

Bogotá D.C., 05 de agosto de 2021

Señor:

JUEZ ÚNICO ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO JUDICIAL DE LETICIA

E. S. D.

Referencia: CONTESTACIÓN DE ACCIÓN POPULAR
Radicado: 2021-00086
Accionante: Berta González Rivera y Otros.
Accionado: Ministerio de Tecnologías de la Información y Otros.

RODRIGO ALFONSO QUINTERO SÁNCHEZ, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía número 1.013.600.376 de Bogotá d.C., abogado en ejercicio, portador de la Tarjeta Profesional número 206.619 del C.S. de la Jra, de acuerdo con el poder general conferido por el señor **DIEGO ALEJANDRO MORENO LUGO**, mayor de edad, identificado con la Cédula de Ciudadanía número 80.198.292 de Bogotá D.C., que consta en Escritura Pública No. 391 de la Notaría 10 de Bogotá D.C. y que se encuentra registrada desde el 2 de abril de 2019 en el Certificado de Existencia y Representación Legal de la Cámara de Comercio de Bogotá; por el presente y obrando en mi calidad de apoderado judicial de la sociedad **SKYNET DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.** domiciliada en la ciudad de Bogotá D.C., identificada con Número de Identificación Tributaria 830.059.734-3; en ejercicio del artículo 233 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo; presentó ante su despacho, de la manera comedida y respetuosa, contestación a la Acción Popular de conformidad con lo establecido en el artículo 22 de la Ley 472 de 1998, con fundamento en lo siguiente:

I. A LOS HECHOS DE LA DEMANDA

AL HECHO PRIMERO: *El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, tiene como Misión fundamental, según lo determina su propia presentación la de “liderar la iniciativa pública para impulsar la inversión en el sector TIC y para la transformación digital del Estado; para ello, focaliza los esfuerzos, genera incentivos, cuenta con un equipo de trabajo de alto desempeño, da ejemplo en el uso de las TIC en sus servicios y procesos totalmente digitales. Es un promotor de programas y proyectos que fortalecen las competencias ciudadanas digitales de acuerdo con el contexto de cada región y establece alianzas público-privadas bajo un modelo sostenible que genera desarrollo en todo el país.”*

ES CIERTO, según puede encontrarse en la Misión del Marco Estratégico del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

AL HECHO SEGUNDO: *En esencia, esta entidad pública debe proteger los intereses colectivos del acceso a una adecuada comunicación vía telefónica y así mismo, el derecho a que los habitantes de Leticia, Puerto Nariño y el resto del Amazonas, puedan estar conectado por internet*

NO ME CONSTA, es el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones el llamado a aclarar los alcances de sus funciones.

AL HECHO TERCERO: *En esencia estos servicios recibidos debe tener la característica de EFICIENCIA Y OPORTUNIDAD, como lo ordena nuestra Constitución.*

NO ES CIERTO, en la forma en que se indica, por cuanto lo cierto es que, la calidad, eficiencia y oportunidad en la prestación de estos servicios se enuncia en la constitución, pero es regulada por diversas normatividades vigentes y aplicables en el país y que son de obligatorio cumplimiento y vigilancia.

AL HECHO CUARTO: *Hasta hace algunos meses, a pesar de las dificultades, tales derechos colectivos, eran aceptables y las personas podíamos comunicarnos con personas por fuera de la región, nuestros familiares, amigos y desarrollar actividades comerciales y sociales.*

NO ES CIERTO, por cuanto, como está planteado este hecho, pareciese que la región de la amazonia se encuentra totalmente incomunicada, sin embargo, esto no es así. Lo cierto es que los clientes de la empresa **SKYNET** han contado con el servicio prestado, lo que ha permitido no solo conectar a las personas con sus familias y amigos sino también, desarrollar actividades comerciales, sociales y hacerle frente a la emergencia sanitaria.

AL HECHO QUINTO: *El servicio público de telefonía celular ha caído en Leticia a unos niveles de pobreza e insuficiencia, que no permiten lograr una llamada, sin que la misma se interrumpa o definitivamente no se obtenga la comunicación.*

NO ME CONSTA, ya que el servicio prestado por la empresa **SKYNET** es el de internet, por lo que no podemos constatar la calidad del servicio de telefonía celular.

AL HECHO SEXTO: *Con el servicio de internet la situación es idéntica. Los habitantes de Leticia, Puerto Nariño y los llamados corregimientos departamentales, pasamos días y hasta semanas en que no logramos el acceso, ni siquiera a enviar un correo electrónico.*

NO ES CIERTO, los clientes de la empresa **SKYNET** han contado con el servicio, como sustento de esto se encuentran los informes de indisponibilidad para los servicios prestados en la Ciudad de Leticia, donde se puede ver que, para el periodo de tiempo entre marzo de 2020 y julio de 2021 se dio cumplimiento a la disponibilidad del servicio brindado a nuestros clientes, de acuerdo con lo siguiente:

1. *La sumatoria del tiempo de indisponibilidad es de 3:14:00, dado que el mes de marzo de 2020 tiene 31 días equivale a 44640 minutos, de manera que la disponibilidad para este mes es de 99,565412%*
2. *La sumatoria del tiempo de indisponibilidad es de 3:30:00, dado que el mes de abril de 2020 tiene 30 días equivale a 43200 minutos, de manera que la disponibilidad para este mes es de 99,511574%*
3. *La sumatoria del tiempo de indisponibilidad es de 3:36:00, dado que el mes de mayo de 2020 tiene 31 días equivale a 44640 minutos, de manera que la disponibilidad para este mes es de 99,504587%*
4. *La sumatoria del tiempo de indisponibilidad es de 3:22:00, dado que el mes de junio de 2020 tiene 30 días equivale a 43200 minutos, de manera que la disponibilidad para este mes es de 99,532407%*

5. La sumatoria del tiempo de indisponibilidad es de 3:19:00, dado que el mes de julio de 2020 tiene 31 días equivale a 44640 minutos, de manera que la disponibilidad para este mes es de 99,554211%
6. La sumatoria del tiempo de indisponibilidad es de 2:12:00, dado que el mes de Agosto de 2020 tiene 31 días equivale a 44640 minutos, de manera que la disponibilidad para este mes es de 99,704301%
7. La sumatoria del tiempo de indisponibilidad es de 3:20:00, dado que el mes de septiembre de 2020 tiene 31 días equivale a 43200 minutos, de manera que la disponibilidad para este mes es de 99,537037%.
8. La sumatoria del tiempo de indisponibilidad es de 1:51:00, dado que el mes de Octubre de 2020 tiene 31 días equivale a 43200 minutos, de manera que la disponibilidad para este mes es de 99,751344%.
9. La sumatoria del tiempo de indisponibilidad es de 3:28:00, dado que el mes de Noviembre de 2020 tiene 30 días equivale a 43200 minutos, de manera que la disponibilidad para este mes es 99,518519%
10. La sumatoria del tiempo de indisponibilidad es de 3:40:00, dado que el mes de Diciembre de 2020 tiene 31 días equivale a 44640 minutos, de manera que la disponibilidad para este mes es de 99,507168%.
11. La sumatoria del tiempo de indisponibilidad es de 3:42:00, dado que el mes de enero de 2021 tiene 31 días equivale a 44640 minutos, de manera que la disponibilidad para este mes es de 99,502688%.
12. La sumatoria del tiempo de indisponibilidad es de 3:13:00, dado que el mes de febrero de 2021 tiene 28 días equivale a 40320 minutos, de manera que la disponibilidad para este mes es de 99,521329%.
13. La sumatoria del tiempo de indisponibilidad es de 3:36:00, dado que el mes de Marzo de 2021 tiene 31 días equivalente a 44640 minutos, la disponibilidad para este mes es de 99,516129%.
14. La sumatoria del tiempo de indisponibilidad es de 3:11:00, dado que el mes de Abril de 2021 tiene 30 días equivalente a 43200 minutos, la disponibilidad para este mes es de 99,557870%.
15. La sumatoria del tiempo de indisponibilidad es de 3:25:00, dado que el mes de Mayo de 2021 tiene 31 días equivalente a 44640 minutos, la disponibilidad para este mes es de 99,540771%
16. La sumatoria del tiempo de indisponibilidad es de 3:16:00, dado que el mes de Junio de 2021 tiene 30 días equivalente a 43200 minutos, la disponibilidad para este mes es de 99,546296%.

De lo anterior se concluye que **SKYNET** presta su servicio de forma cumplida, de acuerdo con los parámetros establecidos en la normatividad colombiana siendo el indicado de disponibilidad superior para todos los meses evaluados y reportados al 99%, esto contradice las afirmaciones del accionante respecto a la disponibilidad del servicio en la ciudad de Leticia.

AL HECHO SÉPTIMO: *Con la aparición de la Pandemia provocada por el Covid 19 y el consecuente cierre y aislamiento del Departamento, la única opción que nos queda es la de poder comunicarnos con nuestros seres queridos a distancia. Pues esto es casi imposible y cuando se logra, la señal es cortada, intermitente y al llamar a nuestros dispositivos móviles, nos responde una grabación: “el usuario está por fuera del área de cobertura”, siendo esto un error.*

NO ME CONSTA, ya que el servicio prestado por la empresa **SKYNET** es el de internet, por lo que no podemos constatar la calidad del servicio de telefonía celular.

AL HECHO OCTAVO: *Las empresas que prestan los citados servicios, a través de contratos o planes, cobran por los mismos, igual valor al que pagan los usuarios del interior del país, quienes si reciben un servicio adecuado.*

NO ES CIERTO, en la forma en que se indica, los planes ofertados por la empresa siguen los parámetros de la normatividad y los principios económicos aplicables, adicional a ello, los clientes del país cuentan con los beneficios establecidos en las regulaciones tales como: descuentos por indisponibilidad, cancelación del contrato etc., por lo que afirmar que el cobro es desventajoso respecto al interior del país implica ignorar los esfuerzos normativos para la protección del consumidor.

AL HECHO NOVENO: *Por más de QUINCE meses, estas empresas se han lucrado de manera injusta y generando para ellas un ingreso que se califica como enriquecimiento sin causa, figura jurídica que se presenta, como en este caso, cuando una persona se ha empobrecido a favor de otra, sin una justificación jurídica.*

NO ES CIERTO, en tanto que, cobrar por un servicio prestado es una práctica legal, justa y obvia, por lo que no es cierto que no exista una justificación jurídica para el cobro del servicio y en consecuencia, afirmar que se ha presentado un enriquecimiento sin causa amerita más que una apreciación pues no se pueden desconocer los parámetros establecidos para el control de calidad de la prestación de servicios de telecomunicaciones, adicional a que las empresas que prestan servicios de telecomunicaciones son observadas por entidades tales como la Comisión de Regulación de Comunicaciones y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

AL HECHO DECIMO: *Todos aquellos que hemos pagado a las empresas prestadoras sumas de dinero por servicios de telefonía e internet que no se prestaron, hemos sido víctimas de este tipo de enriquecimiento y lo peor, lo seguiremos siendo, mientras no se optimicen dichos servicios.*

NO ES CIERTO, debido a que, no se pueden desconocer los parámetros establecidos para el control de calidad y efectiva prestación de servicios de telecomunicaciones, máxime que las empresas que prestan estos servicios son observadas y controladas por entidades tales como la Comisión de Regulación de Comunicaciones y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Además de esto, los clientes tienen mecanismos para compensar los periodos de indisponibilidad, por lo que, el no acudir a ellos, no configura el enriquecimiento sin causa que afirman los aquí accionantes.

AL HECHO UNDÉCIMO: *Ante las innumerables quejas, la ciudadanía ha acudido a la posible gestión de los parlamentarios que nos representan en el Congreso, los cuales han evidenciado en sus páginas, esta terrible realidad, pero sin lograr el objetivo de mejorar los servicios para que nuestros derechos sean protegidos.*

NO ME CONSTA, en la medida en que la empresa **SKYNET** no ha recibido quejas de los aquí accionantes toda vez que estos no son clientes nuestros y no tenemos conocimiento de los acercamientos políticos que hayan tenido.

AL HECHO DUODÉCIMO: *Los señores Alirio Torres Martínez y Laureano Roa Bonilla, lideraron los pasados meses de marzo y abril la recolección de firmas para solicitar al Ministerio accionado y ante la Superintendencia de Industria y Comercio, los justos reclamos por las graves fallas en los servicios de que trata la presente Acción Popular, recibiendo por parte del Ministerio y Andired, respuestas que no plasman ni solucionan la injusta violación a los derechos colectivos cuya protección, eficacia y oportunidad se reclaman por la presente Acción Popular..*

NO ME CONSTA, en la medida en que la empresa **SKYNET** no recibió notificación sobre la solicitud realizadas por las mencionadas personas, lo que reitera una vez más, que **SKYNET** presta su servicio de forma cumplida.

AL HECHO DECIMOTERCIO: *La respuesta del Ministerio accionado al oficio que contiene la queja señalada en el hecho anterior, fue respondido con algunas manifestaciones: - Por decretos del Gobierno Nacional, durante la emergencia sanitaria se suspende la vigilancia y control de estos servicios - No obstante, informa en una serie de cuadros, sobre los porcentajes de servicio efectivamente prestado, dando totalmente la razón a la inconformidad de los accionantes, por el pésimo servicio recibido.*

NO ME CONSTA, en la medida en que la empresa **SKYNET** no recibió notificación sobre la respuesta dada lo que reitera una vez más, que **SKYNET** presta su servicio de forma cumplida y por tanto no es vinculada a esas solicitudes.

AL HECHO DECIMOCUARTO: *En el mes de junio de 2021, la accionada empresa ANDIRED informa a un funcionario de la Gobernación del Amazonas, sobre algunas interrupciones de los servicios y asegura restar realizando proyectos e inversiones para mejorar el servicio.*

NO ME CONSTA, en la medida en que la empresa **SKYNET** no recibió notificación el particular y no tiene conocimiento de dichas acciones.

AL HECHO DECIMOQUINTO: *Siendo el derecho a un óptimo servicio de telefonía celular y de conectividad a internet, derechos colectivos de los habitantes del Departamento del Amazonas y la ciudad de Leticia, municipio de Puerto Nariño, se dirige esta Acción Popular a las autoridades públicas que tienen la obligación de gestionar la optimización de los mismos. Esto es, Gobernador del departamento, Alcalde Municipal de Leticia, Asamblea Departamental, Concejo Municipal.*

ES CIERTO pues los usuarios tienen el derecho de convocar a las entidades que ellos consideren son los encargados de proteger sus derechos.

AL HECHO DECIMOSEXTO: *Así mismo se acciona a la entidad pública CRC, responsable de la Vigilancia y el Control, de la prestación de los servicios públicos cuya protección se convoca mediante la presente Acción Popular.*

ES CIERTO pues los usuarios tienen el derecho de convocar a las entidades que ellos consideren son los encargados de proteger sus derechos.

II. SOBRE LAS PRETENSIONES DE LA ACCIÓN

A LA PRIMERA: Me opongo a esta pretensión, por lo establecido en la Constitución Nacional en su Capítulo III “De los Derechos Colectivos y del Ambiente”, en el artículo 78 “La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización”. Por lo anterior, la ley ya regula el control de calidad de los servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, en consecuencia, convocar a la celebración de compromisos y pactos a las entidades públicas y empresas privadas prestadoras de los servicios públicos de telefonía celular y conectividad a internet en la ciudad de Leticia, el municipio de Puerto Nariño y los llamados corregimientos departamentales no es el medio idóneo para ejercer ese control, toda vez que ignoraría las regulaciones y mecanismos existentes para la protección de los usuarios.

A LA SEGUNDA: Me opongo a esta pretensión por cuanto, acceder a esta pretensión contravendría las normas y principios que rigen la intervención del Estado en la economía y en los mercados de telecomunicaciones, al respecto el artículo 23 de la Ley 1341 de 2009 señala:

“ARTÍCULO 23. Regulación de precios de los servicios de telecomunicaciones. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones podrán fijar libremente los precios al usuario. La Comisión de Regulación de Comunicaciones sólo podrá regular estos precios cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla de mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos, lo anterior mediante el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la presente ley. PARÁGRAFO. La CRC hará énfasis en la regulación de mercados mayoristas.”.
(NSFT)

Por lo anterior, no es viable que se busque la fijación de tarifas por medio de la acción popular, cuando la ley establece casos específicos en que esto podría hacerse y por qué entidad.

Por otra parte, se debe tener en cuenta que se vulneraría el principio de suficiencia financiera consagrado en el artículo 87.4 la Ley 142 de 1994 el cual establece:

Ley 142 de 1994

Título VI - EL RÉGIMEN TARIFARIO DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS
Capítulo I - CONCEPTOS GENERALES

Artículo 87. Criterios para definir el régimen tarifario.

87.4. Por suficiencia financiera se entiende que las fórmulas de tarifas garantizarán la recuperación de los costos y gastos propios de operación, incluyendo la expansión, la reposición y el mantenimiento; permitirán remunerar el patrimonio de los accionistas en la misma forma en la que lo habría remunerado una empresa eficiente en un sector de riesgo comparable; y permitirán utilizar las tecnologías y sistemas administrativos que garanticen la mejor calidad, continuidad y seguridad a sus usuarios.

El principio de suficiencia financiera entiende que las tarifas y formulas tarifarias definidas para servicios públicos, deben permitir a las empresas (públicas o privadas), poder realizar la recuperación de costos, gastos e incluso de utilidad.

III. EXCEPCIONES

Me permito proponer las siguientes excepciones a nombre de la parte que represento así:

EXCEPCIONES PREVIAS

DE LA FALTA DE COMPETENCIA

El Juzgado Único Administrativo del Circuito De Leticia, carece de competencia para conocer de la presente acción, en atención a que dentro de los demandados se encuentran autoridades públicas del orden nacional como el Ministerio de las Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones,) y se pretende vincular personas jurídicas de derecho privado que prestan servicios públicos esenciales en el ámbito nacional, en consecuencia

debe observarse lo establecido en numeral 14º del artículo 152º del CPACA (antes 16º), modificado por el artículo 28º de la ley 2080 de 2021:

ARTÍCULO 152. COMPETENCIA DE LOS TRIBUNALES ADMINISTRATIVOS EN PRIMERA INSTANCIA. <Artículo modificado por el artículo 28 de la Ley 2080 de 2021. Consultar régimen de vigencia y transición normativa en el artículo 86. El nuevo texto es el siguiente:> Los tribunales administrativos conocerán en primera instancia de los siguientes asuntos:

(...) De los relativos a la protección de derechos e intereses colectivos y de cumplimiento, contra las autoridades del orden nacional o las personas privadas que dentro de ese mismo ámbito desempeñen funciones administrativas.

Así las cosas, es competencia en primera instancia del **TRIBUNAL CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO** conocer de los procesos relativos a la protección de derechos colectivos. En consecuencia, el Juzgado Único Administrativo del Circuito De Leticia, no es competente para conocer en primera instancia de las acciones de protección de derechos pues la misma involucra entidades de orden nacional.

Adicional, por lo dicho anteriormente, puede presentarse una nulidad procesal, de acuerdo con lo consagrado en los artículos 133 y 138 del Código General del Proceso

DE LA VINCULACIÓN DE SKYNET DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.

El Juzgado Único Administrativo del Circuito De Leticia procede a vincular a mi representada en la presente acción popular argumentando el posible interés en el mismo, sin embargo, no se establece con claridad el tipo de vinculación, máxime que los accionantes no relacionan queja directa ni son clientes de **SKYNET**, lo que muestra que el servicio prestado por dicha sociedad esta acorde a lo ofrecido y que los clientes se encuentran satisfechos.

Por otra parte, **SKYNET**, no ha sido notificada de ninguna queja frente a los organismos de protección al consumidor correspondientes, por lo que vincularla al presente proceso es innecesario y en contra del debido proceso.

EXCEPCIONES DE FONDO

INEXISTENCIA PROBATORIA

Los aquí accionantes basan sus argumentos en la percepción del servicio, sin tener en cuenta los parámetros establecidos para el control de calidad de la prestación de servicios de telecomunicaciones, ya que, las empresas que prestan estos servicios son observadas por entidades tales como la Comisión de Regulación de Comunicaciones y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y sin presentar soportes suficientes con los cuales apoyar sus afirmaciones.

SKYNET acuciosamente genera informes de indisponibilidad para los servicios prestados en la Ciudad de Leticia, donde se puede ver que, para el periodo de tiempo entre marzo de 2020 y julio de 2021 se dio cumplimiento a la disponibilidad del servicio brindado a nuestros clientes, de acuerdo con lo siguiente:

17. La sumatoria del tiempo de indisponibilidad es de 3:14:00, dado que el mes de marzo de 2020 tiene 31 días equivale a 44640 minutos, de manera que la disponibilidad para este mes es de 99,565412%
18. La sumatoria del tiempo de indisponibilidad es de 3:30:00, dado que el mes de abril de 2020 tiene 30 días equivale a 43200 minutos, de manera que la disponibilidad para este mes es de 99,511574%
19. La sumatoria del tiempo de indisponibilidad es de 3:36:00, dado que el mes de mayo de 2020 tiene 31 días equivale a 44640 minutos, de manera que la disponibilidad para este mes es de 99,504587%
20. La sumatoria del tiempo de indisponibilidad es de 3:22:00, dado que el mes de junio de 2020 tiene 30 días equivale a 43200 minutos, de manera que la disponibilidad para este mes es de 99,532407%
21. La sumatoria del tiempo de indisponibilidad es de 3:19:00, dado que el mes de julio de 2020 tiene 31 días equivale a 44640 minutos, de manera que la disponibilidad para este mes es de 99,554211%
22. La sumatoria del tiempo de indisponibilidad es de 2:12:00, dado que el mes de Agosto de 2020 tiene 31 días equivale a 44640 minutos, de manera que la disponibilidad para este mes es de 99,704301%
23. La sumatoria del tiempo de indisponibilidad es de 3:20:00, dado que el mes de septiembre de 2020 tiene 31 días equivale a 43200 minutos, de manera que la disponibilidad para este mes es de 99,537037%.
24. La sumatoria del tiempo de indisponibilidad es de 1:51:00, dado que el mes de Octubre de 2020 tiene 31 días equivale a 43200 minutos, de manera que la disponibilidad para este mes es de 99,751344%.
25. La sumatoria del tiempo de indisponibilidad es de 3:28:00, dado que el mes de Noviembre de 2020 tiene 30 días equivale a 43200 minutos, de manera que la disponibilidad para este mes es 99,518519%
26. La sumatoria del tiempo de indisponibilidad es de 3:40:00, dado que el mes de Diciembre de 2020 tiene 31 días equivale a 44640 minutos, de manera que la disponibilidad para este mes es de 99,507168%.
27. La sumatoria del tiempo de indisponibilidad es de 3:42:00, dado que el mes de enero de 2021 tiene 31 días equivale a 44640 minutos, de manera que la disponibilidad para este mes es de 99,502688%.
28. La sumatoria del tiempo de indisponibilidad es de 3:13:00, dado que el mes de febrero de 2021 tiene 28 días equivale a 40320 minutos, de manera que la disponibilidad para este mes es de 99,521329%.
29. La sumatoria del tiempo de indisponibilidad es de 3:36:00, dado que el mes de Marzo de 2021 tiene 31 días equivalente a 44640 minutos, la disponibilidad para este mes es de 99,516129%.
30. La sumatoria del tiempo de indisponibilidad es de 3:11:00, dado que el mes de Abril de 2021 tiene 30 días equivalente a 43200 minutos, la disponibilidad para este mes es de 99,557870%.
31. La sumatoria del tiempo de indisponibilidad es de 3:25:00, dado que el mes de Mayo de 2021 tiene 31 días equivalente a 44640 minutos, la disponibilidad para este mes es de 99,540771%
32. La sumatoria del tiempo de indisponibilidad es de 3:16:00, dado que el mes de Junio de 2021 tiene 30 días equivalente a 43200 minutos, la disponibilidad para este mes es de 99,546296%.

De lo anterior se concluye que SKYNET presta su servicio de forma cumplida, de acuerdo con los parámetros establecidos en la normatividad colombiana siendo el indicado de disponibilidad superior para todos los meses evaluados y reportados al 99%, esto contradice las afirmaciones del accionante respecto a la disponibilidad del servicio en la ciudad de Leticia.

Además, en diversas normatividades se establecen opciones para garantizar la prestación continua y de calidad de los servicios de telecomunicaciones en el país, opciones económicas que son más adecuadas para los usuarios ya que se relacionan con las pretensiones de los accionantes, toda vez que establecen compensaciones en la facturación, tales como:

Resolución CRC 5050 de 2016

ARTÍCULO 2.1.4.15. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS.

Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a recibir una compensación automática por falta de disponibilidad de los servicios, la cual se realizará de acuerdo con la metodología descrita en el ANEXO 2.1 del TÍTULO DE ANEXOS, bajo los siguientes criterios: 2.1.4.15.1. El incumplimiento de las condiciones de continuidad a las que está sujeta la prestación de servicios de comunicaciones da derecho al usuario que celebró el contrato a recibir una compensación automática por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario podrá terminar el contrato, sin lugar, en este último caso, al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima, de acuerdo con lo señalado en el numeral 1 del ANEXO 2.1 del TÍTULO DE ANEXOS. Lo anterior, con excepción de los eventos previstos en el ARTÍCULO 2.1.4.16 del TÍTULO II.

Anexo 2.1. del Título “Anexos Título II” de la Resolución CRC 5050 de 2016.

1. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE RED

1.1. Condiciones para la determinación de la compensación

Cuando se presente una falta de disponibilidad de red, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán aplicar las reglas de compensación de que trata el presente Anexo, de acuerdo con el numeral 2.1.4.15.1 del ARTÍCULO 2.1.4.15 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO II, teniendo en cuenta para ello si la falta de disponibilidad del servicio se presentó por causas imputables al proveedor, así: (i) En redes unidireccionales, es decir, aquellas en las cuales la transferencia de información es posible en un sentido solamente -fijado previamente-, se aplicará la compensación ante el reporte de dicha falta por parte del usuario o en razón a la solicitud de compensación correspondiente; y (ii) en redes bidireccionales, es decir, aquellas en las que la transferencia de información puede efectuarse simultáneamente en los dos sentidos entre dos puntos, se aplicará la compensación de manera automática sin que medie la solicitud del usuario.

Para tal fin, los proveedores deberán aplicar las siguientes reglas:

- i. Desconexión del servicio, por parte del proveedor, que no permita al usuario hacer uso del servicio por un tiempo superior a siete (7) horas continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes.*
- ii. Bloqueo, por parte del proveedor, de la posibilidad de realizar llamadas o disponer del servicio, por un tiempo superior a siete (7) horas continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes.*

- iii. *Falta de disponibilidad del servicio, en la que el restablecimiento del servicio se haya dado en un término superior a cuarenta y ocho (48) horas luego de detectarse la interrupción. Se exceptúan los eventos de fuerza mayor y caso fortuito.*
- iv. *Falta de disponibilidad del servicio con ocasión de fallas presentadas en el equipo terminal que haya sido suministrado por el proveedor, y que no le permitan al usuario hacer uso del servicio. La compensación se reconocerá sin perjuicio de las condiciones de garantía pactadas sobre el equipo terminal y sólo sobre aquellos equipos terminales sobre los cuales haya lugar al reconocimiento de la garantía por parte del proveedor.*
- v. *Las demás causales previstas de manera expresan en los ARTÍCULOS 2.1.4.14, 2.1.11.3 y 2.1.12.1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO II.*

El tiempo de duración de la falta de disponibilidad del servicio se contabilizará a partir del momento en que ésta se presente y hasta el momento en que se restablece el servicio.

Para los usuarios bajo la modalidad de pospago, el proveedor deberá realizar la compensación dentro del siguiente periodo de facturación, posterior a la identificación de la falla. Para los usuarios bajo la modalidad de prepago, la compensación deberá efectuarse dentro de los treinta (30) días calendario contados a partir de la identificación de la falla.

Decreto 5951 de 2020 artículo 4:

ARTÍCULO 4. Durante el periodo de vigencia del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado mediante el Decreto 417 de 2020, los proveedores de los servicios de telefonía, acceso a Internet y los operadores de televisión por suscripción no podrán generar cobro alguno asociado a intereses por mora con ocasión de las sumas que no sean pagadas oportunamente por parte del usuario y estén asociadas a la facturación de dichos servicios. En ningún caso esto implica la condonación de las sumas que los usuarios adeuden al proveedor por la prestación del servicio.

En conclusión, no es notorio el presunto perjuicio que irremediable e imposible de resarcir, requerido para este tipo de acciones y si es evidente que los accionantes no acudieron a las herramientas de que disponen los usuarios de servicios de comunicaciones para que los operadores presten sus servicios de manera eficiente y que de no hacerlo, se enfrenten a las represalias establecidas en la regulación general sobre protección a usuarios, regulación cuyo cumplimiento debe garantizar la Superintendencia de Industria y Comercio-SIC de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley 1978 de 2019, que modificó la Ley 1341 de 2009, entidad a la cual tampoco acudieron los accionantes en cumplimiento del requisito de procedibilidad establecido en el artículo 144 del CPACA.

Por lo expuesto anteriormente, no se puede predicar que **SKYNET** tenga responsabilidad en la presunta vulneración de los derechos colectivos indicados por los accionantes y en consecuencia, se solicita la desvinculación del presente, ya que esta atenta contra el derecho fundamental al debido proceso de mi representada.

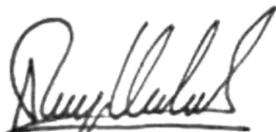
IV. ANEXOS

Se adjunta a la presente solicitud, como anexo los siguientes documentos en magnético (treinta y seis (36) folios) a señalar:

1. Poder general otorgado por escritura pública No. 391 del 29 de marzo de 2019 de la Notaria Décima (10ª) del Círculo de Bogotá D.C. (18 folios)
2. Certificado de Existencia y Representación Legal de **SKYNET DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.** (15 folios)
3. Cedula de ciudadanía Representante Legal de **SKYNET DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.** (1 folio)
4. Cedula de ciudadanía y tarjeta profesional (2 folios)

V. NOTIFICACIONES

En mi condición de apoderado judicial, recibo notificaciones en la Calle 100 N° 8A- 55 Torre C Oficina 1001 – Chico Norte – Bogotá D.C, **Teléfono:** 6422020 Ext 117 de Bogotá. Así mismo, recibo y acepto notificaciones a los siguientes **correos electrónicos:** rodrigo.quintero@sky.net.co, rocio.barbosa@sky.net.co.



RODRIGO QUINTERO SÁNCHEZ
Apoderado
SKYNET DE COLOMBIA SAS ESP
C.C. No. 1.013.600.376 de Bogotá
T.P No. 206.619 del C.S. de la J.