite a las solicitudes de terminación de los contratos elevadas por los usuarios en los términos y condiciones establecidos en el régimen. Por el contrario, advirtió esta Dirección, que la sociedad ETB no interrumpió y canceló el servicio o servicios en los precisos términos establecidos por el regulador, y en la mayoría de los casos continuó realizando cobros con posterioridad a las solicitudes de terminación.

Finalmente, no sobra mencionar que si bien se efectuaron los ajustes en los casos referenciados, lo cierto es que los cobros efectuados por el proveedor no eran procedentes,

<sup>16</sup> Sentencia C-121 de 2012.

<sup>17</sup> Jair Enrique Marín Coronado, Diana Marcela Gaona Farias, José Librado Santana Sierra, Edward García, Andrea Velandia Morales, Luz Stella Rojas Reyes, William Ospina Páez, Juan Camilo Chávez Niño, Marleny Jiménez Benavidez, Francisco Ávila, Cristian Camilo Roa Oliveros, Camilo Ojeda S.A.S, Juliana Echavarría Jiménez, Susana Victoria Pérez Grimaldos, María Inmaculada Zarco Montero, Esperanza Torres, Germán Gómez Mejida, Blanca Eddy Suarez Cubillos, Clemencia Chavarría Díaz, Horacio López Mosquera, Manuel Fernando Parra, Adriana Marcela Pérez, Daniel Raymond, Juan Carlos Puentes Suarez, Olga Lucia Núñez Martínez, Jenny Marcela Molina Neira, Diana Marcela Acosta, Hermanitas de los Pobres.

Por la cual se impone una sanción administrativa

en la medida en que los usuarios solicitaron la cancelación de los servicios, motivo por el cual, esta Dirección concluye que la sociedad investigada, además de no interrumpir y cancelar los servicios ante la solicitud de los usuarios, continuó generando cobros por los mismos, actuaciones manifiestamente contrarias a lo establecido en el literal m) del numeral 10.1 del artículo 10, 63 y 66 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

Por ende, teniendo en cuenta que los argumentos y soportes allegados por la investigada no cumple con la función de extinguir los efectos de la conducta que dio lugar a la apertura de la presente investigación, no es dable omitir la imposición de la multa, por cuanto el hecho que dio origen a la investigación existe y continúa vigente, y no es superado de ninguna forma por el hecho del otorgamiento de unos ajustes a los usuarios. La anterior, es razón suficiente para expresar que el argumento propuesto por la investigada no se encuentra llamado a prosperar, debido a que lo único que adjuntó son los ajustes que por sí solos no dan cuenta del cumplimiento de las normas imputadas.

### **12.3. Frente al desistimiento de algunos de los usuarios.**

Frente a este tema, es importante recordar a la investigada que el Decreto 4886 de 2011 en su artículo 13 numeral 3 establece como una de las funciones a cargo de la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, la de *"Tramitar y decidir las investigaciones en contra de proveedores de servicios de telecomunicaciones por presuntas infracciones al régimen de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones y adoptar las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo a la ley"*.

Asimismo, debe tenerse en cuenta que la posición de esta Dirección armoniza con lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley 1437 de 2011 -Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-, cuando establece frente a la validez del desistimiento dentro de una actuación de índole administrativa que *" (...) las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada (...) "*, de tal suerte que la presentación de desistimientos no tiene efecto extintivo de la actuación administrativa adelantada por esta Dirección.

En este orden de ideas, resulta pertinente aclarar que los desistimientos presentados por algunos de los usuarios, no son óbice para que esta Autoridad pueda proceder con el archivo de la investigación administrativa, toda vez que el objetivo principal de este tipo de investigaciones es garantizar la vigencia del Régimen de Protección de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, el cual se ve cuestionado cuando sus disposiciones son desconocidas por los proveedores, razón por la cual, se hace necesaria la intervención de la autoridad administrativa reafirmando la vigencia de la norma. Luego entonces, así se hayan satisfecho las peticiones de unos usuarios que desataron la actuación administrativa con sus denuncias, la investigación puede continuar y habrá lugar a imponer las sanciones administrativas, cuando quiera que se verifique la infracción a las normas del régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones, pues tales comportamientos afectan al conglomerado de manera general.

En suma, debe afirmarse que la presente investigación, tiene como objetivo finalístico salvaguardar el bien común o interés general en el área de protección al consumidor de los servicios de comunicaciones, misión preponderante para la Superintendencia de Industria y Comercio y especialmente para esta Dirección; de tal suerte que, con base en lo anteriormente expuesto se toma la decisión de continuar con la actuación administrativa, en consideración a que las conductas investigadas, relativas a la presunta vulneración al derecho que les asiste a los usuarios de los servicios de comunicaciones de dar por terminado el contrato en cualquier momento y, a que no se realicen cobros con posterioridad a las solicitudes de terminación contractual, implican un desconocimiento de los derechos de los

Por la cual se impone una sanción administrativa

usuarios de los servicios de comunicaciones, amparados por normas que tienen el carácter de orden público.

**12.4. En relación con el derecho que les asiste a los usuarios de los servicios de comunicaciones de dar por terminado el contrato en cualquier momento, y la obligación de los PRST de proceder a interrumpir el servicio y dar por terminado el contrato ante la solicitud de terminación.**

**12.4.1. El derecho de los proveedores a perseguir el cobro de las obligaciones insolutas, no lo exime de la obligación de interrumpir la prestación de los servicios y terminar la relación contractual ante la solicitud de sus usuarios.**

Al respecto, señaló la sociedad ETB, que para el caso del usuario Dustano Martínez que: *“se refleja una solicitud de cambio de plan prepago, el día 21 de diciembre de 2015, el cual no pudo llevarse a cabo por haberse presentado una suspensión por falta de pago, situación que fue informada al cliente mediante comunicado del 17 de febrero de 2016, y que reposa en el archivo de la SIC”*. En el mismo sentido, indicó respecto del caso de la usuaria Maricel Tabares que: *“(…) al verificar la base de datos de la investigada, no existe evidencia de solicitud de intención de retiro para el año 2016 (…)*”. Asimismo, indicó que: *se encontró una solicitud de suspensión voluntaria el día 5 de julio de 2016, realizada telefónicamente y en la cual fue negada por estar en mora de los pagos de sus servicios (…)* En este sentido, se evidencia que la responsabilidad de la no suspensión del servicio se generó en cabeza del petitionario y no de la Empresa”. (Destacado fuera de texto).

Frente al aducido argumento, resulta importante precisar a la sociedad ETB S.A. E.S.P., que la mora en el pago de los servicios que se pretenden cancelar, no es una causal que establezca el régimen de protección de usuarios para negar las solicitudes de terminación, por el contrario, la propia norma establece que en estos casos al proveedor le asiste la obligación de dar por terminado el contrato, sin perjuicio de perseguir el cobro de las obligaciones insolutas.

Aclarado lo anterior, procederá este Despacho a pronunciarse frente a los casos de los usuarios Dustano Martínez y Maricel Tabarez, así:

#### **Dustano Martínez.**

Respecto de este caso, al revisar las pruebas allegadas por parte de la investigada, se evidenció que el 21 de diciembre de 2015, el usuario solicitó el cambio de plan *“Like Control”* asociado a la línea móvil No. 3057476554 a la modalidad prepago, petición que fue registrada por proveedor con el CUN. 4347-15-0005082211.

Al respecto, es importante precisar que en comunicación identificada con el CUN 4347-16-0000339616 obrante a folio 955 de la carpeta No. 4, el proveedor informó que, en efecto el usuario *“el 21 de diciembre de 2015 solicitó el cambio a prepago por lo cual debía realizarse en su fecha de corte 15 de enero de 2016 por lo cual no debió generar facturación por este periodo por tal motivo se procede a realizar un ajuste a su favor \$30.000 IVA incluido (…)*”.

Lo anterior demuestra que con posterioridad a la solicitud de terminación, el proveedor continuó generando facturando el plan *“like control”* como se observa en la siguiente imagen:

Por la cual se impone una sanción administrativa

223589308	2016-05-15	2016-08-14	\$ 90.480,00	93	\$ -80.360,00	2016-07-05	2016-07-05	1
227772505	2016-04-15	2016-05-14	\$ 60.360,00	93	\$ -30.360,00	2016-06-01	2016-06-02	1
228474200	2016-03-15	2016-04-14	\$ 30.360,00	93	\$ -60.000,00	2016-05-03	2016-05-04	1
218597350	2016-02-15	2016-03-14	\$ 120.880,00	93	\$ -120.390,00	2016-04-04	2016-04-05	2
218598555	2016-01-15	2016-02-14	\$ 120.360,00	63	\$ -60.150,00	2016-03-07	2016-03-08	2
218598078	2015-12-15	2016-01-14	\$ 90.130,00	93	\$ -80.000,00	2016-02-04	2016-02-05	2
215234000	2015-11-15	2015-12-14	\$ 80.000,00	93	\$ -30.060,00	2016-01-04	2016-01-05	1
213905905	2015-10-15	2015-11-14	\$ 30.000,00	93	\$ 0,00	2015-12-04	2015-12-07	0
212581135	2015-10-09	2015-10-14	\$ 30.000,00	93	\$ 0,00	2015-11-05	2015-11-06	0

Imagen No. 1. Obrante a folio 954. Carpeta No. 4.

Así las cosas, del análisis probatorio efectuado, se pudo establecer que la solicitud de terminación del contrato en la modalidad pospago fue desatendida por el PRTS, realizando cobros indebidos al usuario. Adicionalmente, es importante señalar que el argumento esgrimido por la investigada en donde señaló que la cancelación del servicio "no pudo llevarse a cabo por haberse presentado una suspensión por falta de pago", no está llamado a prosperar, toda vez que, como ya se expuso ampliamente, ante la simple manifestación del usuario, el proveedor estaba en la obligación de proceder a interrumpir el servicio y dar por terminado el contrato.

**Maricel Tabares Mayor.**

Frente al caso de la usuaria referenciada, señaló ETB que: "(...) al verificar la base de datos de la investigada, no existe evidencia de solicitud de intención de retiro para el año 2016 (...)". Sin embargo, de las evidencias aportadas, se establece la existencia de una solicitud "cancelar/ desea cancelar por que no se pudo realizar el retiro", de fecha 26 de agosto de 2016, como se ve en la imagen:

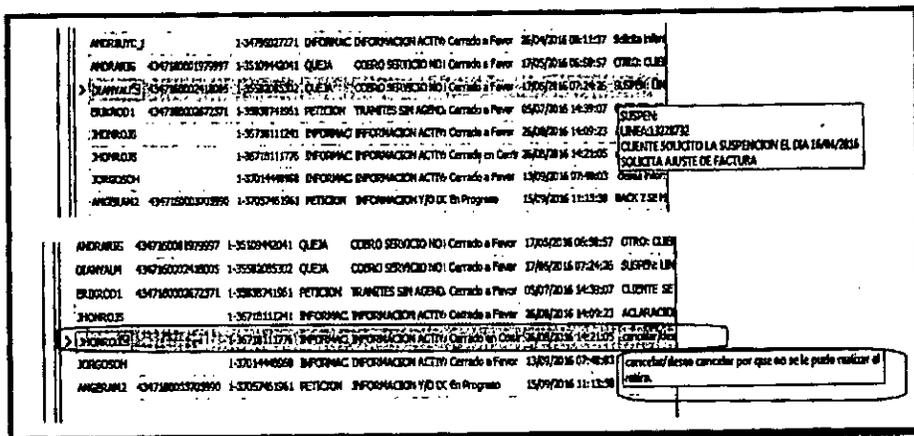


Imagen No. 2. "Soportes probatorios del servicio de la línea telefónica 13228732, Cuenta No. 12050992139". Obrante a folio 2041. Carpeta No. 8.

A su turno, a folio 2036 (anverso) reposa el soporte de la incidencia No. 1-37797952271 de fecha 27 de octubre de 2016, en el que se indica lo siguiente: "se realiza ajuste de factura cliente se comunico (sic) el día 5/07/2016 para realizar el retiro de los servicios ped. Enviado operador logístico encargado de agendar y recoger los equipos o el cliente puede hacer la entrega en la central de Niza Chapinero o el centro se cierra el caso"

De conformidad con lo anterior, queda desvirtuado el argumento del proveedor, según el cual no recibió solicitud de terminación del contrato de la usuaria en mención; por el contrario, las pruebas que obran en el expediente permiten evidenciar que la solicitud de terminación de la usuaria no fue tramitada de conformidad con lo previsto en la normatividad vigente y que

Por la cual se impone una sanción administrativa

posterior a dicha solicitud el proveedor continuó efectuando cobros derivados de la prestación de los servicios respecto de los cuales la usuaria ya había solicitado la terminación.

#### 12.4.2. Respecto de los casos en los cuales el PRST manifestó que no se encontró prueba o registro de la solicitud de retiro.

**Helber Eduardo Ramírez Urrea.**

En este caso, señaló la investigada que: *“después de verificar la base de datos no se encontró prueba que permita determinar solicitud alguna de retiro o de cancelación de la línea telefónica No. 7813647”*. No obstante, una vez verificado el material probatorio obrante dentro del plenario, esta Entidad evidenció en la comunicación identificada con CUN. 4347-15-0003916264 del 5 de octubre de 2015 obrante a folio 107 de la carpeta No. 1, que el titular del servicio solicitó el retiro definitivo de la línea *“17813647. Cuenta No. 8890643”*, así como del servicio de Internet el 27 de julio de 2015, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

Asunto: Oveja Teléfono 17813647. Cuenta No. 8890643.

Respetada Señora María del Carmen:

Queremos agradecerle la confianza depositada en nosotros como su proveedor de comunicaciones, esperando poder brindarle nuestros servicios nuevamente en un futuro muy cercano. En ETB trabajamos día a día para que nuestros productos sean de la más alta calidad, para usted y su Empresa.

En atención a su petición en la cual nos informa que **el 27 de julio de 2015** solicitó la cancelación del servicio de Línea Telefónica e Internet y ésta siguió generando facturación, le informamos que verificando nuestro sistema de información es importante tener en cuenta que de acuerdo a la Resolución 4625 de octubre de 2014 establece que el proveedor deberá interrumpir el servicio al vencimiento del período de facturación en que se conozca la petición de terminación del contrato, siempre y cuando el usuario que celebró el contrato haya presentado dicha petición con una anticipación mínima de tres (3) días hábiles a la fecha de vencimiento del período de facturación. En el evento en que la petición de terminación se presente con una anticipación menor, la interrupción se efectuará en el período siguiente.

Teniendo en cuenta lo anterior su cuenta debió ser retirada definitivamente el 31 de julio de 2015. De esta manera, se realizó un ajuste el día 05 de octubre por valor de \$84.880 exento de IVA, por los valores generados del 01 al 31 de agosto por el servicio de Telefonía e Internet Banda Ancha, quedando su cuenta sin saldo pendiente a la fecha.

Así mismo le indicamos que el Banda Ancha fue cancelado el día dentro de la fecha estipulada y bajo pedido No. 12-6123104683 se ingresó la cancelación definitiva de Telefonía el día 05 de octubre de 2015, por lo cual se verá un cobro reflejado en una próxima facturación del 01 al 30 de septiembre, al cual se debe hacer caso omiso. Así mismo le pedimos el favor de comunicarse con las líneas de atención o dirigirse a nuestros Centros de Experiencia, cada o super cada para llevar a cabo el ajuste correspondiente indicando el CUN de este comunicado.

Imagen No. 3. Obrante a folio 107. Carpeta No. 1.

Así las cosas, la *“cuenta debió ser retirada definitivamente el 31 de julio de 2015”*. No obstante, el retiro de la línea *“17813647”* se efectuó el 26 de octubre de 2015, es decir, tres (3) meses después de la solicitud del usuario.

**Jaime Eduardo Cabrera Pinto.**

En el presente caso, ETB S.A. E.S.P. informó que: *“(…) es importante señalar que, en la fecha señalada por el usuario, no existe registro alguno que permita establecer solicitud de cancelación del servicio de fecha 05 de julio de 2015 (…)*”. No obstante, se pudo advertir que en el documento relacionado con el CUN. 4347-15-0002988583 del 10 de noviembre de 2015, *“Recurso de Reposición y en subsidio de apelación Teléfonos: 3057361261”*, el proveedor informó que: *“(…) después de realizar una nueva verificación de las pruebas disponibles, revocamos la decisión anterior referente a su solicitud de ajuste sobre los valores causados por servicios no prestados ya que desde el mes de julio de 2015, sin que a la fecha este trámite se haya ejecutado correctamente (…)*”. Asimismo, manifestó que: *“se logro(sic) establecer que bajo la incidencia No. 1-3088271800903 de agosto de 2015, se dio trámite a su solicitud dejando la línea No. 3057361261 Cuenta No. 12050927810 sin servicios activos (…)*”.

## Por la cual se impone una sanción administrativa

Bogotá, 10 de noviembre de 2015

CUN: 434715000298553.

Señor,  
**JAI ME EDUARDO CABRERA,**  
 Carrera 109 A No. 63 - 25 Apartamento 201.  
 capi1971@hotmail.com  
 Teléfono: 15423447, 3143822381,  
 Bogotá D.C.

ASUNTO: Recurso de reposición en subsidio de apelación Teléfonos: 3057361261 Cuenta No. 12050927810.

Respetado señor León:

Gracias por preferirnos y darnos la confianza de ser su proveedor de comunicaciones, estamos seguros de que ha escogido la mejor opción. En ETB trabajamos día a día para que nuestros productos y servicios sean de la mejor calidad, para usted y su familia.

En atención a su Recurso de reposición en subsidio de apelación por no encontrarse de acuerdo con la respuesta emitida bajo los CUN 434715000298553 Del 02 de septiembre de 2015, le informamos que después de realizar una nueva verificación de los planes disponibles, revocamos la decisión anterior referente a su solicitud de ajuste sobre los valores causados por servicios no prestados ya que desde el mes de julio de 2015, sin que a la fecha este trámite se haya ejecutado correctamente.

Dicha decisión se toma ya que luego de validar nuestro sistema de gestión y en base a los soportes registrados en nuestra base de datos, se logra establecer que bajo la incidencia No. 1-3088271800603 de agosto de 2015, se dio trámite a su solicitud dejando la línea No. 3057361261 Cuenta No. 12050927810, sin servicios activos, así mismo se logró establecer que a la fecha se habían causado por error los valores de \$80.000,00 IVA incluido por cobros posteriores a julio de 2015.

Imagen No. 4. "Recurso de reposición en subsidio de apelación Teléfonos: 3057361261 Cuenta No. 12050927810".  
 Radicado No. 15-254471 - 00003-0000.

En tal sentido señaló el proveedor que: "[d]e esta forma ETB procedió con el respectivo ajuste a su favor dejando la cuenta antes descrita, completamente a paz y salvo por todo concepto ante ETB, esto en vista que no fue tramitado a tiempo la labor de cancelación del servicio". (Destacado fuera de texto).

En tal sentido, no está llamado a prosperar el argumento expuesto por la investigada, pues contrario a lo expuesto en los descargos, si existió solicitud de cancelación del servicio por parte del usuario en el mes de julio de 2015, y el cumplimiento o retiro del servicio por parte del proveedor fue el 19 de septiembre de 2015.

### Sergio Edilberto Jiménez Cárdenas.

En el caso bajo examen, reiteró la investigada que: "(...) al verificar la correspondiente base de datos de la investigada no se encontró registro alguno en relación a la cancelación del servicio solicitado". Sin embargo y contrario a lo señalado por el proveedor esta Instancia advirtió que en la comunicación identificada con el CUN. 4347-16-0002462369 del 8 de julio de 2016, el proveedor informó que el "16 de mayo de 2015 se registra nuevamente la solicitud de cancelación de los servicios". Adicionalmente, se pudo verificar que los servicios asociados a la línea No. 1-7291210, cuenta No. 9145235, fueron dados de baja sólo hasta el 26 y 31 de enero de 2016, es decir, ocho (8) meses después a la solicitud del usuario, como se ve en la siguiente imagen:

ASUNTO: Concesión de Prestaciones Favorables Radicado SIC No. 16-30693 del 08 de abril de 2016 línea telefónica No. 1 - 7291210 Cuenta 9145235.

Respetado Señor Jiménez:

Gracias por preferirnos y darnos la confianza de ser su proveedor de comunicaciones, estamos seguros de que ha escogido la mejor opción. En ETB trabajamos día a día para que nuestros productos y servicios sean de la mejor calidad, para usted y su familia.

Teniendo en cuenta los requerimientos presentados y que son objeto de investigación por parte de nuestra empresa y de la Superintendencia de Industria y Comercio, procede esta dependencia a dar procedente a cada uno de ellos y materializar dicha favorabilidad en los siguientes términos:

- Verificación de los cobros realizados en la línea 7291210, debido a que solicitó la cancelación desde mayo de 2015.

Por lo anterior, le informamos que:

- Verificados los sistemas se confirmó que el 08 de abril de 2015 se registra la solicitud inicial para la cancelación de los servicios, no obstante, dicho trámite no fue ingresado toda vez que la persona que solicitó la cancelación no era la titular de los servicios.

Así mismo, le comunicamos que el 16 de mayo de 2015 se registra nuevamente la solicitud de cancelación de los servicios, los cuales fueron cumplidos el 26 y 31 de enero de 2016.

Imagen No. 5. Obrante a folio 1303. Carpeta No. 6.

En este caso, también queda desvirtuado el argumento esgrimido por la investigada.

Por la cual se impone una sanción administrativa

**12.4.3. En relación con el argumento del proveedor en donde señaló que: “el usuario desistió del retiro de los servicios”.**

**Conjunto Residencial Hacienda.**

En el caso que analizamos a continuación el proveedor indicó que: “(...) es importante aclarar, que realizada la validación, en el sistema se encontró que el 21 de abril de 2015, con CUN 4347-15-0001435631 se indicó por parte del usuario una solicitud de retiro, sin embargo el mismo no se realizó toda vez que en conversación telefónica sostenida el día 29 abril de 2015, manifestó que el servicio fue restablecido el día 28 de abril del año 2015, de igual forma se le confirmó que la inconsistencia en los cobros sería solucionada, razón por la cual, el usuario desistió del retiro de los servicios. (Existe grabación. Anexo 33).

En este punto, lo primero es advertir que la “grabación. Anexo 33” relacionada por el proveedor como la prueba del desistimiento, no se encontró dentro de los documentos presentados con el escrito de descargos.

Por otra parte, al analizar cada uno de los documentos aportados en la etapa de averiguación preliminar, esta Dirección logró evidenciar que la sociedad ETB en comunicación de fecha 29 de abril de 2015 con CUN No. 4347-15-0001435637, manifestó que: “en conversación telefónica sostenida el día 29 de abril de 2015, usted manifestó que el servicio fue restablecido el día 28 de abril del año actual, de igual manera se le confirmó que la inconsistencia en los cobros había sido solucionada, razón por la cual, usted desistió del retiro de los servicios”

En efecto, al verificar el documento anexo (CD) obrante a folio 864 de la carpeta No. 4, el archivo de audio denominado “CONTACTO CLIENTE -1-29855676452”, corresponde a una llamada sostenida con la usuaria “Amparo Sarmiento” relacionada con una reclamación asociada a la línea “6751793”, en la que la usuaria manifestó que: (i) confirma la reconexión de la línea y; (ii) retira la cancelación del servicio, siempre y cuando no deba acudir ante el proveedor a solicitar el ajuste de la facturación.

No obstante lo anterior, resulta pertinente indicar que con posterioridad a la fecha del desistimiento “del retiro de los servicios”, es decir, después del 29 de abril de 2015, la usuaria presentó ante el proveedor otras dos (2) solicitudes de “cancelación servicio línea telefónica 6751793 y servicio de Internet – Cuenta Contrato No. 12050815136”, relacionadas con los números de CUN 4347-15-0001698718 de 11 de mayo de 2015 y 4347-15-00004360515 del 28 de octubre de 2015, de los cuales no obra dentro del plenario desistimiento por parte de la usuaria.

En este punto, es importante precisar que la PQR radicada el 11 de mayo de 2015 y relacionada con el CUN No. 4347-15-0001698718, fue presentada por la señora Amparo Sarmiento Fernández en calidad de “Administradora- Representante Legal”, como consta en el documento expedido por la Alcaldía Local de Usaquén relacionada con el Radicado No. 20150130487561, asimismo, se observó que la usuaria junto con la solicitud de cancelación de los servicios presentó copia de la cédula de ciudadanía, RUT y representación legal vigente, como consta a folios 916 a 922 de la Carpeta No. 4. Sin embargo, no se advierte que el proveedor hubiera adelantado el trámite solicitado por la usuaria, valga decir, la interrupción de los servicios y la correspondiente terminación del contrato.

En tal sentido, el argumento de la investigada en donde afirmó que la usuaria desistió de la cancelación de los servicios no está llamada a prosperar.

Por la cual se impone una sanción administrativa

**Luz Marina Casas Torres.**

En el presente caso, señaló el proveedor que: "(...) se observa que realizada la validación en el sistema se pudo establecer que el cliente mediante comunicación realizada en el Cal (sic) Center el día 27 de febrero de 2015 solicitó(sic) el retiro del servicio, no obstante se evidencia que el usuario continuó con el servicio desistiendo del retiro del servicio. (anexo 35)".

Al respecto, debe advertir esta Entidad que el documento denominado (anexo 35), relacionado por el proveedor como la prueba del desistimiento de la usuaria, no se encontró dentro de los documentos presentados junto con el escrito de descargos. En tal sentido, no existe prueba dentro del plenario que permita colegir que la usuaria desistió de la solicitud del retiro del servicio.

**12.4.4. Respecto de los casos en los cuales el proveedor manifestó que no fue posible dar trámite a las solicitudes de terminación del contrato por falta de cumplimiento de requisitos.**

**Lina María Suarez Arciniegas.**

En relación con este caso, señaló la investigada que: "(...) es importante tener en cuenta que la solicitud de retiro de las líneas telefónicas no fue posible por falta de cumplimiento de requisitos que se deben tener en cuenta cuando se trata de persona jurídica, respecto de los cuales se informó a la solicitante mediante oficio enviado (...) el día 27 de octubre de 2015, tal y como consta en el consecutivo No. 4347-15-0004069024 (anexo 5)".

Del análisis de la prueba aportada, denominada "anexo 5" se encuentra que el proveedor en comunicación de fecha 27 de octubre de 2015 identificada con el CUN No. 4347-15-0004069024, informó que: "de acuerdo a su solicitud no es procedente realizar la cancelación de las líneas en mención ya que la cámara de comercio que usted nos adjunta supera los 30 días de vigencia requeridos para este trámite (11 de agosto de 2015), no obstante, nuestra compañía le informó a usted sobre este inconveniente (...)"

Ahora bien, del análisis de los documentos aportados por el proveedor y radicados en esta Superintendencia con el número 16-015484- -00004-0000, se advirtió que el proveedor informó a esta Dirección que la reclamación interpuesta por la usuaria y radicada con el CUN. 4347-15-0004069024 fue presentada el 28 de octubre de 2015. En ese sentido, no resulta consecuente que el proveedor informe en los descargos que la respuesta fue emitida el 27 de octubre de 2015, es decir, un día antes a que el usuario presentara la PQR.

4. A continuación relacionamos las reclamaciones interpuestas por el usuario relacionadas con la línea 3057051305:

- CUN: 4347150004069024 del 28/10/2015:
- Derecho de petición del cliente Radicado Incidencia (1-29466885641) del 28/10/2015 folios (7 al 12).
  - Carta de respuesta del CUN (4347150004069024) folio (13 al 15)
  - Soporte de respuesta: documento de ajuste Folio (0)
  - Notificación Por correo electrónico folio (16 al 17).

Imagen No. 6. "ASUNTO: Radicado No. 16-15484-2-0 del 15 de marzo de 2016 del cliente Lina María Suarez, identificada con C.C. 63555910". Radicado No. 16-015484- -00004-0000.

Adicionalmente, encuentra esta Instancia que con el mismo número de CUN, el proveedor emitió respuesta el 4 de noviembre de 2015 "Consecutivo No. 4347-15-0004069024", donde le informa al usuario que la solicitud de cancelación de los servicios presentada el 28 de octubre "se encuentra en proceso". Información que no guarda relación con lo manifestado en el escrito de los descargos, en donde el proveedor sostuvo que: "la solicitud de retiro de las líneas telefónicas no fue posible por falta de cumplimiento de requisitos que se deben

Por la cual se impone una sanción administrativa

*tener en cuenta cuando se trata de persona jurídica, respecto de los cuales se informó a la solicitante mediante oficio enviado a la solicitante, el día 27 de octubre de 2015, tal y como consta en el consecutivo No. 4347-15-0004069024”.*

Asunto: Petición // Retiro Teléfonos No. 4284224 y otras Cuentas No. 8079985 y otras.

Respetados señores Giménez y Suárez, reciban un cordial saludo:

Gracias por preferimos y darnos la confianza de ser su proveedor de comunicaciones, estamos seguros de que ha escogido la mejor opción. En ETB trabajamos día a día para que nuestros productos y servicios sean de la mejor calidad, para usted y su Empresa.

En atención a su petición realizada a través de correo electrónico el 28 de octubre del presente año, mediante la cual solicita el retiro de las líneas 4284224, 4284231, 4284246, 4284250, 4284247, 4284249, 4284248, 4284254, 4284253 y 4284252, nos permitimos informarle que, ingresamos el requerimiento en nuestros sistemas el 04 de noviembre de 2015, por lo que dichos retiros se encuentran en proceso, sin embargo, es importante aclarar, que todo trámite no se efectúa el mismo día de radicación de la solicitud, debido a que tiene un tiempo de gestión y verificación de los requisitos para su cumplimiento tal como lo establece la resolución 4625 de 2014

*“El proveedor deberá interrumpir el servicio al vencimiento del período de facturación en que se conozca la solicitud de terminación del contrato, siempre y cuando el usuario que celebró el contrato haya presentado dicha solicitud con una anticipación mínima de tres (3) días hábiles a la fecha de vencimiento del período de facturación.”*

Imagen No. 7. “ASUNTO: Radicado No. 16-15484-2-0 del 15 de marzo de 2016 del cliente Lina María Suarez, identificada con C.C. 63555910”. Radicado No. 16-015484- -00004-0000.

Así las cosas, se tiene que la investigada canceló definitivamente las líneas 4284224, 4284231, 4284246, 4284250, 4284247, 4284249, 4284248, 4284254, 4284253 y 4284252, el 5 de noviembre de 2015, facturando el servicio hasta el 31 de diciembre de 2015.

En esas condiciones, del análisis probatorio efectuado se logró establecer que la solicitud de cancelación elevada por la usuaria, fue desatendida por la sociedad investigada, efectuando además cobros por los servicios con posterioridad a la solicitud cancelación de los mismos.

#### **Eugenio Suarez Sandoval y Cia Ltda.**

En este caso, el proveedor señaló que: “(...) es importante precisar que si bien es cierto el usuario presentó una solicitud de retiro de una línea telefónica el 21 de julio del presente año 2015, también es cierto que ETB S.A. ESP, respondió la solicitud mediante documento de fecha 22 de julio de 2015, consecutivo No. 4347-15-0002621683, señalando el incumplimiento de unos requisitos para su cumplimiento. Cabe agregar que de todas maneras el servicio fue retirado con posterioridad. (Anexo 17).

En efecto, al revisar las pruebas allegadas por la investigada para el presente caso, advierte esta Dirección que en comunicación de fecha 22 de julio de 2015 “Consecutivo: 4347-15-0002621683”, el proveedor informó al usuario que: “[e]n atención a su petición radicada ante ETB el día 21 de julio de presente año, mediante la cual solicita cancelación de la línea 2841207 y su banda ancha asociado; le informamos que el requerimiento no fue ingresado a nuestros sistema debido a que es necesario contar con la fotocopia de la cédula del representante legal (...)”.

Ahora bien, es importante aclarar que en comunicación de fecha 24 de julio de 2015, bajo radicado Emp-1349, el usuario presentó nuevamente la solicitud de cancelación de los servicios con el lleno de los requisitos exigidos por el proveedor, como se advierte a folios 401 a 405 de la Carpeta No. 2. Sin embargo, el retiro de la línea fue cumplida hasta el 2 de septiembre de 2015 y respecto de la cual el proveedor sostuvo que: “por inconsistencias en

Por la cual se impone una sanción administrativa

*el proceso de facturación se generó el cobro de la línea telefónica después de la solicitud de retiro<sup>18</sup>, materializándose de esta manera la infracción imputada al proveedor.*

#### **Edificio Parque Ejecutivo.**

En el caso de la referencia, adujo la investigada que: *"(...) es importante señalar que por tratarse de una persona jurídica, la solicitante debía acreditar los documentos correspondientes para proceder al retiro solicitado, situación que le fue comunicada al cliente, siendo posible el retiro una vez cumplidos los requisitos. (Anexo 25).*

Del análisis de la prueba aportada, denominada "Anexo 25" se encuentra que el proveedor en comunicación de fecha 27 de enero de 2016 identificada con el CUN 4347-16-0000286278, informó que: *"[d]e acuerdo a la validación realizada en nuestros sistemas, nos permitimos informarle que las líneas no fueron retiradas, debido a que no envió la documentación requerida para llevar a cabo dicho trámite, por lo que el 03 de noviembre de 2015 se brindó respuesta bajo el consecutivo 4347-15-0004330200 solicitando nos hiciera llegar la documentación (...)".* No obstante, advierte esta instancia, que del documento referido no existe prueba o soporte que demuestre que la decisión adoptada por la sociedad ETB S.A. E.S.P. se haya notificado al solicitante.

Ahora bien, es importante aclarar que en comunicación de fecha 21 de enero de 2016 con radicado Emp-2273, y el 4 de febrero de 2016 con radicado Emp-2357, el usuario presentó nuevamente la solicitud de cancelación de los servicios con el lleno de los requisitos exigidos por el proveedor, como se advierte en los documentos radicados ante esta Entidad por el proveedor el 28 de junio de 2016, Radicado No. 16-18974- - 0003-0000. Sin embargo, el retiro de las líneas 6215731, 6212485, 6212385 y 6212894 fue cumplido hasta el 28 de marzo de 2016.

#### **12.4.6. Respecto de los casos en los cuales el proveedor manifestó que "el retiro de la línea fue cumplido".**

##### **Aura María Arévalo Pérez.**

Frente a la queja presentada por la usuaria, la sociedad investigada manifestó que: *"(...) es importante anotar que evidentemente la usuaria solicitó(sic) el retiro de la línea telefónica No. 2005302, como también lo es que en esa misma fecha fue cumplido el retiro de la misma, y que la última factura generada corresponde al mes de enero de 2015 que la usuaria no canceló.*

De lo indicado, debe precisar esta Dirección que se evidenció que la solicitud elevada por la quejosa fue tramitada por la investigada, toda vez que los servicios fueron cancelados desde el 2 de enero de 2015 (Anexo 14). No obstante, esta Dirección advirtió que a pesar de haber cancelado el servicio asociado a la cuenta No. 8496615 línea No. 2005302, ETB S.A. E.S.P. continuó generando facturas de servicio y cobros a la usuaria, como el mismo proveedor lo reconoció en la comunicación de 25 de noviembre de 2015, identificada con CUN No. 4347-15-0004602824, en la que le indicó que:

*"1. Luego de validados nuestros sistemas el retiro del servicio se solicitó el pasado 22 de enero de 2015, razón por la cual el último mes que se facturaría corresponde al período de consumo de febrero de 2015.*

*Razón por la cual hemos realizado los ajustes respectivos y hemos anulado los cobros de los periodos de consumo de agosto, julio, junio, mayo, abril y marzo.*

<sup>18</sup> Obrante a folio 382. Carpeta No. 2.

Por la cual se impone una sanción administrativa

(...)

**El servicio está retirado e inactivo para facturación desde el pasado 25 de agosto de 2015**.

(Destacado fuera de texto).

**Javier Ardila Rodríguez –Ferre hidráulicos-**.

Al respecto la investigada expresó que: "(...) es importante precisar que se encontró una solicitud de servicios para las líneas telefónicas, números 13603648 y 12018838, retiros que fueron cumplidos por parte de ETB S.A. ESP, en el mes de marzo de 2015. (anexo 11).

De la explicación aportada por la sociedad investigada, se puede establecer que, en efecto, al analizar cada uno de los documentos allegados en la etapa de averiguación preliminar, la sociedad ETB S.A. E.S.P. en comunicación de fecha 4 de marzo de 2015 con CUN 4347-15-0000479063, manifestó que:

CUN: 4347-15-0000479063

Señor  
JAVIER ARDILA  
Gerente General  
Ferrehidraulico Ltda  
Calle 17 No. 21 - 78  
Teléfono: 3603928  
Bogotá, D.C.

ASUNTO: Petición Teléfono 3603648 – 3603930 – Cuenta No. 6548195 – 1288846041 - 1048719.

Respetado señor Ardila:

Gracias por preferirnos y confiar en nosotros como su proveedor de comunicaciones, estamos seguros de que ha escogido la mejor opción. En ETB trabajamos día a día para que nuestros productos y servicios sean de la más alta calidad, para usted y su Empresa.

En atención a su petición de retiro definitivo de las líneas telefónicas No. 3603648 – 3603930 - 2018838, le informamos que ingresamos al requerimiento en nuestro sistema bajo CUN 4347- 15 – 0000805878 el día 04 de marzo de 2015. Es importante mencionar que las solicitudes de retiro presentadas entre el 22 y el último día del mes: Serán cumplidas a más tardar el último día del mes siguiente.

Queremos recordarle que el artículo 68 de la Resolución 3086 de 2011 establece que el proveedor deberá interrumpir el servicio al vencimiento del período de facturación en que se conozca la petición de terminación del contrato, siempre y cuando el usuario que celebró el contrato haya presentado dicha petición con una anticipación de diez (10) días calendario a la fecha de vencimiento del período de facturación. En el evento en que la petición de terminación se presente con una anticipación menor, la interrupción se efectuará en el período siguiente.

Por lo anteriormente mencionado le informamos que la factura correspondiente al período de consumo del 01 al 31 de marzo de 2015, se reflejarán los cargos asociados a la prestación del servicio hasta la fecha del retiro, las cuales deberán ser canceladas dentro de las fechas indicadas con el fin de quedar a paz y salvo por todo concepto.

Imagen No. 9. Radicado No. 15-273024- -00003-0000.

Ahora bien, es importante precisar que la investigada, en comunicación de fecha 7 de julio de 2015, con CUN 4347-15-0002264567, informó al usuario que:

*"[d]e acuerdo a los soportes registrados en nuestro sistema evidenciamos que el día 10 de febrero de 2015 bajo radicado CUN 4347-15-0000479063 se solicitó el retiro definitivo de la línea telefónica 3603930, sin embargo, por inconsistencias en nuestro sistema no se cumplió el retiro definitivo del servicio en referencia, por lo tanto, ya que el cliente realizo(sic) el pago de las facturas de los periodos de consumo de marzo, abril de 2015 y el mes de mayo de 2015.*

(...)

*Adicionalmente, ingresamos el retiro de servicio con el día 6 de julio de 2015 (...)"*

(Destacado fuera de texto).

De los mencionado en precedencia, se evidencia que una vez radicada y recibida la solicitud de terminación de contrato, la sociedad ETB (i) no procedió a interrumpir o cancelar el servicio al vencimiento del período de facturación siguiente; (ii) continuó generando facturas y cobros de los servicios e; (ii) informó al usuario que las solicitudes de terminación de los contratos de servicios de comunicaciones debían elevarse como mínimo diez (10) días calendario anteriores a la fecha de vencimiento del periodo de facturación, cuando para la fecha en que el usuario solicitó la terminación del contrato, la regulación solo exigía tres (3) días hábiles antes a la fecha de corte de facturación para presentar la solicitud de terminación.

Por la cual se impone una sanción administrativa

**12.4.6. Respecto de los casos de los usuarios Efigenia Borda de Rubio, Yolanda Martínez Delgado y Asociados, Magda Janeth Hernández Gómez, Diana Ramírez Castaño.**

**Efigenia Borda de Rubio.**

En el presente caso, el proveedor manifestó que: "(...) se informa que el día 10 de mayo de 2016, la usuaria solicito(sic) el retiro del servicio de internet, continuando con el servicio de la línea telefónica fija, en Cuenta Control por valor de \$27. 000.00. (...) Así mismo, se evidencia que la usuaria continúa realizando los pagos correspondientes al servicio de la línea telefónica No. 17220799 y actualmente el servicio continua activo (...)".

Frente a este caso, la usuaria manifestó que: "el día 04 de mayo de 2016, solicité la cancelación de la línea telefónica No. 720799 de igual manera el servicio de internet", para lo cual allegó la constancia de la "recepción de la petición" como se observa en la siguiente imagen:

CONSTANCIA RECEPCIÓN DE LA PETICIÓN:	
Hemos recibido su petición con CUN 4347-16.000	04/05/2016: <i>eib</i>
el dd/mm/2016; la cual será contestada dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la misma y la respuesta será enviada a la dirección electrónica/física autorizada por usted.	
<i>Retiro Servicios LB+BA 7220799.</i>	
<i>Nº Radicado N° 1 - 8617297631</i>	

Imagen No. 10. Radicado No. 16-193640- -00000-0000. Obrante a folio 1457. Carpeta No. 6.

Al respecto, la sociedad investigada en comunicación de 6 de enero de 2017, con Radicado No. 16-193640- -00003-0000, informó que: "[d]espués de verificar nuestros aplicativos web, junto con le repositorio no se evidencia petición efectuada por la usuaria el día 04 de mayo de 2016 respecto a una solicitud de cancelación del servicio, por ende no se puede allegar soporte respecto del mismo (...)". Asimismo, sostuvo que: "[s]e informa ante la Sic que la línea se encuentra activa a partir del 01 de noviembre de 2014, y los servicios no han sido retirados. (...) no se manifiesta ningún tipo de solicitud de terminación del contrato de prestación de servicios de comunicaciones".

Por su parte, en el escrito de los descargos presentados el 11 de mayo de 2017 con el Radicado No. 16-463319- -00101-0000, diferente a lo dicho líneas atrás, manifestó la investigada que: "la usuaria solicitó el retiro del servicio de internet, continuando con el servicio de la línea telefónica fija, en Cuenta Control, por el valor de \$27.000,00".

De conformidad con lo anterior, es claro que existe solicitud de terminación de los servicios de línea fija e Internet Banda Ancha presentada por la usuaria del 4 de mayo de 2016, como consta en la "Imagen No. 10". No obstante, el proveedor desconoció dicha solicitud y no realizó la terminación del contrato solicitada por la usuaria.

**Yolanda Martínez Delgado y Asociados.**

En el caso que se examina, el proveedor indicó que: (...) es importante señalar que realizada la validación en nuestro sistema, se evidencia que el día 18 de marzo de 2013 se generó una comunicación al usuario confirmando el retiro de los abonados 2363353, 2575504, 8629268 y 7313799; lo anterior se evidencia en el expediente que reposa en la sic a folios 225 y 226. Cabe aclarar que en la misma comunicación que el peticionario establece como prueba de la no atención al retiro, y teniendo en cuenta la denuncia presentada en la cual de forma expresa manifiesta que no se cumplió con el retiro del servicio 2578370; se informa en la misma comunicación al usuario que al no ser clara su solicitud de retiro o de traslado para este

Por la cual se impone una sanción administrativa

abonado, debía informar de forma clara y expresa su intención de retiro o de traslado, luego teniendo en cuenta lo anterior, no se evidencia el incumplimiento del retiro del servicio (...). Actualmente el servicio se encuentra retirado desde el 26 de junio de 2015.

Frente a dicha situación, lo primero es advertir que una vez analizado el material probatorio obrante dentro del plenario, esta Dirección evidenció que en comunicación radicada ante esta Superintendencia con No. 15-256922—00003-0000 de 13 de mayo de 2016, la sociedad ETB informó que la usuaria presentó derecho de petición el 2 de diciembre de 2014, radicado con el CUN No. 4347-14-0004003154, "solicitando retiro de la línea 2578370 ETB TE LLAMA 279595 y línea 12575500 + BA ETB TE LLAMA (...)"

De acuerdo con lo anterior, el proveedor le indicó a la usuaria en comunicación de 2 de diciembre de 2014, con CUN 4347-14-0004003154 asunto "Petición teléfonos 2578370-2575500 Cuenta No. 2734076-7313798", que: "[e]n atención a su petición de retiro definitivo de las líneas telefónicas 2578370-2575500 y servicio de banda ancha 3MB, es nuestro deber informarle que procederemos a dar trámite a su requerimiento (...)", como se advierte en la siguiente imagen:

ASUNTO: Petición Teléfonos 2578370 - 2575500 Cuenta No. 2734076 - 7313798

Respetada señora Yolanda,

Queremos agradecerle la confianza depositada en nosotros como su proveedor de comunicaciones, esperando poder brindarle nuestros servicios nuevamente en un futuro muy cercano. En ETB trabajamos día a día para que nuestros productos sean de la más alta calidad, para usted y su familia.

En atención a su petición de retiro definitivo de las líneas telefónicas 2578370 - 2575500 y servicio de banda ancha 3 MB, es nuestro deber informarle que procederemos a dar trámite a su requerimiento una vez sean validados los datos al interior de la empresa, debido a que por su tranquilidad y la nuestra, debemos confirmar la intención real de la cancelación por parte del titular de la relación con ETB. Adicionalmente, es importante que como usuario se tenga conocimiento, que de acuerdo con la ley y la regulación, ETB deberá interrumpir el servicio al vencimiento del período de facturación en que se conozca la petición de terminación del contrato, siempre y cuando el usuario que celebró el contrato haya presentado dicha petición diez (10) días calendario antes a la fecha de vencimiento del período de facturación. En el evento en que la petición de terminación se presente con una anticipación menor, la interrupción se efectuará en el período siguiente.

Es importante mencionar que en las facturas correspondientes a los períodos del primero al 30 de Noviembre de 2014 y del primero al 31 de Diciembre de 2014, se reflejarán los cargos asociados a la prestación del servicio hasta la fecha del retiro, los cuales deberán ser cancelados dentro de las fechas indicadas con el fin de quedar a paz y salvo por todo concepto.

Imagen No. 11. Radicado No. 15-256922- -00003-0000.

Ahora bien, es importante precisar que la sociedad ETB, efectuó el retiro definitivo de los servicios el 26 de junio de 2015, es decir, seis (6) meses después de la solicitud elevada por la usuaria, como se observa en la siguiente imagen:

Soporte de cancelación realizada el 26 de junio de 2015.

TELEFONO NUEVO	SOLICITUD	DETALLE	FECHA SOL	ACTV PPAL	OFERTA	FECHA CUMP
12578370	1513161336	1513161336	15/06/2013 17:09:20	ACTIVA	RETIRO DEFINITIVO LINEA BASICA	26/06/2015 10:36:21
12578370	1513161336	1513161336	26/06/2015 10:36:21	ACTIVA	RETIRO DEFINITIVO AUTOMÁTICO LINEA BASICA	26/06/2015 10:36:25

Imagen No. 12. Radicado No. 15-256922- -00003-0000.

De lo mencionado en precedencia, se evidencia que una vez radicada y recibida la solicitud de terminación de contrato, la sociedad ETB S.A. E.S.P. (i) no procedió a interrumpir o cancelar el servicio al vencimiento del período de facturación siguiente; (ii) continuó generando facturas y cobros de los servicios e; (ii) informó a la usuaria que las solicitudes de terminación de los contratos de servicios de comunicaciones debían elevarse como mínimo diez (10) días calendario anteriores a la fecha de vencimiento del período de facturación.

Por la cual se impone una sanción administrativa

**Magda Janneth Hernández Gómez.**

Respecto de este caso, el proveedor indicó que: "(...) es importante precisar que la solicitud de cancelación fue realizada vía telefónica, la cual fue suspendida por la usuaria sin haber sido posible la terminación de este trámite. No obstante lo anterior la línea fue retirada posteriormente, y que además no presenta cobros con posterioridad a la cancelación. (Anexo 13).

Lo primero que debe indicarse en este caso, es que una vez analizado el material probatorio obrante dentro del plenario, esta Dirección advirtió que en comunicación radicada con No. 15-261736-000005-0000 de fecha 12 de mayo de 2016, la sociedad investigada informó que el 9 de julio de 2015 el "cliente se comunica solicita cancelar el servicio de It+ba porque no tiene servicio y el tecnico(sic) no le realizo(sic) reconexión por corte del cable externo suspende llamada no se alcanza a realizar evidente no se ingresa tramite(sic) en Siebel".

Por otra parte, el proveedor allegó soporte de la solicitud de cancelación de los servicios del 13 de agosto de 2015, así:

**RETENCION DEL 13 DE AGOSTO DE 2015**

INFORMACION DE LA RETENCION			
NUMERO DE RETENCION		CUN	
3651649		4347150002990339	
CLIENTE	No. IDENTIFICACION	TIPO DE CLIENTE	TELEFONO
MAGDA JANNETH HERNANDEZ GOMEZ	39719749		17140345
Sistema: SIEBEL	Detalle solicitud: SIEBEL	OBSERVACIONES	
El se comunica para realizar la cancelacion de los servicios se hace deracho de petndon y se agenda visita tecnica			
INSTRUMENTO EFECTIVO	GRUPO OPERACION	FECHA OPERACION	
MARISOL GUTIERREZ AYURE	GRAC HOJ CALL SOLICITUDES Y RECLAMOS	8/13/2015 3:27:07 PM	
ESTADO DE PRODUCCION DEL CLIENTE			
PRODUCTO	ESTADO		
plan Iluminado hogares Superior 2M	(43) CLIENTE RETENIDO SIN TARIFA ESPECIAL		
	(43) CLIENTE RETENIDO SIN TARIFA ESPECIAL		

Imagen No. 13. Radicado No. 15-261736-000005-0000.

Al respecto, informó que: "se genera una retension(sic) del 13 de agosto de 2015, en el cual el usuario accede a continuar con el servicio, teniendo en cuenta la visita técnica que se realizaría para la atención de su daño". Sobre este particular, es importante señalar que, verificados los elementos probatorios allegados por el proveedor, no fue posible encontrar documento o soporte que acredite que en efecto la usuaria "accedió a continuar con el servicio" y mucho menos se encontró soporte de la "visita técnica" relacionada por la investigada.

Por el contrario, se observa que el 13 de agosto de 2015 el usuario presentó PQR, a través de la línea de atención al usuario, en donde señaló que:

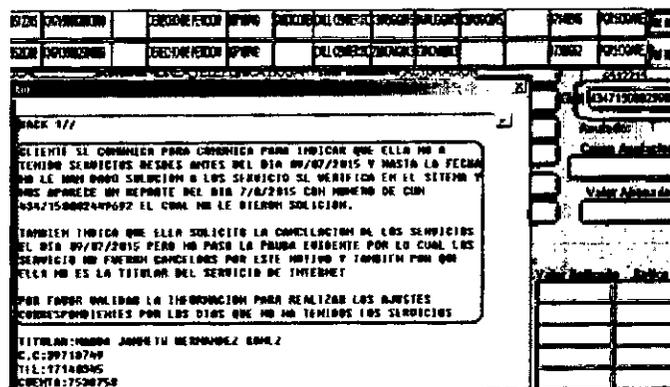


Imagen No. 14. Radicado No. 15-261736-000005-0000.

Por la cual se impone una sanción administrativa

Asimismo, se pudo establecer que en la respuesta de 31 de agosto de 2015, con CUN 4347-15-0002990068, asunto: "Queja Teléfono 7140345 Cuenta No. 7538758", el proveedor no se pronunció respecto de la solicitud de cancelación de los servicio, únicamente le informó a la usuaria, que: "[e]n atención a su queja sobre la línea telefónica No. 7140345 ya que usted sustenta que presento(sic) fallas técnicas, le informamos que verificando nuestros sistemas no se evidenció reportes de daños atribuibles a ETB (...)".

Así, pues, resulta claro que la sociedad investigada desplegó una conducta trasgresora del Régimen de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones – Resolución CRC 3066 de 2011-

### Diana Ramírez Castaño.

En lo atinente al presente caso, la investigada manifestó que: "(...) es importante precisar que al realizar la validación en el sistema se encontró que efectivamente el 18 de junio de 2016 se generó una intención de retiro, tal y como se ilustra en la siguiente imagen: (...) Como se puede evidenciar en el registro realizado por el área de retención se informa que el retiro es autorizado por la propietaria del inmueble quien confiere autorización a un tercero; no obstante al realizar la validación del suscriptor del servicio, se encontró que no corresponde a ninguna de las personas que generaron la solicitud de retiro, y que por esta razón no fue efectuado el retiro (...)".

Frente a lo expresado, al analizar cada uno de los documentos aportados en la etapa de averiguación preliminar, esta Dirección logró evidenciar que la sociedad ETB S.A. E.S.P. en comunicación de fecha 9 de marzo de 2017 y radicada en esta Superintendencia con el número con No. 16-303098- - 00003-0000, manifestó que: "[s]e evidencia que se realizaron las gestiones pertinentes con el fin de dar por terminado el contrato de prestación de servicios con la usuaria, con el fin de no generar dilación en el sistema, no obstante, se presentaron inconvenientes, sin embargo, se generaron los diferentes ajustes correspondientes una vez se finalizó el contrato".

Asimismo, se pudo advertir que la solicitud de cancelación del servicio asociado a la línea telefónica No. 13106546 se efectuó el 18 de agosto de 2016, como se ve en la siguiente imagen:

Id interacción	Tipo	Fecha de ingreso	Descripción
1-6644189541	Petición, Quejas y Re	26/10/2016 16:17:5	MIR 6903311 CUN 4347150002433849 SE TOMA RECLAMO POR SERVICIO RETIRADO CON
1-6616683670	Trámites	29/06/2016 10:05:4	RECUPERACION//LT 13106546// PEDIDO YA GESTIONADO//
1-6601090331	Fidelización y Puntos	20/06/2016 16:13:1	RECUPERACION//13106546// DIANA ESPERANZA RAMIREZ CASTAÑO// MANIFIESTA NO DEC
1-6598929027	Fidelización y Puntos	18/06/2016 09:54:1	INTERMEDIARIO//DUEÑA DEL PREDIO CANCELA LB Y BA//ID. RETENCION No. 3978110//NO
1-6570680571	Fidelización y Puntos	06/06/2016 12:37:7	cliente con intenciones de retirarse del servicio de banda ancha por motivos técnicos ofrece
1-6570739176	Consultas e Informaci	06/06/2016 12:20:5	cliente pide cancelacion de los servicios por que no le f
1-6570678881	Fidelización y Puntos	05/06/2016 18:32:5	cliente desea cancelar// se realiza validado no
1-6570473631	Fidelización y Puntos	05/06/2016 18:26:3	INTERMEDIARIO//DUEÑA DEL PREDIO CANCELA LB Y BA//ID. RETENCION No. 3978110//NO ACEPTA OFRECIMIENTOS//ANEXA CERT DE TRADICION Y LIBERTAD//

Imagen No. 15. Radicado No. 16-303098- -00003-0000.

Ahora bien, a pesar que el proveedor señaló que: "la fecha exacta en la cual se dio por terminado el contrato objeto de reclamo, para el internet banda ancha 27/06/2016 y para la línea telefónica desde el 29/8/2016", lo cierto es que la sociedad continuó facturando y cobrando los servicios, como se advierte en las facturas de servicio Nos. 000226542261, 000227967031 y 000229286175.

Por la cual se impone una sanción administrativa

En esas condiciones, procede el juicio de reproche, y el correspondiente pronunciamiento de tipo sancionatorio, toda vez que, se reitera que en ningún caso el proveedor puede oponerse a la decisión del usuario de querer terminar su contrato, ni exigirle explicación alguna, ni solicitarle documentos o imponer requisitos innecesarios, es decir, el proveedor debe tramitar la solicitud del usuario para terminar el contrato, sin importar el medio por el cual lo solicite, procediendo a demás con la interrupción de la prestación de los servicios, de conformidad con las reglas establecidas por el regulador para el efecto.

#### **12.4.7. Respecto de los casos de las usuarias Alexandra Quitian Álvarez, Angie Estefany Hernández Bohórquez y Luz Miriam Romero Páez.**

##### **Alexandra Quitian Álvarez.**

En este caso, la usuaria señaló que el 10 de julio de 2015 solicitó a través de la línea de atención usuario la cancelación de los servicios de fibra óptica (internet y telefonía fija - 6751082, cuenta No. 12050792882), el 17 de agosto de 2015, se comunicó nuevamente para solicitar la cancelación de los servicios y *"a mediados del mes de septiembre recibí un mensaje de texto a mi número(sic) de celular 3115212881 confirmando la cancelación de los servicios"*. Sin embargo, *"[e]n el mes de octubre con gran sorpresa me entere a través de la administración del edificio donde habitaba que me estaba llegando un recibo de la ETB cobrando tres meses de servicio"*.

Respecto de este caso, el proveedor indicó que: *"después de revisar la base de datos correspondiente, se encontró que la única solicitud de retiro de servicios, fue realizada el 25 de octubre de 2015 y que así mismo se encuentra cumplida desde el 31 de octubre de 2015"*.

Ahora bien, al revisar las pruebas que obran dentro del diligenciamiento no existe constancia de la radicación de la solicitud de terminación de fechas 10 de julio de 2015 y 17 de agosto de la misma anualidad. De hecho, el único soporte de cancelación de servicios que obra en el expediente es de fecha 25 de octubre de 2015, la cual fue efectivamente atendida por el proveedor el 31 de octubre de 2015.

##### **Angie Estefany Hernández Bohórquez.**

En este caso, la usuaria manifestó que: *"[e]n ningún momento en el derecho de petición solicite(sic) conocer el saldo por no entregar los equipos, fue(sic) bastante clara con mi posición, indicando que no estaba dispuesta a pagar el costo de los equipos si ETB disponía cobrármelos, ya que yo ya había realizado la debida diligencia, y adicionalmente aclare que por ningún motivo me iba a dirigir nuevamente a un punto de ETB a entregar los equipos, ya que todo el tiempo que e(sic) invertido tratando de finalizar el contrato con ETB ha perjudicado mi trabajo laboral(sic). Igualmente quiero aclarar en este comunicado que desde el mes de julio solicite(sic) la cancelación del servicio y solo fue hasta el mes de septiembre que esta cancelación se hizo efectiva"*.

Al respecto, lo primero que advirtió el proveedor es que, la usuaria lo que reclama, es el cobro de los equipos que se mencionan en la comunicación de fecha 22 de octubre de 2015. Ahora bien, en relación con la solicitud de retiro de los servicios asociados a la línea telefónica 6509564, se radicó el 13 de agosto de 2015 con el CUN 4347-15-0002985281.

Así, al verificar el material probatorio obrante dentro del plenario, esta Dirección logró advertir que el proveedor desactivó de manera definitiva los servicios el 31 de agosto de 2015. En tal sentido, no se puede establecer que la solicitud de cancelación de los servicios elevada por la usuaria, hubiera sido desatendida por la investigada, ni mucho menos que hubiera realizado cobros indebidos a la usuaria.

Por la cual se impone una sanción administrativa

**Luz Miriam Romero Páez.**

En este caso, la quejosa manifestó que: "(...) Hoy llamé a cancelar la línea inicialmente me dijeron q(sic) no era posible hasta que la línea estuviera en funcionamiento luego de insistir q(sic) quiero la cancelación me hacen un tés(sic) de 3 preguntas las cuales no pase(sic) y me dicen q(sic) tengo q(sic) hacerlo personal. Simplemente quiero cancelación de la línea (...)"

Frente a la queja relacionada, la investigada manifestó que: "Se pudo encontrar que la solicitud de retiro de la línea fue cumplida por parte de la investigada, tal y como consta en la imagen correspondiente".

De las evidencias aportadas, se logró establecer que la solicitud de cancelación de los servicios se registró el 9 de noviembre de 2015, asimismo que, la solicitud fue cumplida por el proveedor, dando de baja los servicios el 25 de noviembre de 2015.

#### **DÉCIMO TERCERO: Decisión:**

Comoquiera que los argumentos esgrimidos por la sociedad investigada en el presente caso, no desvirtúan ni justifican el incumplimiento de lo dispuesto en el literal m) del numeral 10.1 del artículo 10 y los artículos 63 y 66 de la Resolución CRC 3066 de 2011, es procedente la imposición de la sanción de multa de que trata el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 44 de la Ley 1753 de 2015.

#### **DÉCIMO CUARTO: Dosimetría Sancionatoria**

Es importante indicar que la sanción administrativa tiene la vocación de ser la reacción jurídica de la institucionalidad estatal, al ser una respuesta habilitada por el ordenamiento jurídico cuando se presenta un incumplimiento de una norma (incumplimiento que está tipificado como infracción administrativa) al incurrir en el desconocimiento de un deber, una obligación, abusar de una situación subjetiva reconocida o incurrir en una prohibición, y correlativamente brindar a los demás asociados un mensaje sobre las consecuencias de actuar en contravía del ordenamiento jurídico. En síntesis, la sanción no es un efecto primario de las normas jurídicas, sino un efecto derivado y secundario. Las normas jurídicas atribuyen derechos e imponen deberes; sólo en el caso en que falle esta estructura, el aparato estatal recurre a imponer sanciones de carácter correctivo.

En este sentido se ha pronunciado la Honorable Corte Constitucional mediante sentencia C-875 de 2011<sup>19</sup>, de la siguiente manera:

*"Ese poder sancionador ha sido definido por la jurisprudencia de esta Corporación como un instrumento de autoprotección, en cuanto contribuye a preservar el orden jurídico institucional mediante la asignación de competencias a la administración que la habilitan para imponer a sus propios funcionarios y a los particulares el acatamiento, inclusive por medios punitivos, de una disciplina cuya observancia contribuye a la realización de sus cometidos".*

Ahora bien, la imposición de sanciones por parte de la autoridad es una facultad discrecional de la que se encuentra legalmente investida esta Superintendencia y con base en ella es que se realiza el ejercicio de la dosimetría de la sanción, sin perder de vista los extremos máximos y mínimos previstos en la norma.

En este sentido conviene precisar que, tal como lo ha manifestado la jurisprudencia del Consejo de Estado, **"la proporcionalidad no está determinada por la argumentación o retórica que alrededor de ella se haga o no en los actos sancionatorios, sino por la**

<sup>19</sup> M.P. José Ignacio Pretelt Chaljub

Por la cual se impone una sanción administrativa

**relación de la magnitud de la sanción con las características y circunstancias de los hechos que le sirvan de fundamento, atendiendo a los parámetros señalados en el artículo 36 del CCA, esto es, que sea adecuada a los fines de la norma que la autoriza y proporcional a los hechos.**<sup>20</sup> (negrita nuestra)

En el mismo sentido la Corte Constitucional indicó que "(...) la potestad de evaluación de la gravedad de la falta debe dejarse a juicio de la Administración, pues sólo ella tiene conocimiento inmediato de la dimensión y repercusiones de la conducta reprochable. Por ello no resulta violatorio del principio de reserva de ley en materia sancionatoria que la Administración evalúe la gravedad de la conducta e imponga las sanciones dentro del marco establecido por el legislador, pues con que la ley haya determinado las faltas y las sanciones se entiende satisfecho el principio de legalidad (...)"<sup>21</sup>.

Ahora bien, la imposición de sanciones por parte de la autoridad conlleva límites y condiciones específicas, de cuyo seguimiento se deriva que el sujeto destinatario de los deberes y obligaciones tenga plena claridad acerca de las consecuencias que puede generar su indebido actuar. De lo anterior, es claro que siempre y cuando la autoridad sancionadora se mantenga dentro de los límites que legalmente le han sido impuestos, puede modular la sanción, atendiendo a diversos criterios que pueden tornarla más o menos gravosa<sup>22</sup>.

En ese sentido, las limitaciones a las cuales está sujeta la discrecionalidad de la administración, se contraen de una parte al monto de la sanción; y de otra a los criterios previstos por la normatividad para la imposición de las sanciones<sup>23</sup>.

El primer límite de la discrecionalidad de la administración, se encuentra previsto en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 44 de la Ley 1753 de 2015, que establece el tipo de sanciones que resultan procedentes, de la siguiente manera:

**"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".

Por su parte, el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009 establece los criterios que resultan procedentes para la definición de las sanciones, los cuales deben ser valorados al momento de dosificar una sanción administrativa, de tal forma que ésta se ajuste a los fines de la norma y resulte proporcional a los hechos que le sirven de causa.

<sup>20</sup> Sentencia del 18 de agosto de 2005. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Primera. Consejero Ponente: Dr. Rafael Ostau de LaFont Pianeta.

<sup>21</sup> Corte Constitucional Sentencia C-1153 de 2005 M.P.: Marco Gerardo Monroy Cabra.

<sup>22</sup> "(...) Para la Corte es claro que la potestad de evaluación de la gravedad de la falta debe dejarse a juicio de la Administración, pues sólo ella tiene conocimiento inmediato de la dimensión y repercusiones de la conducta reprochable. Por ello no resulta violatorio del principio de reserva de ley en materia sancionatoria que la Administración evalúe la gravedad de la conducta e imponga las sanciones dentro del marco establecido por el legislador, pues con que la ley haya determinado las faltas y las sanciones se entiende satisfecho el principio de legalidad (...)" Corte Constitucional Sentencia C-1153 de 2005.

<sup>23</sup> Artículo 66 de la Ley 1341 de 2009.

Por la cual se impone una sanción administrativa

Bajo las anteriores consideraciones, una vez evaluada la conducta objeto de reproche desde sus diferentes dimensiones y teniendo en cuenta los criterios normativos a los cuales se encuentra sujeta la discrecionalidad de la administración, esta Dirección dará inicio a la definición de la sanción que resulte necesario imponer, frente a las conductas desplegadas por parte de la sociedad investigada, que tal como se analizó de manera previa en el presente pronunciamiento, desconoció varias disposiciones relacionadas con la solicitud y trámite de la terminación del contrato y la improcedencia del cobro de servicios no prestados con posterioridad a la solicitud de terminación.

Ahora bien, frente a los criterios tenemos:

#### **14.1. Gravedad de la falta:**

El primero de los criterios dispuestos en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009 para la definición de las sanciones, es la gravedad de la falta.

Al respecto, la H. Corte Constitucional ha tenido la oportunidad de pronunciarse a través de su sentencia C-292 del 15 de marzo de 2000 M.P. Dr. Alfredo Beltrán Sierra, en la que hizo relación al contenido de la sentencia C-708 de 1999 donde se analizó *“la posibilidad de graduación de las faltas disciplinarias con fundamento en los criterios establecidos en la norma acusada”*. Al respecto, la Corte expresó lo siguiente:

*“De manera pues que, no todas las faltas disciplinarias afectan gravísimamente los bienes jurídicos protegidos por el régimen disciplinario; de ahí que, a partir de la valoración de los diversos niveles de lesión, el legislador, como resultado del ejercicio de sus facultades, apoyado en la intensidad de afectación que observe en esos bienes jurídicos por cada una de tales faltas y siguiendo la gravedad del injusto, tenga la potestad de crear y clasificar las conductas tipificadas como infractoras, en formas atenuadas o agravadas para efectos de la imposición de la sanción”*.

La posición adoptada por la Corte Constitucional en este tema particular, pero en referencia al derecho disciplinario, aplica *“mutatis mutandi”* para la determinación punitiva que nos aprestamos a realizar, pues el derecho disciplinario y el derecho administrativo sancionatorio, comparten la vocación de ser portadores de la potestad punitiva que le compete al Estado.

Así, pues, queda claro que el legislador estableció que debía valorarse al momento de definir la sanción, la gravedad de la falta en que se hubiere incurrido, lo que, a partir de la cita realizada, puede entenderse como la cuantificación y cualificación del grado de lesión que sufrió el ordenamiento jurídico a partir de la comisión de la conducta desplegada – en este caso – por el proveedor de servicios de comunicaciones.

Por lo tanto, y en consonancia con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, en el cual se estableció como criterio para la definición de las sanciones la gravedad de la falta, esta Dirección concluyó que evaluadas las conductas objeto de reproche, la gravedad de las mismas son de tal entidad que contraviene varias disposiciones normativas, particularmente lo dispuesto en el literal m) del numeral 10.1 del artículo 10 y los artículos 63 y 66 de la Resolución CRC 3066 de 2011, teniendo en cuenta que:

El proveedor de servicios de comunicaciones ETB S.A. E.S.P. con su actuar desconoció el derecho que les asiste a los usuarios, de solicitar la terminación del contrato en cualquier momento, con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario previstos en el numeral 11.9 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, toda vez que dentro de la investigación se logró determinar que la investigada en algunos de los casos analizados (i) omitió tramitar las solicitudes de terminación del contrato que presentaron sus usuarios y, en su lugar, continuó prestando y facturando el servicio; (ii) en otros, impuso como condicionamiento para dar trámite a la

Por la cual se impone una sanción administrativa

solicitud de terminación circunstancias como la de estar al día en el pago del servicio, acudir directamente a una oficina física de atención al cliente o, presentar la solicitud por escrito; (iii) solicitó al usuarios que justificara su decisión de retiro; (iv) suministró información inadecuada a los usuarios, pues en varios de los casos, indicó que las solicitudes de terminación del servicio debían presentarse con una anticipación mínima de diez (10) días hábiles a la fecha de vencimiento del período de facturación, desconociendo que para el momento en que los usuarios elevaron sus solicitudes, la norma solo exigía una anticipación de tres (3) días hábiles a la fecha de vencimiento del período y; (v) en varios de los casos examinados se encontró que el proveedor a pesar de interrumpir los servicios a los usuarios, continuó generando cobros por servicios no prestados; imponiéndole de este modo la carga injustificada a los usuarios de acudir mensualmente a sus mecanismos de atención para solicitar el ajuste de la facturación y la efectiva cancelación del servicio.

En suma, la deliberada actitud del proveedor, tendiente a evitar la cancelación del servicio por parte de los usuarios, vulnera gravemente el principio de libre elección que irriga en general las actuaciones en el mercado de los servicios de comunicaciones, pues obliga a los usuarios a continuar y pagar por servicios con los que no quieren contar, pese a manifestar su voluntad en sentido contrario.

#### **14.2. Proporcionalidad entre la falta y la sanción.**

Al respecto, es necesario anotar que la graduación de la sanción que esta Superintendencia realiza en virtud de la facultad sancionatoria legalmente a ella atribuida, obedece principalmente a una facultad discrecional<sup>24</sup> que no es absoluta, esto es, que se debe adecuar a los fines que la norma autoriza y debe ser proporcional a los hechos que le sirven de causa.

Así las cosas, el monto de la sanción a imponer no es arbitrario ni caprichoso ya que respeta el principio de legalidad que gobierna la actuación de los funcionarios públicos, y se impone dentro de los límites pecuniarios establecidos por la ley.

Precisamente, la norma que particularmente autoriza la aplicación de la sanción en materia de servicios de comunicaciones, para el caso concreto es el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009 modificado por el artículo 44 de la Ley 1753 de 2015, el cual estableció unos rangos máximos en atención a la naturaleza de la infracción, los que sirven de parámetro a la autoridad sancionadora para la determinación de la correspondiente sanción, permitiendo la imposición de multas hasta por el equivalente a quince mil (15.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes cuando se trate de personas jurídicas, tal como sucede en este caso.

Por lo tanto, y teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, es necesario imponer una sanción acorde con la gravedad de la conducta por sí misma considerada y que genere un reproche adecuado y proporcional, ante un comportamiento en abierta contradicción con el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones por vía de la trasgresión de lo establecido en el literal m) del numeral 10.1 del artículo 10 y los artículos 63 y 66 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

#### **DÉCIMO QUINTO: Sanción administrativa**

De acuerdo con todo lo indicado en precedencia, se evidenció el incumplimiento por parte de la sociedad investigada respecto de lo dispuesto el literal m) del numeral 10.1 del artículo 10 y los artículos 63 y 66 de la Resolución CRC 3066 de 2011, situación que hace procedente la imposición de la sanción administrativa correspondiente, en atención a lo dispuesto por los artículos 65 y 66 de la Ley 1341 de 2009.

<sup>24</sup> Artículo 44 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Por la cual se impone una sanción administrativa

Como consecuencia, al tenor de lo previsto en el artículo 65 de la ley 1341 de 2009, y en atención de los argumentos vertidos en el numeral inmediatamente anterior, se impondrá a la sociedad EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP., identificada con el Nit. 899.999.115-8, una sanción pecuniaria en favor de la Nación por la suma de **MIL SETECIENTOS CUARENTA Y NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL SETECIENTOS VEINTICUATRO PESOS (\$1.749.864.724)**, equivalentes a **DOS MIL TRESCIENTOS SETENTA Y DOS (2.372 SMLM)**, monto al que se llega luego de analizar los criterios definidos en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 44 de la Ley 1753 de 2015.

En mérito de lo expuesto, esta Dirección

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Imponer a la sociedad EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP., identificada con el Nit. 899.999.115-8, una sanción pecuniaria por la suma de **MIL SETECIENTOS CUARENTA Y NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL SETECIENTOS VEINTICUATRO PESOS (\$1.749.864.724)**, equivalentes a **DOS MIL TRESCIENTOS SETENTA Y DOS (2.372 SMLM)**, por infringir lo dispuesto en el literal m) del numeral 10.1 del artículo 10 y los artículos 63 y 66 de la Resolución CRC 3066 de 2011, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

**PARÁGRAFO:** El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá efectuarse utilizando la forma universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá, Cuenta Corriente No. 062-87028-2, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio, Código Rentístico No. 03, Nit. 800.176.089-2, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución, pago que debe acreditarse en la ventanilla de la Tesorería de esta Superintendencia con el original de la consignación, donde le expedirán el recibo de caja aplicado a la resolución sancionatoria. Vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar personalmente el contenido de la presente Resolución a la sociedad EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP., identificada con el Nit. 899.999.115-8, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra ella procede el recurso de reposición ante el Director de investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, y el de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación.

**ARTÍCULO TERCERO:** Comunicar el contenido de la presente Resolución a los quejosos, entregándoles copia de la misma.

**NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D. C.,

29 SEP 2017

El Director de Investigaciones De Protección De Usuarios De Servicios de Comunicaciones

  
FABIO ANDRÉS RESTREPO BERNAL

## Por la cual se impone una sanción administrativa

## Notificación:

## Investigado:

Nombre: Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.  
NIT: 899.999.115-8.  
Apoderado Especial: Cesar Hernán Santos Rojas.  
C.C: 19.496.301.  
Dirección: Carrea 8 No. 20-00 Piso 12 Gerencia de Defensa Jurídica ETB S.A. E.S.P.  
Ciudad: Bogotá D.C.  
Departamento: Cundinamarca.

## Comunicaciones:

## Quejosos:

Nombre: Jair Enrique Marín Coronado -  
Identificación: 79.658.407  
Dirección: Carrera 81 B # 8 C -45  
C.E.: lomapi92@gmail.com  
Ciudad: Bogotá

Nombre: Diana Marcela Gaona Farías -  
Identificación: 52.962.607  
Dirección: Calle 3 A # 69 F -25  
C.E.: dianamarcelagaona@hotmail.com  
Ciudad: Bogotá

Nombre: José Libardo Santana Sierra -  
Identificación: 19.272.086  
Dirección: Carrera 68 B Bis # 2 - 27  
Ciudad: Bogotá

Nombre: María Susana González de Echeverría -  
Identificación: 41.664.080  
Dirección: Calle 34 A Sur # 4 A- 53  
Ciudad: Bogotá

Nombre: Lina María Suárez Arciniegas -  
Identificación: 63.555.910  
Dirección: Km. 7 Autopista Medellín Celta Trade Park Lote 133  
Ciudad: Funza  
Departamento: Cundinamarca

Nombre: Edward García -  
Identificación: 1.022.325.673  
Dirección: Carrera 72 B # 6 D - 72 Casa 20  
C.E.: andresgarcia306@gmail.com  
Ciudad: Bogotá

Nombre: Helber Eduardo Ramírez Urrea -  
Identificación: 1.024.474.469  
Dirección: Calle 24 C # 5 - 121 Este  
C.E.: helra87@yahoo.com  
Ciudad: Soacha  
Departamento: Cundinamarca

Nombre: Andrea Velandia Morales  
Identificación: 52.265.562  
Dirección: Avenida calle 63 # 75 — 35 Torre 2 Apto. 101  
C.E.: andreavelandia76@gmail.com  
Ciudad: Bogotá

Nombre: Jaime Eduardo Cabrera Pinto -  
Identificación: 74.324.318  
Dirección: Carrera 109 A # 63 — 25 Apto. 201

Sociedad: Yolanda Martínez Delgado y Asociados Ltda. -  
Identificación: 830.065.710  
Rep. Legal: Yolanda Martínez Delgado  
Identificación: 63.304.463  
Dirección: Calle 72 # 10 - 03 Oficina 702  
C.E.: yolanda.martinez@libertycolombia.com  
Ciudad: Bogotá

Sociedad: FERREHIDRÁULICO S.A.S. -  
Identificación: 900.334.273  
Rep. Legal: Javier Ardila Rodríguez

## Por la cual se impone una sanción administrativa

**Identificación:** 79.765.692  
**Dirección:** Carrera 22 # 15 - 10  
**C.E.:** ferrehidraulico@hotmail.com  
**Ciudad:** Bogotá

**Nombre:** Luz Stella Rojas Reyes  
**Identificación:** 39.531.891  
**Dirección:** Carrera 10A # 181 - 59  
**C.E.:** zamoraiuanita@gmail.com  
**Ciudad:** Bogotá

**Nombre:** Magda Janneth Hernández Gómez  
**Identificación:** 59.718.749  
**Dirección:** Carrera 11 # 52 — 30 sur  
**C.E.:** magdaiannethh@gmail.com  
**Ciudad:** Bogotá

**Nombre:** Aura María Arévalo Pérez  
**Identificación:** 41.578.565  
**Dirección:** Calle 79 Sur # 2 C — 34 Este, Barrio Santa Librada-Betania  
**Ciudad:** Bogotá

**Nombre:** William Ospina Páez  
**Identificación:** 80.031.468  
**Dirección:** Carrera 71 # 2 A — 66 interior 8 apartamento 404  
**C.E.:** willyospina@hotmail.com  
**Ciudad:** Bogotá

**Nombre:** Juan Camilo Chávez Niño  
**Identificación:** 1.121.829.336  
**Dirección:** Carrera 33 # 36 — 25 Oficina 409  
**Ciudad:** Villavicencio  
**Departamento:** Meta

**Sociedad:** Eugenio Suárez Sandoval y Cia. Ltda.  
**Identificación:** 860.501.810  
**Rep. Legal:** José Eugenio Suárez Castro  
**Identificación:** 79.490.416  
**Dirección:** Carrera 8 # 16 — 88 Oficina 507  
**C.E.:** eugenioosycia@hotmail.com  
**Ciudad:** Bogotá

**Nombre:** Marleny Jiménez Benavides  
**Identificación:** 52.116.628  
**Dirección:** Carrera 11 A # 1 1 B — 33 Sur Interior 53 Soacha Santana  
**Ciudad:** Soacha  
**Departamento:** Cundinamarca

**Sociedad:** MINDRAY MEDICAL COLOMBIA S.A.S.  
**Identificación:** 900.383.361  
**Rep. Legal:** Xiao Huaming  
**Identificación:** CE 560.414  
**Dirección:** Calle 100 No. 19 - 54 Oficina 1002  
**C.E.:** eugenioosycia@hotmail.com  
**Ciudad:** Bogotá

**Nombre:** Francisco Ávila  
**Identificación:** 79.432.885  
**Dirección:** Carrera 80 B # 6 — 25 Torre 6 Apto. 423  
**C.E.:** frank67avila@hotmail.com  
**Ciudad:** Bogotá

**Nombre:** José Omar Rodríguez Romero  
**Identificación:** 79.573.067  
**Dirección:** Diagonal 48 sur # 86 — 40 Casa 695  
**C.E.:** joseomar\_rodriguez@yahoo.com.ar  
**Ciudad:** Bogotá

**Nombre:** Cristian Camilo Roa Oliveros  
**Identificación:** 1.023.944.348  
**Dirección:** Carrera 5 Bis # 22 - 37 Sur  
**C.E.:** qhamilo.roa@hotmail.com  
**Ciudad:** Bogotá

**Sociedad:** Camilo Ojeda S.A.S.  
**Identificación:** 830.036.099  
**Rep. Legal:** Camilo Fernando Ojeda Correal  
**Identificación:** 79.389.977  
**Dirección:** Carrera 14 B # 118 — 72 Apto. 103  
**C.E.:** camilo.ojeda@scholarium.biz  
**Ciudad:** Bogotá

## Por la cual se impone una sanción administrativa

**Nombre:** Juliana Echavarría Jiménez ·  
**Identificación:** 39.780.850  
**C.E.:** [julianaei7@gmail.com](mailto:julianaei7@gmail.com)

**Sociedad:** Edificio Parque Ejecutivo ·  
**Identificación:** 830.042.361  
**Rep. Legal:** Astrid Emilia García  
**Identificación:** 41.544.730  
**Dirección:** Carrera 11 A # 93 — 61 Oficina 402  
**Ciudad:** Bogotá

**Nombre:** Susana Victoria Pérez Grimaldos ·  
**Identificación:** 1.090.411.426  
**Dirección:** Avenida 11 E # 3 N — 10 Govika  
**Ciudad:** Cúcuta  
**Departamento:** Norte de Santander

**Sociedad:** De Castro Asociados Compañía Ltda. ·  
**Identificación:** 900.194.879  
**Rep. Legal:** Claudia Nelly Astrid Rojas Mora  
**Identificación:** 60.289.581  
**Dirección:** Calle 98 # 22 - 64 Oficina 415  
**C.E.:** [claudia@decastroasociados.com](mailto:claudia@decastroasociados.com)  
**Ciudad:** Bogotá

**Nombre:** María Inmaculada Zarco Montero ·  
**Identificación:** 32.759.886  
**Dirección:** Calle 116 # 4- 15  
**Ciudad:** Bogotá

**Nombre:** Alexandra Qultián Álvarez ·  
**Identificación:** 52.261.282  
**Dirección:** Calle 159 # 8 D - 07 Piso 2  
**Ciudad:** Bogotá

**Nombre:** Esperanza Torres ·  
**Identificación:** 41.797.897  
**Dirección:** Carrera 92 # 162-40 Casa 50  
**Ciudad:** Bogotá

**Nombre:** Germán Gómez Mejía  
**Identificación:** 79.265.475  
**Dirección:** Carrera 13 C # 165 B-41 Casa 3 Interior 1  
**C.E.:** [tremy07@gmail.com](mailto:tremy07@gmail.com)  
**Ciudad:** Bogotá

**Nombre:** Angie Estefany Hernández Bohórquez ·  
**Identificación:** 1.032.423.160  
**Dirección:** Calle 159 # 56 - 75 Bloque 2 Apto. 802  
**C.E.:** [esteffanyh019@hotmail.com](mailto:esteffanyh019@hotmail.com)  
**Ciudad:** Bogotá

**Sociedad:** Conjunto Residencial La Hacienda ·  
**Identificación:** 900.209.052  
**Rep. Legal:** Amparo Sarmiento Fernández  
**Identificación:** 51.959.993  
**Dirección:** Calle 152 A # 14 A- 36  
**C.E.:** [conjuntoresidencionalahacienda@gmail.com](mailto:conjuntoresidencionalahacienda@gmail.com)  
**Ciudad:** Bogotá

**Nombre:** Dustano Martínez ·  
**Identificación:** 3.027.600  
**Dirección:** Carrera 107 # 22 H -22  
**Ciudad:** Bogotá

**Nombre:** Luz Marina Casas Torres ·  
**Identificación:** 51.968.685  
**Dirección:** Calle 41 A # 66 A —49 Apto. 1005  
**C.E.:** [luzmarinacasastorres@gmail.com](mailto:luzmarinacasastorres@gmail.com)  
**Ciudad:** Bogotá

**Nombre:** Blanca Eddy Suárez Cubillos ·  
**Identificación:** 35.327.117  
**Dirección:** Calle 151 No. 13 A-50 Torre 5 Apto 803.  
**Ciudad:** Bogotá

**Nombre:** Luz Marina Romero Páez ·  
**Identificación:** 52.125.695  
**Dirección:** Carrera 10 A # 27 31 SUR Piso 1.  
**Ciudad:** Bogotá

**Nombre:** Clemencia Chavariaga Díaz ·  
**Identificación:** 41.429.841

## Por la cual se impone una sanción administrativa

Dirección: Calle 74A N 66-55 INT 5 APTO 502 METROPOLIS UNIDAD 21  
Ciudad: Bogotá

Nombre: Martha Lucía Romero Gómez  
Identificación: 52.214.794  
Dirección: Carrera 57 # 134-20 Torre 5 Apto. 603  
Ciudad: Bogotá

Nombre: Maricel Tabares Mayor  
Identificación: 1.010.191.439  
Dirección: Calle 166 # 80 D44 Int.1 Apto 303  
Ciudad: Bogotá

Nombre: Ana María Ramírez  
Identificación: 41.671.470  
Dirección: Carrera 3C # 32-24 Sur  
Ciudad: Bogotá

Nombre: Daniel Raymond  
Identificación: C.E. 288.712  
Dirección: Calle 12B #3-51 Apto. 606  
Ciudad: Bogotá

Nombre: Hermanitas de los Pobres Sor Blanca Libia Cifuentes  
Identificación: 860.007.305  
Dirección: Carrera 10 # 0-54  
Ciudad: Bogotá

Nombre: Michelle Galvis  
Identificación: 1.019.129.612.  
Dirección: Calle 128 B BIS A87 D31 Int. 1  
C.E: estefa497@hotmail.com  
Ciudad: Bogotá

Nombre: Horacio López Mosquera  
Identificación: 10.116.664  
Dirección: Calle 166 #48-21 int.4 apto 409  
C.E: horacioquinto@hotmail.com.  
Ciudad: Bogotá

Sociedad: Col Palma S.A.S.  
Identificación: 830.113.719  
Rep. Legal: Susana Estrada Bernal  
Dirección: Calle 127 # 16A76 Oficina 701  
Ciudad: Bogotá

Nombre: Manuel Fernando Parra  
Identificación: 79.519.377  
Dirección: Carrera 54 # 64 A 45 Bloque 7 Apto. 402  
C.E.: manuel.fernando.parra.rodriguez@hotmail.com  
Ciudad: Bogotá

Nombre: Diana Ramírez Castaño  
Identificación: 53.080.022  
Dirección: Calle 80 # 7-49 Apto. 203  
C.E. dianaramirez41@hotmail.com  
Ciudad: Bogotá

Nombre: Ifigenia Borda Rubio  
Identificación: 51.638.336  
Dirección: Carrera 7 # 17-51 Oficina 707  
C.E.: asesoriasmarrriaga@outlook.com  
Ciudad: Bogotá

Nombre: Olga Lucía Nuñez Martínez  
Identificación: 51.918.701  
Dirección: Carrera 11B # 124-A88 Apto. 303  
Ciudad: Bogotá

Nombre: Diana Marcela Acosta  
Identificación: 52.985.863  
C.E.: diana\_acosta82@hotmail.com  
Ciudad: Bogotá

Nombre: Jenny Marcela Molina Neira  
Identificación: 1.030.579.015  
Dirección: Carrera 91 C #33-14 Sur  
C.E: marce\_mn58@hotmail.com  
Ciudad: Bogotá

Nombre: Sergio Edilberto Jiménez  
Identificación: 1.022.374.268

## Por la cual se impone una sanción administrativa

C.E.: cclaudiaragoza@gmail.com  
Ciudad Bogotá

Nombre: Bertilda Reyes Pacheco ·  
Identificación: 52.175.283  
Dirección: Calle 5 C # 74-38  
C.E.: mauirog1980@gmail.com  
Ciudad Bogotá

Nombre: Nohora Peláez Delgado ·  
Identificación: 51.558.286  
Dirección: Carrera 68A # 23b-53 Int.4 Apto. 604  
C.E.: ndpelaez@yahoo.com  
Ciudad Bogotá

Nombre: Adriana Marcela Pérez ·  
Identificación: 1.032.366.103  
Dirección: Transversal 74 #11 A35 Torre 1 Apto. 503  
C.E.: adrianapera@gmail.com  
Ciudad Bogotá

Nombre: Mariela Del Carmen Manrique Franco ·  
Identificación: 23.606.306  
Dirección: Calle 45 # 78 N-12 Sur  
Ciudad Bogotá

Nombre: Marcela Pérez Morales ·  
Identificación: 1.116.245.483  
Dirección: Calle 128 A # 18-30 Apto 201  
Ciudad Bogotá

Nombre: Juan Carlos Puentes Suarez ·  
Identificación: 80.083.561  
Dirección: Calle 160 # 64-11 Torre 2 Apto. 701  
C.E.: juan5979@hotmail.com  
Ciudad Bogotá

Nombre: Yolanda Corredor Pérez ·  
Identificación: 41.414.345  
Dirección: Calle 11 # 9-70  
C.E.: jairoval1050@yahoo.com  
Ciudad Soacha

Elaboró: PACV  
Revisó: LPG  
Aprobó: FA