

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RADICACION: 21-321207- -4-0	FECHA: 2021-08-30 00:01:33
DEPENDENCIA: 60 GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN JUDICIAL	EVENTO: 366 NOTICUMPLIETO
TRAMITE: 345 ACCIONPOPULAR	FOLIOS: 9
ACTUACION: 343 CONTESEMANDA	

Señores
JUZGADO ÚNICO ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO JUDICIAL DE LETICIA
jadm01lt@cendoj.ramajudicial.gov.co
Leticia – Amazonas

Asunto: *Radicación:* 21-321207- -4-0
 Trámite: 345
 Evento: 366
 Actuación: 343
 Folios: 9

Referencia:

Acción: **ACCIÓN POPULAR**

Radicación: **91001333300120210008600**

Accionantes: **BERTHA GONZALES RIVERA, MERCY LUZ BERNAL, WILLIAM ERNESTO RAMIREZ LOPEZ, LAUREANO ROA BONILLA, ALIRIO TORRE MARTINEZ.**

Accionados: **MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES DE COLOMBIA, COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES (CRC), REPRESENTANTE A LA CAMARA POR EL DEPARTAMENTO DEL AMAZONAS SEÑORA YENICA SUHEIN ACOSTA INFANTE, REPRESENTANTE A LA CAMARA POR EL DEPARTAMENTO DEL AMAZONAS SEÑOR HAROLD VALENCIA INFANTE, DEPARTAMENTO DEL AMAZONAS, ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DEL AMAZONAS, ALCALDIA MUNICIPAL DE LETICIA, CONCEJO MUNICIPAL DE LETICIA, EMPRESA DE TELEFONIA CELULAR CLARO COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL, EMPRESA DE TELEFONIA CELULAR MOVISTAR COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A.E SPBIC, EMPRESA DE SERVICIO DE INTERNET CONECTATE HOGAR Y EMPRESAS S.A.S, ANDIRED.**

Vinculados: **VICEMINISTRO DE LAS TIC, SKYNET, SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, AVANTEL S.A. EN REORGANIZACIÓN, EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A E.S.P., COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., EXITO MÓVIL, FLASH MOBILE COLOMBIA, SUMA MÓVIL, VIRGIN MOBILE COLOMBIA, MUNICIPIO DE PUERTO NARIÑO, MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES.**

Actuación: **CONTESTACIÓN**

DIANA CAROLINA OSORIO RODRIGUEZ, identificada con la cédula de ciudadanía número 1.030.537.163 de Bogotá, abogada en ejercicio, portadora de la Tarjeta Profesional número 212.186 del Consejo Superior de la Judicatura, en calidad de apoderada especial de la **SUPERINTENDENCIA**

DE INDUSTRIA Y COMERCIO, tal como consta en el poder y los anexos que se adjuntan al presente libelo, por medio del presente escrito, respetuosamente manifiesto al señor Juez que, encontrándome dentro del término concedido en el Oficio de fecha 11 de agosto de 2021, notificado el mismo día bajo el Radicado Interno No. 21-321207-00, por medio del cual, se resolvió correr traslado de la acción popular, procedo a dar respuesta, en los siguientes términos:

I. FRENTE A LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA

Respetuosamente solicito a su Honorable Despacho, se sirva negar todas las pretensiones y condenas solicitadas por los actores populares en contra de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, por cuanto no existe una acción u omisión de parte de esta entidad que se enmarque en alguna vulneración al *“Derecho colectivo al acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna”* según lo establece el literal j) del artículo 4 de la Ley 472 de 1998, lo anterior, por las razones que más adelante se expondrán.

II. FRENTE A LOS HECHOS DE LA DEMANDA

Acorde con el contenido del escrito de la acción popular, me permito pronunciarme frente a los hechos indicados por los actores populares, en los siguientes términos:

PRIMERO. Es cierto.

SEGUNDO Y TERCERO. No son hechos, corresponden a interpretaciones realizadas por los actores populares.

CUARTO AL QUINCE. No nos constan, tendrán que probarse dentro del presente proceso.

DIECISÉIS. Es parcialmente cierto, las funciones y deberes de la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC-, están descritas en los artículos 19 y siguientes de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019.

III. RAZONES DE LA DEFENSA

1. FUNCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

La SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO –SIC-, es una Entidad de carácter técnico, adscrita al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, creada mediante Decreto 623 de 1974 y reestructurada con los Decretos 2153 de 1992, 3523 de 2009, 1687 de 2010 y 4886 de 2011, Entidad que goza de personería jurídica otorgada por el artículo 71 de la Ley 1151 de 2007, actualmente representada legalmente por el Dr. **ANDRÉS BARRETO GONZALEZ**, y domiciliada en la Carrera 13 No. 27-00 de la ciudad de Bogotá D.C.

Según el Decreto 4886 de 2011, se prevé como funciones generales de la Superintendencia de Industria y Comercio, entre otras, las siguientes: Protección de Datos Personales, Protección al Consumidor, Promoción a la Competencia, vigilancia a Cámaras de Comercio, Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, la administración del registro de Propiedad Industrial es decir la concesión, cancelación y otros trámites en materia de marcas y patentes, lo anterior ha de entenderse en desarrollo de Funciones Administrativas, toda vez que en desarrollo de funciones Jurisdiccionales esta Superintendencia está Facultada para adelantar procesos en materia de protección al consumidor, competencia desleal y propiedad industrial.

2. COMPETENCIA DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y EL PROCEDIMIENTO APLICABLE EN MATERIA DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LAS COMUNICACIONES

Inicialmente, es pertinente indicarle al Despacho las competencias de la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y

Comercio, las cuales, de acuerdo con lo establecido en los numerales 32, 33, 34 y 35 del artículo 1° del Decreto 4886 de 2011, corresponden a las siguientes:

“32. Velar en los términos establecidos por la ley y la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y dar trámite a las quejas o reclamaciones que se presenten.

33. Resolver los recursos de apelación y queja que se interpongan contra las decisiones adoptadas en primera instancia por los proveedores de los servicios de telecomunicaciones.

34. Reconocer los efectos del silencio administrativo positivo en los casos de solicitudes no atendidas adecuadamente por los proveedores de servicios de telecomunicaciones dentro del término legal e imponer las sanciones que correspondan de acuerdo con la ley.

35. Ordenar modificaciones a los contratos entre proveedores y comercializadores de redes y servicios de telecomunicaciones o entre estos y sus usuarios, cuando sus estipulaciones sean contrarias al régimen de telecomunicaciones o afecten los derechos de estos últimos”.

Asimismo, de conformidad con lo previsto en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019; la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por la Resolución 5111 de 2017, le corresponde a la mencionada Dirección, velar por la protección de los derechos de los usuarios en desarrollo de la prestación de servicios de comunicaciones, siempre que se desarrollen en virtud de un contrato de adhesión, en el cual, el usuario no haya tenido la oportunidad de negociar las condiciones técnicas, jurídicas, ni económicas de la prestación de dichos servicios, no teniendo otra opción que aceptar el contrato en su integridad.

Aunado a lo anterior, el artículo 2.1.1.1 de la Resolución CRC 5111 de 2017 que a su vez desarrolla la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, enmarca la órbita de actuación en los siguientes términos:

“Artículo 2.1.1.1. Ámbito de aplicación. Este régimen aplica a todas las relaciones surgidas entre los usuarios y los operadores (entendidos estos en el presente Régimen como: los proveedores de redes y servicios de telefonía móvil y fija, acceso a internet fijo y móvil, y operadores de televisión cerrada), en el ofrecimiento de servicios de comunicaciones, en la celebración del contrato, durante su ejecución y en la terminación del mismo.

El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato (...).”

No se podrá pactar la inaplicación del presente régimen respecto de usuarios micro o pequeñas empresas, cuando se cumplan los siguientes tres requisitos: (i) cuando el objeto del contrato sea la prestación de servicios de voz fija o móvil, o el de acceso a internet fijo o móvil; (ii) cuando el contrato no incluya la provisión de soluciones técnicas desarrolladas a la medida del cliente para la prestación de los servicios de comunicaciones; (iii) cuando el contrato sea suscrito por una micro o pequeña empresa, en los términos definidos en la Ley 590 de 2000 o en las normas que la modifiquen o sustituyan (...).”(Subrayado fuera de texto original).

Ahora bien, es oportuno dilucidarle al Despacho que, existe un trámite previo en sede administrativa, para lo cual, tenemos lo siguiente:

El Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones previamente referido, establece un procedimiento especial que deberán agotar los usuarios que presenten una inconformidad particular con el ofrecimiento, celebración, ejecución o terminación del contrato (de adhesión) de servicios de comunicaciones a través de la presentación de peticiones, quejas y recursos, que se surten en primera instancia, ante el operador mismo, quien dispone de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación para resolverla.

Si la respuesta dada por el operador del servicio no satisface al usuario, podrá interponer el recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante el proveedor, esto dentro de los diez (10) días hábiles

siguientes a la notificación de la decisión empresarial, pidiendo que aclare, modifique o revoque dicha decisión. En caso de que el proveedor de comunicaciones confirme la negativa frente a las pretensiones del usuario, dicho proveedor cuenta con máximo cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la decisión que resuelve el recurso de reposición para enviar, de manera digital o por medio físico, el expediente completo a esta Entidad, para que se revise y se decida de fondo con ocasión del recurso de apelación.

Es importante aclarar que si la petición, queja o recurso interpuesto ante el proveedor no es resuelto por éste dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, se podrá invocar el silencio administrativo positivo ante dicho proveedor, esto es, que se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable al usuario y, por lo tanto, éste podrá exigir al proveedor, dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento de dicho término, que cumpla con lo solicitado. Si el operador no accede a ello, el usuario puede acudir ante esta Superintendencia con el objeto de poner en conocimiento tal situación, con los documentos que soporten el agotamiento previo.

Como se desprende de lo antes expuesto, corresponde al proveedor del servicio resolver en primera instancia, la petición, queja o recurso formulado, dentro del término legal arriba señalado y, sólo en caso de que la respuesta de éste sea desfavorable a los intereses de los usuarios, corresponderá a esta Superintendencia conocer del asunto en segunda instancia, con ocasión del recurso de apelación siempre que se hubiere presentado subsidiariamente al de reposición, ante el proveedor del servicio.

3. INEXISTENCIA DE VULNERACIÓN AL DERECHO COLECTIVO -ACCESO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS – PRESTACIÓN EFICIENTE Y OPORTUNA-

Ahora bien, una vez indicadas las competencias de esta Superintendencia en materia de protección a usuarios de los servicios de las comunicaciones en el acápite anterior, es importante resaltar la inexistencia de alguna vulneración por parte de esta Entidad al derecho colectivo de acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna, en tanto que, los actores populares precisan una inconformidad con la calidad y falta total de los servicios de telefonía celular y conectividad a internet en las ciudades de Leticia y Puerto Nariño.

Al respecto, en primer lugar, es importante indicar que, el derecho colectivo alegado por los accionantes no está dentro de las competencias legales y reglamentarias de esta Entidad, lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 37 de la Ley 1978 de 2019 que modificó la Ley 1341 de 2009, en el que se indicó:

*“Funciones en materia de prácticas restrictivas de la competencia e integraciones empresariales y en cuanto a la protección de los usuarios. De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1340 de 2009, la Ley 1341 de 2009 y la Ley 1480 de 2011, respectivamente, la Superintendencia de Industria y Comercio ejerce funciones como autoridad única de protección de la competencia en el sector TIC, entre otras en materia de prácticas restrictivas de la competencia e integraciones empresariales, así como de **autoridad de control y vigilancia encargada de la protección de los usuarios de los servicios que integran el sector TIC**. Para el ejercicio de estas facultades, la Superintendencia de Industria y Comercio aplicará el régimen de inspección, vigilancia y control previsto en la Ley 1341 de 2009 y demás normas que la modifiquen o sustituyan. Así mismo, seguirá conociendo de las funciones del literal d) del artículo 5º de la Ley 182 de 1995”. (Negritas y subrayas propias).*

Por su parte, el Decreto 4886 de 2011 “Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones.”, en el artículo 13 estableció las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones, así:

“(…) 1. Ejercer la supervisión de las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección de usuarios de los servicios de Comunicaciones.

2. Ordenar las modificaciones a los contratos entre proveedores y comercializadores de redes y servicios de telecomunicaciones o entre estos y sus usuarios, cuando sus estipulaciones sean contrarias al régimen de telecomunicaciones o afecten los derechos de estos últimos.

3. Tramitar y decidir las investigaciones en contra de proveedores de servicios de telecomunicaciones por presuntas infracciones al régimen de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones y adoptar las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley.

4. Reconocer los efectos del silencio administrativo positivo en los casos de solicitudes no atendidas adecuadamente por los proveedores de los servicios de telecomunicaciones dentro del término legal e imponer las sanciones que correspondan de acuerdo con la ley.

5. Resolver los recursos de apelación interpuestos en contra de las decisiones proferidas en primera instancia por los proveedores de los servicios de telecomunicaciones, así como el de queja, en los casos que corresponda.

(...)

9. Resolver los recursos de reposición que sean interpuestos contra los actos que expida, salvo lo previsto en los numerales 5 y 7 del presente artículo, decisiones contra las que no procede recurso alguno.

10. Resolver las solicitudes de revocatoria directa contra los actos que expida.

11. Informar periódicamente al Superintendente Delegado sobre el estado de los asuntos de su dependencia y el grado de ejecución de sus programas.

12. Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia (...).

De acuerdo con lo anterior, corresponde a esta Entidad, la inspección, control y vigilancia de la efectiva protección de los derechos de los usuarios de Telecomunicaciones, y del Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, el cual, resulta aplicable siempre y cuando **se trate de controversias surgidas con ocasión del ofrecimiento, celebración y ejecución del contrato de prestación de servicios de comunicaciones**, entendiéndose que dicha prestación se desarrolle en virtud de la suscripción de un contrato de adhesión, es decir, que el usuario no haya tenido la posibilidad de negociar las condiciones técnicas, jurídicas, económicas y legales para la ejecución del mismo no teniendo otra opción que aceptar el contrato en su integridad.

Por lo anterior, se debe tener presente que, esta Superintendencia **no es competente para analizar de fondo el acceso a los servicios públicos, pero si está legitimada para velar por la protección al derecho del usuario a recibir una compensación automática por falta de disponibilidad en el servicio** de acuerdo con las condiciones establecidas en el numeral 2.1.11.1.2 del artículo 2.1.11.1 de la Sección 11 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 1° de la Resolución CRC 5111 de 2017¹. Adicionalmente, dicha norma establece que la compensación automática por parte del operador no limita el derecho del usuario de presentar en cualquier momento una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) a través de los distintos medios de atención por falta de disponibilidad de los servicios que ha contratado, incluyendo la inconformidad con el tiempo que no le fue compensado.

En ese orden de ideas, es importante resaltar que, esta Superintendencia no ha recibido denuncia alguna relacionada con la presunta vulneración al derecho del usuario a recibir una compensación automática por falta de disponibilidad del servicio que tenga relación con los hechos de la acción popular bajo estudio. No obstante, como se expondrá más adelante, si bien recibimos una denuncia por parte de uno de los accionantes, la misma estaba relacionada con “*inconformidades por la mala prestación del servicio de conectividad en el Amazonas*” y, por lo tanto, la Superintendencia de Industria y Comercio no era competente para analizar de fondo dicha situación, lo anterior, atendiendo a las competencias del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, tal y como se describe a continuación.

¹ Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones.

4. COMPETENCIA DEL MINISTERIO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

La Ley 1341 de 2009 determinó en el artículo 1° lo siguiente: “(...) *El marco general para la formulación de las políticas públicas que regirán el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, su ordenamiento general, el régimen de competencia, la protección al usuario, **así como lo concerniente a la cobertura, la calidad del servicio, la promoción de la inversión en el sector** y el desarrollo de estas tecnologías, el uso eficiente de las redes y del espectro radioeléctrico (...).*” (Negritas propias).

Ahora bien, en los principios orientadores de la mencionada ley, exige que el Estado “(...) *fomente el despliegue y uso eficiente de la infraestructura para la provisión de redes de telecomunicaciones y los servicios que sobre ellas se puedan prestar, así como promover el óptimo aprovechamiento de los recursos escasos con el ánimo de generar competencia, calidad y eficiencia en beneficio de los usuarios (...)*”, asimismo, se estableció en el artículo 4 que en cabeza del Estado Colombiano está la obligación de asegurar la prestación del servicio público de comunicaciones en condiciones de calidad, continuidad y asegurar un despliegue de Infraestructura, buscando expansión y cobertura para las zonas de difícil acceso.

Aunado a lo anterior, el artículo 10 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 7 de la Ley 1978 de 2019, estipula que “(...) *La provisión de redes y servicios de telecomunicaciones es un servicio público bajo la titularidad del Estado, se habilita de manera general, y causará una contraprestación periódica a favor del Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Esta habilitación comprende, a su vez, la autorización para la instalación, ampliación, modificación, operación y explotación de redes para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, se suministren o no al público (...)*”.

Teniendo en cuenta la normatividad señalada anteriormente, cuando se presentan fallas operativas y puedan afectar la calidad en el servicio público de comunicaciones, le corresponde al Estado adelantar las actuaciones administrativas pertinentes, en aras de garantizar la correcta prestación del servicio.

En ese orden de ideas, es importante traer a colación las competencias asignadas al Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, establecidas en el del Decreto 1064 de 2020², así:

“ARTÍCULO 1. Objetivos del Ministerio. Los objetivos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son:

1. *Diseñar, formular, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en correspondencia con la Constitución Política y la Ley, con el fin de promover la inversión y el cierre de la brecha digital, contribuir al desarrollo económico, social y político de la Nación y elevar el bienestar de los colombianos.*

ARTÍCULO 2. Funciones del Ministerio. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tendrá, además de las funciones que determinan la Constitución Política y la Ley 489 de 1998, las siguientes:

1. *Diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.*

2. *Definir, adoptar y promover las políticas, planes y programas tendientes a incrementar y facilitar el acceso de todos los habitantes del territorio nacional, a las tecnologías de la información y las comunicaciones y a sus beneficios (...).*

² Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

De acuerdo con lo anterior, se concluye que le corresponde al Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones facilitar el acceso de todos los habitantes del territorio nacional, a las tecnologías de la información y las comunicaciones y a sus beneficios.

5. ACTUACIONES ADELANTADAS POR LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

- **Denuncia Radicado No. 21-136354.**

La Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones, recibió una denuncia bajo el Radicado No. 21-136354, la cual, tenía como sustento las presuntas “*inconformidades por la mala prestación del servicio de conectividad en el Amazonas*”, asunto que, al no estar dentro de nuestra competencia para resolver de fondo, fue trasladado³ al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por encontrarse dentro de su competencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario destacar el objeto de la Ley 1341 de 2009, que define los principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC– así:

“ARTÍCULO 1o. OBJETO. La presente ley determina el marco general para la formulación de las políticas públicas que regirán el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, su ordenamiento general, el régimen de competencia, la protección al usuario, así como lo concerniente a la cobertura, la calidad del servicio, la promoción de la inversión en el sector y el desarrollo de estas tecnologías, el uso eficiente de las redes y del espectro radioeléctrico, así como las potestades del Estado en relación con la planeación, la gestión, la administración adecuada y eficiente de los recursos, regulación, control y vigilancia del mismo y facilitando el libre acceso y sin discriminación de los habitantes del territorio nacional a la Sociedad de la Información”.

Dicha normatividad establece que, el Estado es el encargado de la regulación del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y que su intervención se dirige, entre otras, a proteger los derechos de los usuarios, velando por la calidad, eficiencia y adecuada provisión de los servicios en concordancia con el artículo 4 de la mencionada ley.

En atención a lo anterior, debe tenerse en cuenta que, dentro de las facultades de inspección, vigilancia y control asignadas a esta Entidad, no se encuentra la de promover políticas, planes o programas tendientes a incrementar y facilitar el acceso de todos los habitantes del territorio nacional, a las tecnologías de la información y las comunicaciones o vigilar si la prestación del servicio se realiza con calidad y por lo tanto, en los casos relacionados con esto, fue procedente trasladar la actuación al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, al ser dicha autoridad la competente en dicho asunto.

En este tema, es pertinente aclarar que esta Superintendencia como autoridad de protección y vigilancia de los derechos de los usuarios TIC, es competente para vigilar el cumplimiento del **derecho al usuario** a recibir una compensación automática por deficiencias en la prestación del servicio, de acuerdo con las condiciones establecidas en el numeral 2.1.11.1.2. del artículo 2.1.11.1 de la Sección 11 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 1° de la Resolución CRC 5111 de 2017 y en este sentido, esta Superintendencia analizó la denuncia relacionada con los hechos de la presente acción popular y no encontró hecho alguno relacionado con la presunta vulneración al mencionado derecho, y por lo tanto no fue necesario adelantar actuación administrativa de carácter sancionatorio.

³ **Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 21. Funcionario sin competencia.** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará (...).

- **Derecho de Petición Radicado No. 21-226228.**

El señor Alirio Torres Martínez (accionante dentro de esta acción popular), solicitó a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones, aclarar las razones por las cuales, no se tenía competencia para resolver el asunto relacionado con la denuncia anteriormente señalada.

En este sentido, el día 11 de junio de 2021 se dio respuesta a esta petición, en la que se informó nuevamente la competencia legal y reglamentaria de la mencionada Dirección y se le indicó que por tratarse de asuntos no que no son objeto de nuestra competencia, fue procedente trasladar la actuación al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones al ser dicha autoridad la competente dichos asuntos.

6. IMPROCEDENCIA DE LA ACCIÓN POPULAR

En este acápite, es importante resaltar que, como herramienta legal para conseguir lo que se pretende en la acción popular, el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones establece un procedimiento para que los operadores de dicho servicios compensen de forma automática por falta de disponibilidad en el servicio de acuerdo con las condiciones establecidas en el numeral 2.1.11.1.2 del artículo 2.1.11.1 de la Sección 11 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 1° de la Resolución CRC 5111 de 2017⁴.

Igualmente, cada usuario que suscribe un contrato de prestación de servicios de comunicaciones y considere vulnerados sus derechos o las disposiciones que los protegen, cuenta con el derecho a surtir el procedimiento respecto al trámite de peticiones, quejas y recursos contenido en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009, el cual, se rige bajo las siguientes reglas:

- Las peticiones, quejas y recursos que se hagan en relación con las actuaciones de los proveedores de servicios de telecomunicaciones se surten, en primera instancia, ante el operador, quien dispone de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación para resolverlas.
- Si la respuesta dada por el proveedor del servicio no satisface al usuario, podrá interponer el recurso de reposición y en subsidio de apelación ante el operador, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión empresarial, pidiendo que aclare, modifique o revoque dicha decisión.
- En caso de que el operador confirme la negativa frente a las pretensiones del usuario, dicho proveedor cuenta con máximo cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la decisión que resuelve el recurso de reposición para enviar, de manera digital o por medio físico, el expediente completo a esta Entidad, para que se revise y se decida de fondo con ocasión del recurso de apelación.
- Es importante aclarar que si la petición, queja o recurso interpuesto ante el proveedor no es resuelto por éste dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, se podrá invocar el silencio administrativo positivo ante dicho proveedor, esto es, que se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable al usuario y, por lo tanto, éste podrá exigir al proveedor, dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento de dicho término, que cumpla con lo solicitado. Si el proveedor no accede a ello, el usuario puede acudir ante esta Superintendencia con el objeto de poner en conocimiento tal situación.

⁴ Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones.

IV. PRETENSIÓN

Teniendo en cuenta las consideraciones expuestas, solicito de manera respetuosa señor Juez, desvincular a la Superintendencia de Industria y Comercio, en atención a que esta Entidad no ha incurrido en vulneración alguna a los derechos colectivos mencionados por la parte demandante, ni ningún otro derecho que se pretenda vulnerado, ni es la llamada a proteger los mismos.

V. PRUEBAS

- Radicados Nos. 21-136354 y 21-226228, los cuales, ya obran en la respuesta al traslado de la medida cautelar.

VI. NOTIFICACIONES

Las recibiré en la oficina del Grupo de Gestión Judicial de la Superintendencia de Industria y Comercio, ubicadas en la Carrera 13 No. 27-00, piso 10, de Bogotá D. C. – Tel. 587 00 00 Ext. 10338.

Para notificaciones judiciales de la SIC a través del correo: notificacionesjud@sic.gov.co

Atentamente,



DIANA CAROLINA OSORIO RODRIGUEZ

C.C. No. 1.030.537.163 de Bogotá.

T.P. No 212.186 del C. S. de la J.

Correo electrónico: c.dcosorio@sic.gov.co

