



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

RESOLUCIÓN NÚMERO **66371** - DE 2012

(31 OCT 2012

Por la cual se impone una sanción administrativa

Radicación 12 126614

LA DIRECTORA 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: PRIMERO: Que ante esta Superintendencia fueron presentadas las siguientes denuncias en contra de la sociedad COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP identificada con el Nit. 830.122.566, quien en adelante aparece como investigada

RADICACIÓN	USUARIO	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FECHA HECHOS Y/O DENUNCIA	APERTURA DE INVESTIGACIÓN	MOTIVO DE QUEJA
No. 12 - 126614	PAOLA ANDREA VALENCIA ARIAS	C.C. 66725625	27 de julio de 2012	Resolución No. 48462 del día 17 de agosto de 2012	Manifiesta que el proveedor de servicios se negó a recibir una queja que pretendía radicar a través de la línea gratuita de atención al usuario, relacionada con la modificación unilateral del contrato de servicios, informándole que podía radicarla "en línea", pese a lo anterior, por problemas del sistema, no logró presentarla por dicho medio. Sumado a lo anterior, advierte que el día 19 de julio de 2012, envió un mensaje de texto con la palabra "Queja" al código 80339, pese a lo anterior, a la fecha el proveedor no lo ha contactado a fin de recibir su reclamación.

Por la cual se impone una sanción administrativa

No. 12 - 133031	JUAN FELIPE DÍAZ DÍAZ	C.C. 103037572184	08 de agosto de 2012	Resolución No. 48224 del día 14 de agosto de 2012	Denuncia que el proveedor de servicios, se negó a recibir una queja que intentó radicar en tres oportunidades a través de la línea gratuita de atención al usuario el día 19 de junio del año en curso, bajo el argumento de que por políticas de la sociedad, las peticiones, quejas o recursos deben ser presentadas en las oficinas físicas de atención al usuario.
--------------------	-----------------------------	----------------------	----------------------------	--	--

SEGUNDO: Que con fundamento en el contenido de las denuncias a las que viene de hacerse referencia, la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de las facultades otorgadas por la Ley 1341 de 2009 y el Decreto 4886 de 2011, inició a través de las Resoluciones No. 48462 del día 17 de agosto de 2012, y No. 48224 del día 14 de agosto de 2012, la correspondiente investigación administrativa mediante formulación de cargos en contra de la mencionada sociedad, por la presunta transgresión de lo dispuesto en los artículos 3º, 10 numeral 1, literal g y 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, y, en consecuencia, determinar si es procedente la imposición de las sanciones establecidas en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009.

TERCERO: Que en virtud del principio de economía procesal¹ y conforme a lo establecido en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, "(...) 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 (...)".

Por lo anterior, esta Dirección una vez recibidos los descargos presentados por la sociedad investigada en cada una de las investigaciones, procedió a acumular de oficio las actuaciones administrativas citadas en el numeral primero de la presente resolución, en la medida en que las mismas tienen igual sujeto pasivo: la sociedad COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP identificada con el Nit. 830.122.566, e igual objeto de investigación: determinar si existe una posible transgresión a lo dispuesto en los artículos 3º, literal g) numeral 10.1 del artículo 10 y 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

CUARTO: Que la señora MARIA CAROLINA GALVIS RUEDA, identificada con cédula de ciudadanía No.52.258.474, y portadora de la tarjeta profesional No. 128.271 expedida por el Consejo Superior de la Judicatura, en calidad de apoderada especial de la sociedad investigada, presentó los respectivos descargos², argumentando principalmente, en resumen lo siguiente:

4.1. Descargos Generales

Que "(...) en el presente caso, esta defensa se permite señalar al Despacho la inexistencia del incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 3 y 39 de la Resolución 3066 de 2011, toda vez que en todo momento Colombia Telecomunicaciones ha procurado la efectiva garantía y eficacia de los mecanismos de atención al usuario que dispone la Compañía (...)".

¹ Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, "Artículo 3º Principios. Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la parte primera de este código y en las leyes especiales. (...)12. En virtud del principio de economía, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas (...)".

² Para el Radicado 12-126614 Folios 21 a 30, para el radicado 12 - 133031 folios 59 a 75

Por la cual se impone una sanción administrativa

Que "(...) según los artículos 44, 45 y 46 de la Resolución 3066 de 2011, se señala de manera expresa los diferentes mecanismos de atención y recepción de peticiones, quejas y reclamos, estos son:

- Oficinas físicas de atención al usuario.
- Página web www.telefónica.co
- Red social facebook con el perfil de Colombia Telecomunicaciones
- La línea gratuita de atención. (...)

Que "(...) el proveedor ha dispuesto ciertas características y elementos que permitan individualizar los servicios contratados por el usuario.

La anterior, disposición, con el fin de diferenciar los servicios contratados de los diferentes usuarios, para ejecutar y atender de una manera más especializada y específica las diferentes solicitudes que se deriven de la prestación del servicio (...)"

4.2. Frente al caso de la señora PAOLA ANDREA VALENCIA ARIAS

Que "(...) verificando así la plataforma de Colombia Telecomunicaciones, se pudieron encontrar varias incidencias, encontrándose que:

El día 15/07/2012 al usuario le fue programado un cambio de plan, oferta que fue notificada al usuario a través de una carta enviada al domicilio del mismo (...)"

Que "(...) Al usuario se le envía un mensaje de texto el día 18/07/2012 por parte de la Compañía donde se le informa la programación del cambio de plan (...)"

Que "(...) se encontró que el mismo día, es decir, el 18/07/2012 el usuario se comunicó a la línea de atención gratuita a solicitar información respecto de su cambio de plan (...)"

Que "(...) el usuario se comunicó con la línea de atención gratuita, lo hizo con un propósito meramente informativo, es decir, que llamó a solicitar información respecto del cambio de plan. Tan es así, que en el tipo de incidencia aparece registrado "solicitud transacción", cosa que por sí sola demuestra que el usuario no intentó radicar queja alguna (...)"

Que "(...) no se evidencia registro alguno que demuestre que la Compañía se negó a acceder a la radicación de una queja a través de la línea de atención gratuita y mucho menos que le informaron que lo podía hacer en línea (...)"

Que en cuanto a la recepción en línea de la queja "(...) se encontró que el sistema estaba funcionando en perfectas condiciones y que por tanto la imposibilidad del usuario para radicar una queja en línea se debe a circunstancias desconocidas y ajenas a la Compañía (...)"

Que "(...) el día 21/07/2012 por parte de la Dirección de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos, se trató de contactar al usuario con la finalidad de atender la queja el día 19/07/2012, pero, tal y como se evidencia a continuación, el contacto no fue exitoso, teniendo en cuenta que la llamada se dirigía a buzón. Así, se le dejó al usuario un mensaje de voz que da cuenta por sí solo que Colombia Telecomunicaciones Sí intentó comunicarse con el usuario (...)"

Que las pruebas demuestran que "(...) con certeza en ningún momento, por los medios de atención dispuestos por el proveedor de servicios, el proveedor de servicios denegó el acceso del usuario a radicar una PQR (...)"

Por la cual se impone una sanción administrativa

4.3. Frente al caso del señor JUAN FELIPE DÍAZ DÍAZ

Que "(...) si bien se registran dos incidencias respecto de la línea 3168767384 con número de cuenta 3229506 para el día 19/06/2012, éstas no son ni tienen la calidad de PQR (...)".

Que "(...) el día 20/06/2012 el usuario radicó una PQR por escrito, cuyos soportes se adjuntan en los presentes descargos, y que dan cuenta, además de los anteriores registros de incidencias, que las llamadas que realizó el usuario a la línea de atención gratuita no fueron con el propósito de radicar quejas de las que el mismo habla en la denuncia (...)".

Que "(...) verificada la plataforma de Colombia Telecomunicaciones respecto de la línea de atención gratuita, se encontró que el usuario cuenta con tres líneas a su nombre (3174896986, 3168767384 y 3168767384); de las dos primeras no se registra incidencia, comunicación o PQR alguna (...)".

Que para la línea 3168767384 "(...) se logró verificar que hay registro de dos incidencias para el día 19/06/2012; sin embargo, las mismas no registran como PQR, sino simplemente como llamada informativa por el saldo que se adecua de la línea. La otra incidencia respecto de la misma línea para el mismo día, registra como llamada caída, que en todo caso es una circunstancia ajena a la Compañía (...)".

Que "(...) No obstante lo anterior, se registra que el día 20/06/2012 el señor interpone una PQR, por escrito, donde solicita las grabaciones de las llamadas efectuadas el día 19/06/2012. En la respuesta, el proveedor le indica que las llamadas fueron monitoreadas, mas no grabadas (...)".

Que por lo anterior solicita el archivo de la presente investigación administrativa.

QUINTO: Que este Despacho, mediante las Resoluciones No. 60033 y No. 60034 del 10 de octubre de 2012, decretó las pruebas que se tendrán en cuenta para efectos de resolver la presente investigación administrativa, declarando así, agotada la etapa probatoria dentro de la presente actuación administrativa.

SEXTO: Que el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, dispone el procedimiento que aplica para las actuaciones administrativas adelantadas por esta Dirección³, 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.

SÉPTIMO: Marco jurídico:

En primer término, debe advertirse que la presente investigación administrativa está orientada a establecer si hubo o no incumplimiento por parte del proveedor del servicio de comunicaciones investigado, respecto de lo consagrado en el artículo 3, literal g del numeral 10.1 del artículo 10 y el artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, norma vigente para la época de los hechos, así:

³ De conformidad con el numeral 3 del artículo 13 del Decreto 4886 de 2011.

Por la cual se impone una sanción administrativa

El artículo 3° precitado, consagra el principio orientador de calidad en materia de servicios de comunicaciones, en los siguientes términos:

"ARTÍCULO 3. PRINCIPIO DE CALIDAD. *Los proveedores de servicios de comunicaciones deben prestar los servicios de forma continua y eficiente, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos en la regulación de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, incluyendo las normas relativas a la calidad en la atención a los usuarios y en todo caso, atendiendo a los principios de trato igual y no discriminatorio, en condiciones similares, en relación con el acceso, la calidad y el costo de los servicios"* (Subraya fuera del texto).

Por su parte literal g del numeral 10.1 del artículo 10°, indica lo siguiente:

"ARTÍCULO 10. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES.

10.1. Son derechos del usuario de los servicios de comunicaciones, los siguientes:

(...)

g. *Ser atendido por parte de su proveedor ágilmente y con calidad, cuando así lo requiera, a través de las oficinas físicas, oficinas virtuales (página web y red social y la línea gratuita de atención al usuario. 8...)* (Subraya fuera del texto).

Adicionalmente, el artículo 39, dispone lo siguiente:

"ARTÍCULO 39. DERECHO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. *Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos -PQR- ante los proveedores, en forma verbal o escrita, mediante los medios tecnológicos o electrónicos asociados a los mecanismos obligatorios de atención al usuario dispuestos en el presente Capítulo. Por su parte, los proveedores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR's que les presenten sus usuarios.*

Los proveedores deben informar a los usuarios en el texto del contrato sobre su derecho a presentar PQR's, aclarando en forma expresa que la presentación y trámite de las mismas no requiere de presentación personal ni de intervención de abogado, aunque el usuario autorice a otra persona para que presente una PQR.

Las peticiones, quejas y recursos de que trata el presente Capítulo, serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición y recursos previstos en el Código Contencioso Administrativo.

Cualquier conducta de los proveedores de servicios de comunicaciones que limite el ejercicio del derecho aquí consagrado, genera la imposición de las sanciones a que haya lugar por parte de las autoridades de inspección, vigilancia y control.

Por la cual se impone una sanción administrativa

PARÁGRAFO. Los proveedores que prestan servicios de telefonía móvil deberán disponer además, de una opción para el envío de mensajes cortos de texto –SMS- por parte del usuario, en forma gratuita, con la palabra "QUEJA" a un código establecido por cada proveedor, a través del cual el usuario manifiesta su intención de presentar una queja respecto de los servicios a su cargo. El proveedor deberá llamar al usuario a más tardar el día hábil siguiente del envío de dicho mensaje para atender la solicitud del usuario. En todo caso, el envío de este mensaje en sí mismo no se constituye en una queja". (Subraya fuera del texto original)

Como se desprende del contenido de la norma citada, son varios los aspectos de los que se ocupa el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, siendo el primero la obligación que tienen los proveedores de estos servicios de recibir, sin excepción, todas las peticiones, quejas y recursos que presentan los usuarios; el segundo, atender y tramitar aquellos y, por último, responderlos en un plazo no mayor al establecido por la Ley.

Ahora bien, es preciso señalar que este régimen tiene como finalidad la protección de los derechos de los usuarios en las relaciones surgidas en virtud del ofrecimiento y prestación de los servicios de comunicaciones entre estos y los proveedores, partiendo de la base de que unos y otros deben respetar los derechos y obligaciones que se derivan como consecuencia del contrato de prestación de servicios, con sujeción a las condiciones contractuales, siempre y cuando se ajusten a la ley y a la regulación; en consecuencia, toda conducta que realice el proveedor de servicios de comunicaciones con la cual se vulnere el derecho que tienen los usuarios de presentar las PQR's será objeto de reproche por contrariar la normatividad que regula la materia.

OCTAVO: Problema jurídico

La presente investigación administrativa está orientada a establecer si el proveedor de servicios investigado trasgredió o no lo dispuesto en el artículo 3, literal g del numeral 10.1 del artículo 10 y el artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, con su conducta, ya que según lo manifestado por los terceros interesados, se negó a recibir las respectivas quejas a través de la línea de atención al usuario y no contactó a uno de ellos a fin de recibir su reclamación, al enviar la palabra queja al código 80339, vulnerando así sus derechos.

NOVENO: Consideraciones

La Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, en ejercicio de sus funciones y velando por la observancia de las disposiciones sobre protección a usuarios de servicios de comunicaciones y en general protección al consumidor, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso, procede a realizar la revisión del expediente frente a los argumentos presentados por la sociedad investigada así:

9.1. Interpretación de la normatividad:

Debe tenerse en cuenta que en el acápite considerativo de la Resolución CRC 3066 de 2011, se dispone lo siguiente:

Por la cual se impone una sanción administrativa

"(...) El contexto legal vigente establece el marco normativo de protección al usuario de servicios de comunicaciones, el cual consagra la protección de los derechos de los usuarios como principio orientador y criterio de interpretación de la ley (...)" y "(...) Que en el marco legal vigente, el usuario y la protección de sus derechos tiene un papel preponderante en el desarrollo del sector, lo cual puede evidenciarse no sólo en la inclusión de los principios antes indicados, sino en la fuerza que se le confiere a éstos desde el objeto de la Ley y a lo largo de la misma (...)"

Es claro así, para esta Entidad, que la normatividad vigente, en este caso en concreto, lo dispuesto por el artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, consistente por un lado, en el derecho de los usuarios de servicios de comunicaciones de presentar PQR's⁴ ante los proveedores de aquellos, y por el otro, la obligación de éstos consistente entre otros, en recibir, atender, tramitar y responder las PQR's que presenten sus usuarios, debe interpretarse en consonancia con el principio general de protección establecido a favor de éstos últimos, al igual que con lo dispuesto en el artículo 3° de la citada normatividad, donde se consagra como principio que orienta toda la materia, el de la calidad en la atención a los usuarios.

Por lo tanto, lo establecido en el artículo 39 de la citada Resolución, plasma el deber que le asiste al proveedor de servicios de recibir, atender, tramitar y responder las PQR's que le presenten sus usuarios, y en consecuencia, hace alusión a los mecanismos obligatorios de atención al usuario, a través de los cuales se cumple el supuesto contenido en el citado artículo, y que a su vez, se encuentran enunciados en el artículo 11 numeral 9 de la Resolución CRC 3066 de 2011, en los siguientes términos:

*"11.9. Brindar la información a que hace referencia el presente artículo a través de los **mecanismos obligatorios de atención al usuario, los cuales son las oficinas físicas de atención al usuario**, las oficinas virtuales de atención al usuario (la página Web del proveedor y la página de red social), las líneas gratuitas de atención al usuario y, además, el código para el envío de la palabra "QUEJA" por parte de los usuarios cuando se trate de proveedores que prestan servicios de telefonía fija, de conformidad con lo dispuesto en el parágrafo del artículo 39 de la presente resolución (...)"*. (Subraya y negrilla fuera del texto).

Así, no cabe duda alguna de que el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, adoptado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones y que entró en vigencia el día 01 de octubre de 2011⁵, establece una obligación en cabeza de los proveedores de los citados servicios, como es el caso de la sociedad investigada, de recibir, atender, tramitar y responder las PQR's que presenten los usuarios mediante cualquier mecanismo de atención obligatorio, como lo es la línea gratuita de atención al usuario y las oficinas virtuales de atención al usuario, entendiéndose por PQR: "Petición, queja o recurso formulado por el usuario ante el proveedor de servicios de comunicaciones, que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos", según lo establecido en el artículo 9° del citado régimen, sin que dicha obligación admita algún tipo de condicionamiento, requisito innecesario, limitación o causal de exoneración para su efectivo cumplimiento.

⁴ Resolución CRC 3066 de 2011, "Artículo 9. Para efectos de la comprensión, interpretación y aplicación del presente régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, se adoptan las siguientes definiciones. (...)PQR: Petición, queja o recurso formulado por el usuario ante el proveedor de servicios de comunicaciones, que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.

⁵ Artículo 113. Vigencia y derogatorias. "Los proveedores de servicios de comunicaciones deben efectuar todas las adecuaciones que se requieran como consecuencia de las disposiciones previstas en la presente resolución. Las disposiciones previstas en la presente resolución deberán cumplirse a más tardar el 1° de octubre de 2011 (...)"

Por la cual se impone una sanción administrativa

9.2. Consideraciones frente a los argumentos generales

Respecto a lo aducido por la investigada en su escrito de descargos, consistente en que "(...) En atención a esa disposición, la Compañía se permite informar los canales de atención y recepción de PQR.

Según los artículos 44, 45 y 46 de la Resolución 3066 de 2011, se señala de manera expresa los diferentes mecanismos de atención y recepción de peticiones, quejas y reclamos, estos son:

- Oficinas físicas de atención al usuario.
- Página web www.telefonica.co
- Red social facebook con el perfil de Colombia Telecomunicaciones
- La línea gratuita de atención. (...)"

Este Despacho informa que la presente investigación administrativa, está encaminada a verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3, literal g del numeral 10.1 del artículo 10 y el artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, es decir a comprobar que en efecto, el proveedor de servicios investigado a través de los mecanismos obligatorios de atención mencionados, se encuentre recibiendo y en consecuencia, atendiendo, tramitando y respondiendo las peticiones, quejas o recursos de los usuarios de los servicios de comunicaciones.

En otras palabras, lo que se pretende con la presente investigación, más allá de verificar que la sociedad investigada tenga implementados los mecanismos obligatorios de atención al usuario, lo que busca es que en realidad, a través de ellos, se garanticen los derechos de los usuarios promulgados en el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones.

9.3. Casos concretos:

En primer lugar, es necesario traer en mención lo dispuesto por el artículo 177 del Código de Procedimiento Civil el cual establece que:

"Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen".

No obstante lo anterior, debe tenerse en cuenta que en materia de Derecho del Consumo, la Honorable Corte Constitucional, ha reconocido la existencia de una relación de asimetría real en que se encuentran los consumidores, esto es, los usuarios de los servicios de comunicaciones frente a los proveedores de aquellos servicios, motivo por el cual cobra especial importancia la protección de las cargas probatorias impuestas al consumidor, ya que no pueden ser tales que obstruyan el acceso a la justicia de éstos^[1].

Por lo anterior, y teniendo que cuenta que la doctrina ha determinado que: "(...) Tiene necesidad que aparezca probado el hecho la parte que soporta la carga, pero su prueba puede lograrse por la actividad oficiosa del juez o de la contraparte (...)"^[2], es claro, que le corresponde a quien esté en la mejor posición de la relación de consumo, controvertir los hechos objeto de denuncia y aportar las pruebas que lo eximan de su supuesta responsabilidad frente a los cargos imputados.

[1] Cfr. H. Corte Constitucional. Sentencia C-1141 de 2000.

[2] PARRA QUIJANO, Jairo. Manual de Derecho Probatorio. Bogotá: Librería Ediciones del Profesional Ltda., 2004, Pág. 242

Por la cual se impone una sanción administrativa

Aclarado lo anterior, y teniendo en cuenta que las denuncias presentadas ante esta Entidad por los usuarios relacionados en el numeral primero de la presente resolución, dan cuenta de que el proveedor de servicios investigado podría estar incumpliendo con lo dispuesto en los artículos 3º, 10 numeral 1, literal g y 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, este Despacho en aras de garantizar el derecho de defensa y contradicción de la sociedad investigada, procederá a analizar los argumentos expuestos en el escrito de descargos por cada una de las quejas presentadas, así:

9.2.2. PAOLA ANDREA VALENCIA ARIAS

Según del dicho de la tercera interesada, su inconformidad versa en que el proveedor de servicios investigado se negó a recibir una queja que pretendía radicar a través de la línea gratuita de atención al usuario, relacionada con la modificación unilateral del contrato asociado a la línea móvil 3184099446, y le informa que puede radicar su queja "en línea". No obstante, por problemas en el sistema no logró presentarla por dicho medio.

Adicionalmente, el día 19 de julio de 2012, envió un mensaje de texto con la palabra queja al código 80339, aún después de 4 días de enviado el mensaje no la contactaron.

Ahora bien, teniendo en cuenta lo anterior, es preciso para este Despacho realizar el respectivo análisis frente a tres (3) puntos claves los cuales son: (i) la queja que intentó radicar la usuaria a través de la línea gratuita de atención al usuario (ii) la queja que intentó radicar la usuaria a través de la oficina virtual de la investigada (iii) el mensaje de texto enviado al código 80339 con la palabra queja.

(i) Queja a través de la línea gratuita de atención al usuario.

Al respecto debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo 46 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual dispone:

"ARTÍCULO 46. LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL USUARIO. Los proveedores de comunicaciones deben poner a disposición de los usuarios un número telefónico gratuito de atención al usuario, las veinticuatro (24) horas del día, durante los siete (7) días de la semana.

En cada factura se debe informar el número telefónico que el usuario puede marcar para que el proveedor reciba, atienda, tramite y responda las PQR, así como para acceder a la información sobre las tarifas vigentes, condiciones de planes, promociones y ofertas y, en general, sobre todos los aspectos relacionados con la prestación del servicio. La opción relacionada con las QUEJAS, en todo caso, debe ser la primera del menú.

La información suministrada a través de dicho mecanismo, hace responsable por lo allí manifestado al proveedor, el cual no podrá excusarse en el error de los funcionarios que atienden la línea y, por tanto, se obliga frente al usuario respecto de la información que suministre.

Los proveedores deberán poner en conocimiento de los usuarios el número telefónico correspondiente a la línea gratuita de atención al usuario, a través de los mecanismos de atención al usuario, mencionados en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución.

Por la cual se impone una sanción administrativa

En cuanto a las condiciones pactadas en forma verbal, las mismas serán confirmadas por escrito al usuario que celebró el contrato en un plazo no superior a treinta (30) días hábiles, a través del medio que éste elija. El usuario que celebró el contrato podrá presentar objeciones a las mismas, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su notificación."

PARÁGRAFO: Los proveedores deben mantener disponible para consulta por parte de los usuarios, en cualquier momento, grabaciones de las diferentes solicitudes presentadas por los usuarios, así como de las correspondientes respuestas dadas a sus PQRs a través de la línea gratuita de atención al usuario, por un término de por lo menos seis (6) meses siguientes a la fecha de notificación de la respuesta definitiva de la PQR".

En primer lugar, frente a la queja que intentó radicar la señora PAOLA ANDREA VALENCIA ARIAS a través de la línea gratuita de atención al usuario de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP, y de acuerdo al pantallazo del sistema de trámites de la sociedad investigada, obrante a folio 26, esta Dirección observa que en el mencionado pantallazo no se establece literalmente lo manifestado por la usuaria, pero de aquello que transcribe el asesor de la investigada, se evidencia que su inconformidad versa sobre un cambio de plan el cual ella no autorizó en ningún momento, y que manifiesta en esa misma oportunidad no aceptar, tal como se evidencia a continuación:

Sector Actual		221		611 DIGITEX MANIZALES	
Tipo Interlocutor	Tipo Incidencia	Fecha Creación			
Abonado Abusivo (Celular)	SOLICITUD TRANSACCION BACK OF	18/07/2012 21:37			
Usuario Creador	Fecha Estimada Solución	Usuario Solución			
NHX37419	18/07/2012 21:37	NHX37419			
Tipo Identificación	Código Interlocutor	Fecha Alarma	Fecha Solución		
	39774233	18/07/2012 21:37	18/07/2012 21:37		
Comentario					
NHX37419 SE COMUNICA CUENTE INDICA QUE LE EFECTUARON CAMBIO DE PLAN SE LE INDICA CAMBIO DE PLAN CARTA NO RECHAZADO POR LO CUAL SE EFECTUO CAMBIO DE PLAN A PLAN TI Super Plan 274 B Control \$32900 CUENTE INDICA NO ACEPTO CAMBIO DE PLAN SE LE INDICA QUE SE LE PUEDE EFECTUAR EL CAMBIO DE PLAN PARA PROXIMO CORTE PERO POR ESTE MES QUEDARIA CON ESTA RENTA BASICA CUENTE NO ACEPTA INFORMACION ////Muchas gracias. Datos ingresados correctamente - SU SOLICITUD FUE PROCESADA CON No. DE TICKET 8465624, FECHA PROGRAMADA 8/16/2012.....!!!!					
Fecha Comunicación	Usuario Comunicación	Fecha Histórico	Favorabilidad		
		18/07/2012 21:38			

Teniendo en cuenta lo anterior y a su vez lo dispuesto por el artículo 9 de la Resolución CRC 3066 de 2011, en el cual se señala que se entiende por queja "(...) cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad del usuario asociada a la facturación, forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar los servicios, o de inconformidad en la atención al usuario (...)", es claro, para esta Superintendencia que la manifestación de inconformidad realizada por la usuaria frente a la modificación de su plan, por lo cual debía darle trámite como lo señala el artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

Por consiguiente, no es de recibo el argumento presentado por la investigada en su escrito de descargos consistente en que "(...) el usuario se comunicó con la línea de atención gratuita, lo hizo con un propósito meramente informativo, es decir, que llamó para solicitar información respecto del cambio del plan (...)", por cuanto claramente se evidencia que la señora PAOLA ANDREA VALENCIA ARIAS, se encontraba inconforme con un cambio de plan no autorizado y por ello manifestó expresamente su intención de no aceptar el nuevo cambio de plan.

Por la cual se impone una sanción administrativa

Así las cosas, encuentra este Despacho que la investigada no recibió ni tramitó la queja interpuesta por la quejosa a través de la línea de atención al usuario.

(ii) Queja a través de la oficina virtual de la investigada.

Por su parte el artículo 45 de la Resolución CRC 3066 de 2011, indica lo siguiente:

“ARTÍCULO. 45. OFICINAS VIRTUALES DE ATENCIÓN AL USUARIO. Los proveedores de servicios de comunicaciones deben asegurar el acceso y uso de mecanismos electrónicos y tecnológicos para la presentación de PQRs. Para tal efecto, deben disponer de oficinas virtuales de atención al usuario que permitan la presentación de PQRs por parte de los usuarios, las cuales comprenderán las opciones tecnológicas de que trata el presente artículo, tales como la página Web del proveedor y al menos una opción en una página de red social. Lo anterior, de conformidad con las siguientes reglas.

Los proveedores de servicios de comunicaciones deben disponer permanentemente de una opción para la presentación y trámite de PQRs en su sitio Web y contar con la habilitación de, al menos, una opción para la presentación de PQRs en una página de una red social. En ambos casos, los proveedores darán respuesta oportuna a las PQRs a través del correo electrónico suministrado al momento de la presentación de la PQR por parte del usuario, como dirección de notificación.

La red social deberá estar en idioma español y deberá ser la que tenga mayor número de usuarios activos en Colombia, de acuerdo con la información que para el efecto el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones publique en el Informe Sectorial.

El proveedor deberá cargar en su sitio Web el formato contenido en el Anexo II de la presente resolución. Igualmente, deberá cargar dicho formato en la página de la red social elegida, o al menos disponer de un enlace de acceso directo al formato de la página Web del proveedor desde la página de red social, garantizando los máximos niveles de seguridad y confidencialidad de la información contenida en la PQR. El proveedor deberá informar a los usuarios al mes a través de medios masivos de comunicación el nombre de la red social escogida y su respectiva dirección.

La constancia de presentación de las PQRs y el CUN de que trata el parágrafo 1° del artículo 41 de la presente resolución, deberán suministrarse al usuario a través del correo electrónico suministrado como dirección de notificación, a más tardar al día hábil siguiente a la presentación de la PQR, sin perjuicio del término legal previsto para la atención y respuesta de las PQRs.

El proveedor debe garantizar los máximos niveles de seguridad en el tratamiento adecuado de los datos personales del peticionario o recurrente, en la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQRs, de conformidad con las normas vigentes en materia de privacidad y confidencialidad de la información.

Por su parte, en las oficinas virtuales deberá advertirse en forma visible al peticionario o recurrente sobre la necesaria utilización del formato para la presentación de las PQRs. La información registrada por parte de los usuarios en dicho formato no estará disponible al público, para que el proveedor pueda garantizar la confidencialidad y privacidad.

La recepción, atención, trámite y respuesta de PQRs que se surta a través del sitio web del proveedor y de la página de la red social, deberá observar integralmente las reglas previstas en el presente Capítulo, especialmente en lo relativo al derecho del usuario al seguimiento en línea del estado de las PQRs.

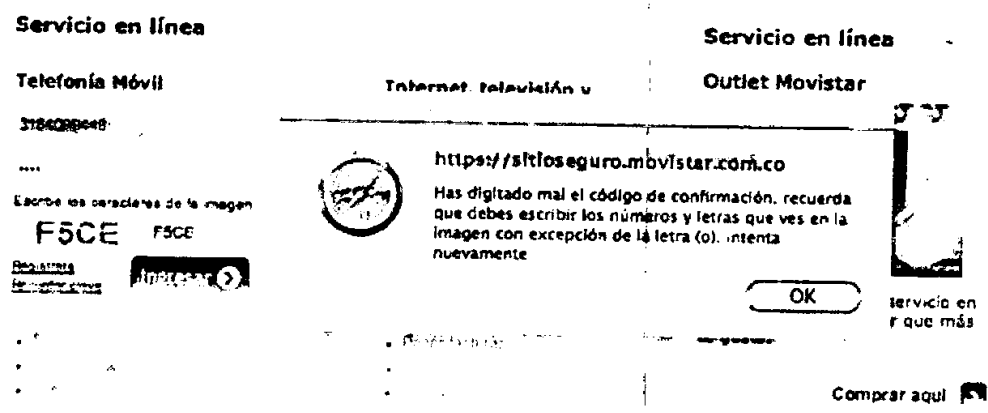
Por la cual se impone una sanción administrativa

Los proveedores deberán poner en conocimiento de los usuarios, la existencia de las oficinas virtuales referidas, a través de los mecanismos mencionados en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución."

Así las cosas, frente a la queja que intentó radicar la usuaria a través de la página web www.telefonica.co, este Despacho le informa a la sociedad investigada que la oficina virtual es uno de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, en donde los "(...) proveedores de servicios de comunicaciones deben asegurar el acceso y uso de mecanismos electrónicos y tecnológicos para la presentación de PQR's (...)".

Por lo anterior, es claro para esta Superintendencia que se encuentra en cabeza de los proveedores del servicio de comunicaciones, la obligación de asegurar el acceso y uso de los mecanismos electrónicos y tecnológicos con el fin de que los usuarios puedan presentar una petición, queja o recurso.

En ese orden de ideas, este Despacho evidencia que si bien es cierto que la investigada afirma que "(...) el sistema estaba funcionando en perfectas condiciones, y que por lo tanto la imposibilidad del usuario para radicar una queja en línea se debe a circunstancias desconocidas y ajenas a la Compañía (...)", también lo es, que claramente el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, dispone que los proveedores de servicios de comunicaciones deben asegurar el acceso y uso de los mecanismos electrónicos y deben disponer permanentemente una opción para la presentación y trámite de PQRs en su sitio web, y que para el caso en concreto, de acuerdo con el material probatorio obrante en el expediente, se evidencia a folio 11 que la señora PAOLA ANDREA VALENCIA ARIAS a pesar de ingresar correctamente el código de confirmación solicitado, no pudo radicar su queja a través de este mecanismo obligatorio de atención al usuario, como se observa a continuación:



Adicionalmente, esta Dirección observa que el pantallazo del sistema de trámites de la investigada⁶, no otorga mayor certeza que fundamenta lo aducido por la apoderada de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP, ya que en él no se establece con claridad que la página web estaba funcionando en perfectas condiciones sino que se limita a enumerar un "resumen de incidencias de interlocutor", que en nada corresponde a una evidencia técnica del buen funcionamiento de la página web. A contrario sensu, a folio 12 se encuentra pantallazo de la página web del proveedor de servicios investigado el cual indica que "(...) la página que buscas quizás ha sido eliminada, cambiada o temporalmente no se encuentra disponible (...)", lo que demuestra fehacientemente que le asiste la razón a la usuaria en su dicho.

⁶ Folio 27

Por la cual se impone una sanción administrativa

Así mismo, el argumento presentado por la sociedad investigada en su escrito de descargos consistente en que "(...) se encontró que el sistema estaba funcionando en perfectas condiciones y que por tanto la imposibilidad del usuario para radicar una queja en línea se debe a circunstancias desconocidas y ajenas a la Compañía (...)", no es de recibo para este Despacho, porque está dentro de la órbita de sus facultades, garantizar el acceso continuo y permanente a la oficina virtual de atención al usuario para la interposición de peticiones, quejas o recursos, ya que de nada sirve tener el mencionado mecanismo obligatorio de atención, si el mismo no puede ser utilizado por los usuarios de los servicios de comunicaciones en el pleno ejercicio de sus derechos.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, este Despacho encuentra que la quejosa no pudo radicar su queja a través de la oficina virtual de la sociedad investigada, lo que implica que el citado mecanismo no se encontraba funcionando debidamente, situación que vulnera el derecho de la usuaria a "(...) a presentar peticiones, quejas y recursos –PQR- ante los proveedores, en forma verbal o escrita, mediante los medios tecnológicos o electrónicos asociados a los mecanismos obligatorios de atención al usuario dispuestos en el presente Capítulo. Por su parte, los proveedores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR's que les presenten sus usuarios (...)".

(iii) Mensaje de texto enviado al código 80339 con la palabra queja.

Para comenzar, se debe tener en cuenta lo establecido en el párrafo del artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual indica:

PARÁGRAFO. Los proveedores que prestan servicios de telefonía móvil deberán disponer además, de una opción para el envío de mensajes cortos de texto –SMS- por parte del usuario, en forma gratuita, con la palabra "QUEJA" a un código establecido por cada proveedor, a través del cual el usuario manifiesta su intención de presentar una queja respecto de los servicios a su cargo. El proveedor deberá llamar al usuario a más tardar el día hábil siguiente del envío de dicho mensaje para atender la solicitud del usuario. En todo caso, el envío de este mensaje en sí mismo no se constituye en una queja.

Ahora bien, frente al mensaje de texto enviado al código 80339 con la palabra queja por parte de la usuaria, esta Entidad evidencia que a pesar que la sociedad investigada afirma en su escrito de descargos que trató de contactar a la quejosa el día 21 de julio de 2012, y que al no lograrlo dejó un mensaje de voz, no allegó prueba alguna que permitiera conocer el contenido del mencionado mensaje.

En consecuencia, es claro para este Despacho que frente al caso de la señora PAOLA ANDREA VALENCIA ARIAS, la sociedad investigada no dio cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 3, literal g del numeral 10.1 del artículo 10 y el artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

9.2.2. JUAN FELIPE DÍAZ DÍAZ

Según del dicho del tercero interesado, el proveedor de servicios investigado se negó a recibir una queja que intentó radicar el día 19 de junio de 2012 en tres oportunidades a través de la línea gratuita de atención al usuario, bajo el argumento de que por políticas de la sociedad, las peticiones, quejas o recursos deben ser presentadas en las oficinas físicas de atención al usuario.

⁷ Artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

Por la cual se impone una sanción administrativa

Al analizar el material probatorio obrante en la presente investigación, este Despacho encuentra que el usuario, realizó tres llamadas con el fin de radicar su queja así:

La primera llamada⁸, fue realizada por el usuario, el día 19 de junio de 2012, a las 20:57, tal y como se evidencia a continuación:

Número de Incidencia	Número de Atención	Estado Actual	Usuario Creador	Sector Actual
605841548	571227959	SOLUCIONADA	NHX39339	
Usuario Solución:	Tipo Incidencia:	Tema Incidencia		
NHX39339	TIPIFICACION MOTIVOS DE ATENCION	OTRAS CONSULTAS		
Fecha de Creación:	Fecha Solución:	Fecha Alarma:	Favorabilidad	
19/06/2012 20:57:	19/06/2012 20:58:	19/06/2012 20:57:		
Comentarios				
NHX39339: se informa que tiene nota de 33301				

La segunda llamada⁹, fue realizada el mismo día a las 20:58, como se observa en el siguiente pantallazo:

Número de Incidencia	Número de Atención	Estado Actual	Usuario Creador	Sector Actual
605841667	571227959	SOLUCIONADA	NHX39339	
Usuario Solución:	Tipo Incidencia:	Tema Incidencia		
NHX39339	LLAMADA CAIDA ACD	SOLUCION EN PRIMER CONTACTO POS		
Fecha de Creación:	Fecha Solución:	Fecha Alarma:	Favorabilidad	
19/06/2012 20:58:	19/06/2012 20:58:	19/06/2012 20:58:		
Comentarios				
NHX39339: SE REGISTRA INGRESO DE LLAMADA CAIDA (INCLUTA INFORMACION DE DEVOLUCION O LO INFORMADO EN EL BUZON DE MENSAJES) se cae				

Al respecto, frente al argumento presentado por la sociedad investigada consistente en que "(...) Del anterior registro se pone de presente a su Despacho que el mismo día, si bien el usuario intentó una llamada a la línea de atención gratuita, la llamada se cayó por motivos ajenos a la Compañía, de manera que para la misma resultó imposible conocer los motivos de la llamada del usuario (...)", no es de recibo para este Despacho, toda vez que si es motivo de la investigada, el hecho que la llamada se haya caído, ya que la misma se realizó desde su red, en consecuencia, si se cae es por mala calidad en la prestación del servicio, situación que se encuentra dentro de la órbita de sus competencias.

La tercera llamada fue realizada, el 19 de junio del presente año a las 21:13 como se observa a folio 73, a su vez, encuentra esta Superintendencia que el usuario se comunicó por una cuarta vez el mismo día a las 21:26¹⁰, no obstante la sociedad investigada no hace referencia ni pronunciamiento alguno en su escrito de descargos, sobre las mismas.

⁸ Folio 70

⁹ Folio 71

¹⁰ Folio 74

Por la cual se impone una sanción administrativa

Ahora bien, de acuerdo a las pruebas a portadas al presente diligenciamiento, esta Entidad evidencia que en la respuesta otorgada al usuario por parte de la investigada, el día 25 de junio de 2012 con radicado No. 200612-002188 – COMED y CUN 606453097, para la cuenta 3229506, se encuentran pantallazos del sistema de trámites de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP, en los cuales claramente, se observa que le informaron al señor JUAN FELIPE DÍAZ DÍAZ, a través de la línea de atención gratuita el día 19 de junio de 2012 a las 21:13 que "(...)NHX41881: SE COMUNICA TT DE LA LÍNEA DESEA REALIZAR UNA PQR SE LE INFORMA QUE DEBE DIRIJIRSE A UN CE PARA REALIZAR LA PQR O POR SERVICIO EN LINEA (...)", como se demuestra a continuación:

Usuario Solución:	Tipo Incidencia:	Tema Incidencia:	
NHX41881	TIPIFICACION MOTIVOS DE ATENCION	OTRAS CONSULTAS	
Fecha de Creación:	Fecha Solución:	Fecha Alarma:	Favorabilidad
19/06/2012 21:13:	19/06/2012 21:13:	19/06/2012 21:13:	
Comentario:			
NHX41881: SE COMUNICA TT DE LA LINEA DESEA REALIZAR UNA PQR SE LE INFORMA QUE DEBE DIRIJIRSE A UN CE PARA REALIZAR LA PQR O POR SERVICIO EN LINEA			

Y a las 21:26 que "(...) NHX41881: SE COMUNICA TT DE LA LINEA DESEA REALIZAR UNA PQR SE LE INFORMA QUE DEBE DIRIJIRSE A UN CE PARA REALIZAR LA PQR O POR SERVICIO EN LINEA CLIENTE NO ACEPTA SE SOBRE LLEGA (...)"¹¹, así:

Usuario Solución:	Tipo Incidencia:	Tema Incidencia:	
NHX41881	TIPIFICACION MOTIVOS DE ATENCION	OTRAS CONSULTAS	
Fecha de Creación:	Fecha Solución:	Fecha Alarma:	Favorabilidad
19/06/2012 21:26:	19/06/2012 21:27:	19/06/2012 21:26:	
Comentario:			
NHX41881: SE COMUNICA TT DE LA LINEA DESEA REALIZAR UNA PQR SE LE INFORMA QUE DEBE DIRIJIRSE A UN CE PARA REALIZAR LA PQR O POR SERVICIO EN LINEA CLIENTE NO ACEPTA SE SOBRE LLEGA/// CLIENTE DESEA INFORMACION DE PUNTOS DE PAGO SE LE BRINDA TODA LA INFORMACION CORRESPONDIENTE			

De lo anterior, claramente evidencia este Despacho que la sociedad investigada informó al usuario el día 19 de junio de 2012 a través de la línea gratuita de atención al usuario, que para radicar una queja debía dirigirse a un centro de experiencia o podía realizarla a través del servicio en línea, desconociendo el derecho del usuario a "(...) Ser atendido por parte de su proveedor ágilmente y con calidad, cuando así lo requiera, a través de las oficinas físicas, oficinas virtuales (página web y red social y la línea gratuita de atención al usuario (...))" y a "(...) Presentar fácilmente y sin requisitos innecesarios peticiones, quejas o recursos en las oficinas físicas, oficinas virtuales (página Web y red social) y la línea gratuita de atención al usuario y, además, a recibir atención integral y respuesta oportuna ante cualquier clase de solicitud que presente al proveedor (...)"¹².

En ese orden de ideas, no son de recibo los argumentos presentados por la sociedad investigada en su escrito de descargos consistentes principalmente en que "(...) si bien se registran dos incidencias respecto de la línea 3168767384 con número de cuenta 3229506 para el día 19/06/2012, éstas no son ni tienen la calidad de PQR (...)" ya que tal y como quedó demostrado anteriormente, el señor JUAN FELIPE DÍAZ DÍAZ, si pretendía radicar una queja a través de la línea gratuita de atención al usuario del proveedor de servicios investigado, el cual le informó en dos ocasiones que para dicho trámite debía dirigirse a un centro de experiencia o podía hacerlo por servicio en línea.

¹¹ Folio 74

¹² Literal g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

Por la cual se impone una sanción administrativa

Po otro lado, llama la atención de esta Dirección, el hecho que en la comunicación del día 25 de junio de 2012, la sociedad investigada le informa al usuario que "(...) las llamadas pueden ser grabadas ó monitoreadas para efectos de garantizar la calidad del servicio. Por consiguiente, al momento de verificar la información que reposa en nuestros archivos, se observa que en su caso las llamadas realizadas a nuestra línea de atención, fueron monitoreadas (...)", por cuanto se evidencia una posible transgresión del artículo 46 de la Resolución CRC 3066 de 2011., razón por la cual, se sacarán copias con el fin de adelantar la correspondiente investigación de oficio.

Teniendo en cuenta que el asunto sub exámine de la presente investigación, consiste en establecer si el proveedor de servicios investigado transgredió o no lo dispuesto en el artículo 3, literal g del numeral 10.1 del artículo 10 y el artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, por cuanto se negó a recibir una queja que intentó radicar el usuario, el día 19 de junio del presente año, a través de la línea de atención gratuita, esta Dirección le informa al señor JUAN FELIPE DÍAZ DÍAZ, que procederá a sacar copias a los complementos de información radicados el día 14 de septiembre de 2012 ante esta Entidad, por contener nuevos hechos fechados para el día 13 de septiembre del año en curso, y se adelantará el trámite correspondiente.

De esta manera, se encuentra plenamente probado que la sociedad investigada vulneró el derecho de los usuarios PAOLA ANDREA VALENCIA ARIAS y JUAN FELIPE DÍAZ DÍAZ, a presentar peticiones, quejas o recursos a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, para los casos concretos, la línea de atención gratuita, oficina virtual y el código para la palabra "QUEJA", vulnerando así con su actuar lo dispuesto en el artículo 3, literal g del numeral 10.1 del artículo 10 y el artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

DÉCIMO: Conclusión:

Así las cosas, debe tenerse en cuenta que las dos denuncias presentadas ante esta Entidad, dan cuenta de que la sociedad investigada vulnera los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones al no recibir y por consiguiente, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas y recursos – PQRs- presentadas a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, específicamente a través de la línea gratuita de atención al usuario, la oficina virtual y el código para la palabra "QUEJA", en las condiciones solicitadas por los usuarios, actuación que va en contravía de lo dispuesto en los artículos 3º, 10 numeral 1, literal g y 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, razón por la cual, este Despacho procede a imponer la sanción administrativa correspondiente en atención a lo dispuesto por los artículos 65 y 66 de la Ley 1341 de 2009.

UNDÉCIMO: Dosimetría Sancionatoria

En primer lugar, debe considerarse que la H. Corte Constitucional en materia de imposición de sanciones por parte de la administración, ha establecido en su jurisprudencia¹³ lo siguiente:

"(...) 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 (...)"

¹³ Corte Constitucional Sentencia C-1153 de 2005 M.P.: Marco Gerardo Monroy Cabra.

Por la cual se impone una sanción administrativa

Por lo tanto, 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 discrecional¹⁴ que no es absoluta, esto es, no depende de la aplicación de criterios subjetivos. En efecto, el monto de la sanción que se aplica en cada caso particular, se encuentra gobernado por criterios definidos legalmente, entre los cuales se encuentra el de gravedad de la falta y que en materia de servicios de comunicaciones se encuentran consagrados en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009.

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, 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 por una cantidad que oscila entre uno (1) y dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Así las cosas, en ejercicio de la facultad discrecional de la que se encuentra legalmente investida esta Superintendencia es que realiza el ejercicio de la dosimetría de la sanción, sin perder de vista los extremos máximos y mínimos previstos en la norma, al igual que los criterios de dosimetría que se exponen a continuación:

11.1. Gravedad de la falta:

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 criterios para la definición de las sanciones, entre otros, la gravedad de la falta, este Despacho concluye que evaluada la conducta objeto de reproche, la gravedad de la misma es de tal entidad que no solo contraviene lo establecido en los artículos 3º, 10 numeral 1, literal g y 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011; sino que a su vez implica un desconocimiento al derecho a presentar peticiones, quejas o recursos, el cual tiene asidero constitucional en el derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, y sobre el cual la Corte Constitucional ha dispuesto que *"(...)El derecho de petición, es una garantía constitucional que le permite a los ciudadanos formular solicitudes respetuosas a las autoridades y obtener consecuentemente una respuesta pronta, oportuna y completa sobre el particular, la cual debe necesariamente "ser llevada al conocimiento del solicitante", para que se garantice eficazmente este derecho. Desde este punto de vista, el derecho de petición involucra "no solo la posibilidad de acudir ante la administración, sino que supone, además, un resultado de ésta, que se manifiesta en la obtención de una pronta resolución. Sin este último elemento, el derecho de petición no se realiza, pues es esencial al mismo. (...)"¹⁵.*

En efecto, en este orden de ideas, es clara la relevancia que enmarca el incumplimiento del proveedor de la normatividad citada, toda vez que el núcleo esencial de este derecho está determinado por la formulación de peticiones y la pronta respuesta o resolución a lo pedido a través de los cuatro mecanismos obligatorios de atención al usuario, de los cuales 3 de ellos no fueron efectivos ya que a en los mismos, los usuarios no pudieron ejercer su derecho a presentar peticiones, quejas o recursos ante el citado proveedor del servicio.

11.2. Reincidencia en la comisión de los hechos:

Sobre este punto debe tenerse en cuenta que la H. Corte Constitucional en Sentencia C-077 de 2006 M.P. Jaime Araujo Rentería, adujo en tema de la reincidencia lo siguiente:

¹⁴ Artículo 44 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

¹⁵ Corte Constitucional sentencia 301 de 1998 M.P Dr. Alejandro Martínez Caballero.

Por la cual se impone una sanción administrativa

"(...) La reincidencia es una especie de las circunstancias modificativas agravantes de responsabilidad, prevista en algunos ordenamientos penales y, más ampliamente, en algunos ordenamientos sancionatorios, en virtud de la cual se agrava la sanción impuesta al infractor cuando ha sido sancionado anteriormente por la comisión de otras infracciones (...)"

Igualmente en Sentencia C-290 de 2009 M.P.: Jaime Córdoba Triviño, la Corporación ha determinado lo siguiente:

"(...) El criterio de la reincidencia se encuentra ajustado a la Constitución cuando se concibe como un criterio clasificatorio de las sanciones o como fuente de agravación, y no como falta disciplinaria autónoma (...)"

Así las cosas, y en aplicación del numeral 3 del citado artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, que consagra como criterio para la definición de las sanciones, la reincidencia en la comisión de los hechos, esta Dirección al consultar el Sistema de Trámites de esta Entidad, encuentra que a la sociedad investigada COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP identificada con el Nit. 830.122.566, se le han impuesto 3 sanciones por la inobservancia de lo dispuesto en los artículos 3º, 10 numeral 1, literal g y 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, así:

- Resolución No. 23395 de 23 de abril de 2012: Expediente 12-30124.
Fundamento: No recepción de petición el día 31 de enero de 2012. Sanción por valor equivalente a cien (100) salarios mínimos mensuales legales vigentes (a la fecha de los hechos).
- Resolución No. 52877 de 31 de agosto de 2012: Expediente 12-75643.
Fundamento: No recepción de petición, queja o recurso a través de línea gratuita de atención al usuario y no recepción de petición a través de oficina física de atención al usuario. Sanción por valor equivalente a cincuenta (50) salarios mínimos mensuales legales vigentes.
- Resolución No. 52882 de 31 de agosto de 2012: Expediente No. 12-64051.
Fundamento: No recepción de petición escrita los días 01 y 05 de marzo de 2012 y no recepción de petición a través de la línea gratuita de atención.
Sanción por valor equivalente a cincuenta (50) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

De lo anterior, es claro que por un lado, la sociedad investigada con su actuación ha infringido la pluricitada norma en tres (3) ocasiones de las que tuvo conocimiento esta Superintendencia, a pesar de los artículos 3º, 10 numeral 1, literal g y 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, entraron en vigencia el 1º de octubre de 2011 y por el otro, que a pesar de haber sido sancionada en las mencionadas actuaciones, el proveedor de servicios investigado sigue vulnerando lo previsto en el pluricitado artículo, lo que a su vez conlleva la vulneración del principio rector de calidad enunciado en el artículo 3º y el derecho consagrado a favor de los usuarios de servicios de comunicaciones en el artículo 10 numeral 1º literal g de la citada normatividad.

Por la cual se impone una sanción administrativa

Igualmente, debe tenerse en cuenta que, en la presente investigación, son dos los usuarios que se ven afectados con la conducta del proveedor de servicios de comunicaciones, ya que vulnera sus derechos, al no recibir y por consiguiente, no atender, tramitar y responder las peticiones, quejas y recursos – PQRs- que pretendían presentar a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, específicamente a través de la línea gratuita de atención al usuario, la oficina virtual y el código para la palabra “QUEJA”, en las condiciones solicitadas por los usuarios, actuación que va en contravía de lo dispuesto en los artículos 3º, 10 numeral 1, literal g y 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, situación que da lugar a que en efecto, se aplique el criterio de reincidencia en la comisión de los hechos para el aumento de la sanción administrativa, entendiéndose como “hechos” la infracción a la citada disposición normativa, toda vez que las situaciones anteriormente descritas demuestran que a la fecha, la citada sociedad no ha cumplido a cabalidad con lo dispuesto en materia de trámite de peticiones, quejas y recursos – PQRs- y mecanismos obligatorios de atención al usuario en la Resolución CRC 3066 de 2011.

Por lo tanto, y bajo los criterios anteriormente desarrollados, esta Dirección encuentra procedente que se fije como sanción para el asunto sub exámine, de acuerdo a lo establecido en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, una multa que ascenderá al equivalente de CIEN (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

DUODÉCIMO: Sanción administrativa

Se encuentra establecido, como quedó visto, el incumplimiento por parte del proveedor de servicios investigado de lo dispuesto en los artículos 3º, 10 numeral 1, literal g y 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

Como consecuencia, al tenor de lo previsto por el artículo 40 del Decreto 1130 de 1999, en consonancia con lo previsto en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, se impondrá a la sociedad COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP identificada con el Nit. 830.122.566, una sanción pecuniaria en favor de la Nación por la suma de CINCUENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS SETENTA MIL PESOS (\$56.670.000) equivalentes a CIEN (100) salarios mínimos mensuales legales vigentes, monto al que se llega luego de analizar la gravedad de la conducta ya que, con el incumplimiento respecto de lo dispuesto en los artículos 3º, 10 numeral 1, literal g y 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, se desconoció el derecho a presentar peticiones, quejas o recursos, el cual tiene asidero constitucional en el derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, y sobre el cual la Corte Constitucional ha dispuesto que “(...)El derecho de petición, es una garantía constitucional que le permite a los ciudadanos formular solicitudes respetuosas a las autoridades y obtener consecuentemente una respuesta pronta, oportuna y completa sobre el particular, la cual debe necesariamente “ser llevada al conocimiento del solicitante”, para que se garantice eficazmente este derecho. Desde este punto de vista, el derecho de petición involucra “no solo la posibilidad de acudir ante la administración, sino que supone, además, un resultado de ésta, que se manifiesta en la obtención de una pronta resolución. Sin este último elemento, el derecho de petición no se realiza, pues es esencial al mismo. (...)”¹⁶.

En efecto, en este orden de ideas, es clara la relevancia que enmarca el incumplimiento del proveedor de la normatividad citada, toda vez que el núcleo esencial de este derecho está determinado por la formulación de peticiones y la pronta respuesta o resolución a lo pedido a través de los cuatro mecanismos obligatorios de atención al usuario, de los cuales 3 de ellos no fueron efectivos ya que a en los mismos, los usuarios no pudieron ejercer su derecho a presentar peticiones, quejas o recursos ante el citado proveedor del servicio.

¹⁶ Corte Constitucional sentencia 301 de 1998 M.P Dr. Alejandro Martínez Caballero.

Por la cual se impone una sanción administrativa

En mérito de lo expuesto, este Despacho

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Imponer a la sociedad COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP identificada con el Nit. 830.122.566, una sanción pecuniaria por la suma de CINCUENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS SETENTA MIL PESOS (\$56.670.000) equivalentes a CIEN (100) salarios mínimos mensuales legales vigentes, de conformidad con lo expuesto en el acápite considerativo 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 señora MARIA CAROLINA GALVIS RUEDA, en su calidad de apoderada especial de la sociedad COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP identificada con el Nit. 830.122.566, a la señora: PAOLA ANDREA VALENCIA ARIAS, identificada con cédula de ciudadanía No. 66.725.625 y al señor JUAN FELIPE DÍAZ DÍAZ, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.037.572.184, en su calidad de terceros interesados, entregándoles copias de la misma y advirtiéndoles que contra ella procede el recurso de reposición interpuesto ante la Directora de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, y el de apelación para ante la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C.,

La Directora de Investigaciones De Protección De Usuarios De Servicios de Comunicaciones



LAURA NATALY ZOFO AMAYA

Notificaciones:

Investigada:

Nombre: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ES
Identificación: Nit. 830.122.566
Apoderada especial: MARIA CAROLINA GALVIS RUEDA
Dirección: Transversal 60 (Av. Suba) No. 114 A - 55
Ciudad: Bogotá D.C.

Por la cual se impone una sanción administrativa

Tercero Interesado:

Nombre: PAOLA ANDREA VALENCIA ARIAS
Identificación: C.C. No. 66.725.625
Dirección: Carrera 3 No. 11- 30 Apto 201
Ciudad: Bogotá D.C.

Tercero Interesado:

Nombre: JUAN FELIPE DÍAZ DÍAZ
Identificación: C.C. No. 1.037.572.184
Dirección: Calle 49 B No. 77 B – 108 Apto 302 Sector Estadio
Ciudad: Medellín, Antioquia

LNZA/dcmm