

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL



JUZGADO TERCERO ADMINISTRATIVO DE BOGOTÁ  
SECCIÓN PRIMERA

Dirección única para correspondencia<sup>1</sup>  
[correscanbta@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:correscanbta@cendoj.ramajudicial.gov.co)

Bogotá, D.C., treinta y uno (31) de marzo del dos mil veintidós (2022).

**RADICACIÓN:** 11001-3334-003-2018-00418-00  
**DEMANDANTE:** EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ ETB S.A.  
E.S.P.  
**DEMANDADA:** SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
**MEDIO DE CONTROL:** NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO

**ASUNTO:** *Sentencia de primera instancia*

Como toda la actuación de la referencia se ha efectuado conforme a las reglas adjetivas que le son propias, sin que se observe causal alguna que invalide lo actuado, es procedente proferir decisión de mérito, para lo cual el **Juzgado Tercero (3°) Administrativo del Circuito Judicial de Bogotá**, en ejercicio legal de la Función Pública de Administrar Justicia que le es propia, y con observancia plena al derecho aplicable, dicta la presente

## SENTENCIA

### 1. ANTECEDENTES

#### 1.1 Declaraciones y Condenas

Que se declare la nulidad de las Resoluciones 45528 del 31 de julio de 2017, 7179 del 6 de febrero de 2018 y 47686 del 9 de julio de 2018, proferidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante las cuales se le sancionó y se decidió de manera adversa los recursos de reposición y apelación, respectivamente.

Como consecuencia de lo anterior, se establezca el derecho de ETB S.A. E.S.P., a no cancelar la sanción pecuniaria.

#### 1.2 Hechos

Los hechos descritos por el apoderado de la parte demandante, en resumen son:

---

<sup>1</sup> Para evitar posibles retrocesos o demoras, solo radique en la citada dirección electrónica para memoriales dirigidos a este Despacho.

- La Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Comunicaciones la Superintendencia de Industria y Comercio inició investigación administrativa en contra de la ETB S.A. E.S.P, a través de la Resolución 27824 del 28 de mayo de 2015, con motivo de la denuncia presentada por el señor Danny Bigio Wagenberg.

-El 16 de junio de 2015, la ETB S.A. E.S.P presentó descargos.

-La Dirección de Investigaciones de protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de la Resolución 45528 del 31 de julio de 2017, la sancionó con multa de 105 SMMLV.

-El 4 de septiembre de 2017, ETB S.A. E.S.P., interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación en contra de la Resolución 45528 del 31 de julio de 2017, con el fin de solicitar la revocatoria integral del acto administrativo, fundamentada en criterios jurídicos, pruebas y argumentos de hecho y derecho.

- La Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante la Resolución 7179 del 6 de febrero 2018, resolvió el recurso de reposición y concedió la apelación.

-La Superintendencia Delegada para la Protección del Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, resolvió el recurso de apelación mediante la Resolución 47686 de fecha 9 de julio de 2018.

### **1.3 Normas violadas y concepto de la violación**

La parte actora señala como normas violadas los artículos 2, 29 y 209 de la Constitución Política, los artículos 47 a 52 del CPACA, la Resolución 3066 de 2011 proferida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones y los artículos 63 a 67 de la Ley 1341 de 2009.

Como concepto de violación formuló los siguientes cargos:

#### **1.3.1 Violación al debido proceso por violación de los principios de legalidad, tipicidad por indebida imputación jurídica y fáctica y falta de motivación**

Señala que en el pliego de cargos la Superintendencia de Industria y Comercio desconoció el principio de tipicidad al omitir señalar en forma concreta la transgresión normativa endilgada; ello por cuanto no hizo diferenciación alguna entre las normas que contienen la conducta y aquellas que señala la infracción.

De tal manera que no se indicaron las con precisión y claridad las disposiciones presuntamente vulneradas ni se hizo distinción alguna entre las normas contentivas del deber, obligación, mandato o prohibición y en esa medida la Superintendencia demandada consideró que ETB S.A. E.S.P.,

estaría transgrediendo lo previsto en los numerales 6 y 12 de los artículos 53 y 64 de la Ley 1341 de 2009, respectivamente como los literales g y h del numeral 10 y artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, en tanto que, la conducta endilgada hace referencia a la no atención efectiva e integral y definitiva a la queja de la usuaria conforme a lo anunciado conforme a las decisiones empresariales identificada con el CUN 42471440002565203 del 11 de agosto de 2014, la que a juicio de la sociedad demandante no se enmarca de modo alguno en los supuestos de las normas infringidas.

Hace referencia al numeral 6 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, al numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009 y al artículo 39 de la Resolución 3066 de 2011, para destacar que de la simple lectura no se puede evidenciar que la conducta endilgada se encuentre allí contenida.

Así, considera que se sustituye al legislador por cuanto la Superintendencia de Industria y Comercio pretende crear conductas no establecidas en la imputación jurídica contenida en el pliego de cargos mediante la Resolución 27824 del 28 de mayo de 2015 y posteriormente en la Resolución 45528 del 31 de mayo de 2017.

Agrega que otro aspecto relevante tiene que ver con la indebida imputación fáctica por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio respecto de la no atención efectiva, integral y definitiva a la queja de la usuaria en tanto que no se evidenció mayor valor cancelado por la cliente, con lo que se demuestra que ETB S.A. E.S.P., atendió favorablemente las peticiones, por lo que considera que, los actos administrativos demandados contiene irregularidades violatorias del principio de tipicidad.

### **1.3.2 Indebida tipificación por inobservar los criterios para la definición de la sanción**

Sostiene la demandante que la Superintendencia de Industria y Comercio, no apreció de manera conjunta los criterios para imponer la sanción pecuniaria en su contra, contenidos en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, y se limitó a apreciar únicamente la gravedad de la falta sin hacer referencia a los demás criterios.

### **1.3.3 Desconocimiento del principio de proporcionalidad de la sanción**

Considera que los actos administrativos demandados omiten motivar la dosimetría de la sanción impuesta, pues pese a que si bien la graduación de la misma obedece principalmente a una facultad discrecional, esta no es absoluta ya que siempre se debe indicar de manera exacta por qué se llegó a esa cifra.

Así mismo, señala que el numeral 4 del artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, no debe entenderse únicamente como un criterio de graduación, sino como una materialización de los principios que debe regir la actuación, contenidos en el artículo 44 del CPACA, por lo que, como no se tuvieron en cuenta la totalidad de los criterios de la dosimetría, la determinación de la

sanción dependió única y exclusivamente de la subjetividad de la Superintendencia y uno a elementos objetivos.

#### **1.4 Contestación de la demanda**

La Superintendencia de Industria y Comercio, a través de su apoderada, se opuso a la prosperidad de las pretensiones por cuanto afirma que los cargos de nulidad expuestos en la demanda carecen de soporte jurídico y probatorio.

Como razones de la defensa hizo referencia al desarrollo del procedimiento administrativo para destacar que no existen elementos jurídicos que sustenten una supuesta vulneración del debido proceso por violación al principio de legalidad, de tipicidad por indebida imputación jurídica, fáctica y falta de motivación, por cuanto desde el inicio de la investigación administrativa se informó la conducta que había dado lugar a la formulación de cargos, teniendo como imputación jurídica la presunta transgresión a lo establecido en el artículos 53 y 64 de la Ley 3141 de 2009, así como los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10, y el artículo 39 de la Resolución CRT 1732 Y Resolución 626444 del 3 de diciembre de 2009.

En cuanto a la indebida tipificación por inobservar los criterios legales para la definición de la sanción, señaló que se atendió lo previsto en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, aclarando que no es necesario que se realice la mención a cada uno de ellos tal y como se precisó en los actos demandados.

Finalmente, en lo relacionado con el principio de la proporcionalidad de la sanción indicó que la sanción impuesta se dio dentro del margen de discrecionalidad con que cuenta y los límites que la ley le impone, atendiendo los principios de proporcionalidad y razonabilidad frente al caso concreto.

#### **1.5. Actuación procesal**

-La demanda se presentó el 22 de noviembre de 2018 y por reparto fue asignada al Juzgado Tercero Administrativo de Bogotá<sup>2</sup>.

Por auto del 5 de abril de 2019, se admitió la demanda y se vinculó como tercero con interés a la sociedad Cristacryl de Colombia S.A.S<sup>3</sup>.

Por auto del 22 de julio de 2021, se tuvo por contestada la demanda por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, se precisó que la tercera con interés no realizó pronunciamiento, se decretó como pruebas las allegadas por las partes y se les corrió traslado por el término de 3 días<sup>4</sup>.

---

<sup>2</sup> Fl. 125

<sup>3</sup> Fl. 135

<sup>4</sup> Fls. 178 y 179

Mediante providencia del 25 de octubre de 2021, se declaró cerrado el debate probatorio y se corrió traslado para alegar de conclusión<sup>5</sup>.

Dentro de la oportunidad procesal correspondiente, los apoderados de las partes presentaron alegatos de conclusión.

## **1.6. Alegatos de conclusión**

### **1.6.1 Parte demandante**

La parte demandante<sup>6</sup> solicitó se acceda a las pretensiones de la demanda, para lo cual reiteró los argumentos expuestos en los cargos de la demanda.

### **1.6.2 Superintendencia de Industria y Comercio**

Solicitó denegar la totalidad de las pretensiones de la demanda<sup>7</sup>, por cuanto conforme al marco legal la sanción era procedente y proporcional a la gravedad de la falta cometida.

### **1.6.3 Tercero con interés**

Como se señaló previamente, la sociedad no presentó actuación alguna en el presente medio de control.

## **II. CONSIDERACIONES**

### **2.1. Competencia**

Este Despacho es competente en primera instancia para conocer el asunto de referencia, por tratarse de una demanda promovida en ejercicio del medio de control de nulidad y restablecimiento del derecho, de conformidad con lo previsto en el numeral 3 del artículo 155 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

### **2.2. Problemas jurídicos**

De conformidad con los hechos, argumentos, fundamentos de derecho y disposiciones violadas expuestas en la demanda, en el presente asunto se deben establecer los siguientes problemas jurídicos a resolver:

¿La sociedad demandante incurrió o no en falta alguna que diera lugar a desconocer las obligaciones que le asisten como operador del servicio conforme al marco regulatorio y, por lo mismo, los actos enjuiciados están viciados de nulidad por violación al debido proceso, falta de motivación e indebida imputación?

¿Se configura la interpretación errónea de las normas que contienen los criterios la dosimetría sancionatoria?

---

<sup>5</sup> Fl. 187

<sup>6</sup> Fls. 195 a 199

<sup>7</sup> Fls. 192 y 193

## 2.3 Caso concreto

La parte demandante formula los cargos: **i)** Violación al debido proceso por violación de los principios de legalidad, tipicidad por indebida imputación jurídica y fáctica y falta de motivación, **ii)** Indebida tipificación por inobservar los criterios para la definición de la sanción y **iii)** Desconocimiento del principio de proporcionalidad de la sanción

Por efectos metodológicos y conforme a los problemas jurídicos a resolver, esta primera instancia considera ajustado estudiar el primer cargo y de manera conjunta el segundo y tercero.

### 2.3.1 Hechos probados jurídicamente relevantes:

En el expediente se encuentra acreditado

- El 3 de octubre de 2014, el representante legal de Cristacryl de Colombia S.A., presentó queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio con el fin que adelantara investigación administrativa sancionatoria en contra de ETB S.A. E.S.P., por las inconsistencias presentadas en la facturación<sup>8</sup>.
- Mediante Resolución 27824 del 28 de mayo de 2015<sup>9</sup>, la Superintendencia de Industria y Comercio inició investigación administrativa mediante formulación de cargos contra ETB S.A. E.S.P., de la siguiente manera:

**7.1 Imputación Fáctica:** Presunta no atención efectiva, integral y definitiva a la queja de la usuaria conforme a lo anunciado mediante decisión empresarial identificada con el radicado 4347140002565203 del 11 de agosto de 2014.

**7.2 Imputación jurídica:** Teniendo en cuenta lo anterior, este Despacho evidencia que la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P, con la conducta antes descrita, presuntamente estaría transgredido lo establecido en los numerales 6 y 12 de los artículos 53 y 64 de la Ley 1341 de 2009, respectivamente, así como los literales g y h del numeral 10.1 del artículo 10 y artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011. En consecuencia, es necesario determinar si es procedente imponer las sanciones establecidas en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009.

- El 16 de junio de 2015<sup>10</sup>, la apoderada de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A. E.S.P., presentó descargos contra la referida resolución, alegando que el 11 de agosto de 2014, se dio respuesta a la sociedad Cristacryl de Colombia S.A.

<sup>8</sup> Fls. 2 a 15 Expediente Administrativo archivo PDF contenido en CD Fl. 177

<sup>9</sup> Fls. 17 a 21 Expediente Administrativo archivo PDF contenido en CD Fl. 177

<sup>10</sup> Fls. 22 a 30 Expediente Administrativo archivo PDF contenido en CD Fl. 177

Asimismo, indica que conforme a la favorabilidad informada a la quejosa se realiza ajuste a los valores para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2014, en el periodo de facturación que comprende enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2015 conforme al valor acordado entre las partes, por lo que ETB S.A. E.S.P., no ha transgredido la normativa anunciada por la Superintendencia de Industria y Comercio.

- Mediante Resolución 48608 del 31 de julio de 2015, la Superintendencia de Industria y Comercio decretó la práctica de pruebas dentro de la investigación administrativa, incorporando las documentales aportadas tanto por la quejosa como por la empresa investigada, y requirió a ETB S.A. E.S.P. para que allegara las pruebas referidas a las notas crédito, documento de ajuste o soporte idóneo que acredite la fecha en que fueron hechos los ajustes en la cuenta del usuario y, el valor de los mismos<sup>11</sup>.
- A través de la Resolución 45528 del 31 de julio de 2017<sup>12</sup> el director de Investigaciones de Protección de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio impuso a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., sanción pecuniaria por la suma de \$77.460.285, equivalente a 105 SMLMV. Las razones que expuso la Superintendencia fueron las siguientes:

“Debe advertirse, que la presente investigación administrativa está orientada a establecer si la sociedad investigada transgredió lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 53 y numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, así como a los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

Conforme a lo anterior, el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, establece por una parte, el derecho de los usuarios a presentar fácilmente y sin requisitos innecesarios peticiones, quejas o recursos a través de los mecanismos obligatorios de atención. Por la otra, señala la obligación del proveedor, de recibir, atender, tramitar y responder dichas solicitudes de manera ágil, bajo parámetros de calidad, y de manera integral, pues no basta con que en atención a una queja o a un recurso presentado por los usuarios, se limiten a acceder a todas y cada una de sus pretensiones de manera favorable, sino que esa integralidad implica que las decisiones que contengan favorabilidades, se hagan efectivas y se materialicen en los precisos términos en que fueron otorgadas, y de manera oportuna.

### **8.1 Caso concreto**

(...) advierte esta Dirección que la investigada concedió favorabilidad al informar: i) Realizar el ajuste a la cuenta 8971878 por valor de \$175.310 IVA incluido, con ocasión del cobro errado generado en la factura del mes de agosto de 2014, ii) adelantar la gestión pertinente para que no se generen

---

<sup>11</sup> Fls. 106 a 108 Expediente Administrativo archivo PDF contenido en CD Fl. 177

<sup>12</sup> Fls. 167 a 175 Expediente Administrativo archivo PDF contenido en CD Fl. 177

más cobros incorrectos sobre la cuenta 8971878 en la siguiente factura.

Frente a estas favorabilidades reconocidas, se observa de los documentos obrantes dentro de la investigación, que el proveedor no obstante manifestar que llevó a cabo ajustes para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2014, lo cierto es que ni en la factura obrante a folio 9 del expediente correspondiente al mes de agosto de 2014, ni en la obrante a folio 14, se observa que se haya aplicado los ajustes prometidos en atención de la inconsistencia en la facturación por el cobro errado del cargo fijo mensual pactado”.

Así, destacó que pese a obrar copia de la decisión empresarial del 12 de septiembre de 2014, el proveedor no realizó el ajuste ofrecido a partir de las pruebas allegadas.

Por lo que consideró que la sociedad investigada cumplió tardíamente su deber legal de atender de manera integral, definitiva y eficiente las favorabilidades prometidas a la denunciante, lo que a la postre conllevó a la trasgresión de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, así como a los literales g) y h) del numeral 10.1 del artículo 10 y artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011 y la configuración del supuesto de hecho previsto en el numeral 12 del artículo 64 de la referida ley, por lo que resulta procedente la sanción.

#### **Noveno: DOSIMETRÍA SANCIONATORIA**

En este acápite se señaló que la graduación de la sanción por parte de la Superintendencia, la realiza en virtud de la facultad sancionatoria legalmente atribuida, es de carácter discrecional pero no absoluta, esto es, no depende de la aplicación de criterios subjetivos. En efecto, el monto de la sanción que se aplica en cada caso se encuentra gobernado por criterios definidos legalmente, como el de gravedad de la falta, que en materia de servicios de comunicaciones se encuentra contenido en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009.

Así, en ejercicio de la facultad discrecional de la que se encuentra investida la Superintendencia, se realizó la dosimetría de la sanción en atención a una cantidad que oscila entre 1 y 2.000 SMMLV.

Respecto de la gravedad y reincidencia de la falta, se señaló:

##### **“9.1 Gravedad de la falta**

En consonancia con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, en el cual se estableció como criterio para la definición de las sanciones, la gravedad de la falta, este Despacho concluye, una vez evaluada la conducta objeto de reproche al proveedor, que el mismo configuró este criterio toda vez que omitió dar cumplimiento en un término razonable y diligente al usuario que conllevó a la queja ante esa Superintendencia.

## 9.2 Reincidencia

(...)

Es pertinente indicar que el criterio de la reincidencia en las conductas contrarias al ordenamiento jurídico debe medirse a la luz de la injustificada repetición de la conducta antijurídica del proveedor que ya se tiene como consumada, y por ende, da lugar a la necesidad de imponer una sanción mayor; está de más decir, que la sanción debe encontrarse dentro de los rangos previstos en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009.

De conformidad con lo anterior y teniendo en cuenta que la investigada ha sido reincidente en su conducta, la cual ha sido objeto de sanción en fallos emitidos por esa entidad, tal como se evidencia en las investigaciones administrativas adelantadas bajo los números de radicado 12-60899 y 12-221038 y 14-82584, se considera imperioso imponer una sanción ejemplar, que no solo permita dimensionar la gravedad de la conducta por la misma, sino que genere un reproche por la reiterada tendencia a vulnerar el Régimen de Protección de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Para el presente asunto, implicará un aumento de 5 salarios mínimos mensuales legales vigentes, al monto de la multa a imponer.”

- El 4 de septiembre de 2017, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., presentó recurso de reposición y en subsidio apelación contra el referido acto administrativo sancionatorio, bajo los supuestos de: indebida motivación del acto, la imputación endilgada en el pliego de cargos fue desvirtuada con ocasión de los descargos, ii) violación al debido proceso, del principio de legalidad, del principio de tipicidad por indebida y falta de motivación, iii) Infracción de las normas en que debía fundarse el acto, violación de los artículos 65 y 66 de la Ley 1341 de 2009, indebida falta de motivación y falsa motivación.

Asimismo, hizo referencia a la indebida motivación del criterio de gravedad de la falta, inaplicación del principio de culpabilidad e indebida motivación de la reincidencia y el desconocimiento de la proporcionalidad de la sanción<sup>13</sup>.

- Mediante Resolución 7179 del 6 de febrero de 2018, la Superintendencia de Industria y Comercio resolvió adversamente el recurso de reposición<sup>14</sup>
- A través de la Resolución 47686 del 9 de julio de 2018, la Superintendencia de Industria y Comercio resolvió de manera adversa el recurso de apelación<sup>15</sup>.

<sup>13</sup> Fls. 128 a 152 Expediente Administrativo archivo PDF contenido en CD Fl. 177

<sup>14</sup> Fls. 176 a 190 Expediente Administrativo archivo PDF contenido en CD Fl. 177

<sup>15</sup> Fls. 203 a 2018 Expediente Administrativo archivo PDF contenido en CD Fl. 177

### 2.3.2 Análisis probatorio y jurídico

Establecido lo probado en el proceso, el juzgado procede a estudiar cada uno de los cargos formulados por la demandante como seguidamente se expone.

#### 2.3.2.1 Violación al debido proceso por violación de los principios de legalidad, tipicidad por indebida imputación jurídica y fáctica y falta de motivación

Para la sociedad demandante la Superintendencia de Industria y Comercio desconoció el principio de tipicidad al no indicar con precisión y claridad las disposiciones presuntamente vulneradas ni se hizo distinción alguna entre las normas contentivas del deber, obligación, mandato o prohibición.

En primer término, el Despacho precisa que de la lectura de los actos administrativos demandados, es claro que la Superintendencia de Industria y Comercio se remite a las facultades que le otorga la Ley 1341 de 2009 para imponer la sanción, y encuadra claramente la conducta desplegada por la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá con lo establecido en los numerales 6 y 12 de los artículos 53 y 64 de la Ley 1341 de 2009, respectivamente, así como los literales g y h del numeral 10.1 del artículo 10 y artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

Nótese que incluso desde la Resolución 27824 del 28 de mayo de 2015<sup>16</sup>, por medio de la cual se inició la investigación administrativa y se formularon cargos, la SIC efectuó de manera clara la imputación fáctica y jurídica endilgada a la hoy demandante; la primera relativa a la presunta no atención efectiva, integral y definitiva a la decisión identificada con radicado 4347140002565203 del 11 de agosto de 2014, adoptado en atención a la solicitud del posterior quejoso; y la segunda a la presunta transgresión de las normas antes enunciadas. Por lo tanto, no es cierto lo aseverado por la parte actora al señalar que en la formulación de cargos no se indicaron los hechos constitutivos de la presunta infracción y su adecuación a la norma que las tipifica.

Además, debe recordarse que la calificación de la conducta presuntamente infractora y su adecuación a la norma que la tipifica se da en el acto administrativo que decide la investigación, una vez se ha surtido el procedimiento previsto en el ordenamiento jurídico, **y no, como erradamente parece entenderlo la demandante, en la formulación de cargos**, pues dicho acto constituye el punto de partida desde el cual se efectúa el procedimiento administrativo sancionatorio, pero no, donde se califica como tal si existió o no una infracción constitutiva de sanción.

Ahora bien, para desatar el cargo propuesto en cuanto a la supuesta descripción incompleta o falta de tipificación de la conducta dispuesta en los artículos 10 y 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, es necesario en

---

<sup>16</sup> Fls. 17 a 21 Expediente Administrativo archivo PDF contenido en CD Fl. 177

primer lugar enunciar en qué consisten los principios de legalidad y tipicidad. Al Respecto el Consejo de Estado<sup>17</sup> ha señalado lo siguiente:

"En ese orden de ideas, en cuando al principio de legalidad, la Constitución Política colombiana, en su artículo 29, inciso 2º expresa:

«Artículo 29. (...) Nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio.»

Es decir que, de acuerdo con la Carta, no puede existir una sanción en la medida en que no exista una conducta que establezca la legalidad o ilegalidad de la actuación realizada.

(...)

Es así cómo, se evidencia que para que una conducta pueda acarrear una consecuencia, ya sea multa o sanción, debe existir una exigencia de que la conducta por la cual se está imponiendo dicha consecuencia, existiere al momento de su realización.

En cuanto a la tipicidad de la conducta, esta ha sido definida como:

«(...) el principio de tipicidad se concreta a través de la descripción completa, clara e inequívoca del precepto - la orden de observar un determinado comportamiento, **es decir de no realizar algo o de cumplir determinada acción** - y de la sanción - **la consecuencia jurídica que debe seguir a la infracción del precepto** y busca que la descripción que haga el legislador sea de tal claridad que permita que sus destinatarios conozcan exactamente las conductas reprochables, evitando de esta forma que la decisión sobre la consecuencia jurídica de su infracción, pueda ser subjetiva o arbitraria.»<sup>18</sup>

Más recientemente se ha manifestado el Tribunal Constitucional sobre el principio de tipicidad, en el sentido que éste es:

«“(...) la obligación que tiene el legislador de definir con claridad y especificidad el acto, hecho u omisión constitutivo de la conducta reprochada por el ordenamiento, de manera que le permita a las personas a quienes van dirigidas las normas conocer con anterioridad a la comisión de la misma las implicaciones que acarrea su transgresión.»<sup>19</sup>” (Resalta el Despacho)

Así las cosas, el principio de legalidad hace referencia a la exigencia de que la conducta que se investiga y por la cual se sanciona, debe previamente existir en una norma que establezca la legalidad o no de la misma; y la tipicidad, a la descripción completa, clara e inequívoca del acto hecho u omisión de la conducta reprochada por el ordenamiento jurídico.

<sup>17</sup> Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Segunda, Subsección B, Consejera ponente: Sandra Lisset Ibarra Vélez, providencia del 11 de mayo de 2017, Radicación número: 08001-23-31-000-2003-00871-02(4798-14)

<sup>18</sup> Corte Constitucional, Sentencia C-713 de 2012. M.P. Mauricio González Cuervo

<sup>19</sup> Ct. Ibídem

Bajo dicho contexto, se debe traer a colación el contenido de la norma que la demandante reputa como carente de tipicidad – artículos 10 y 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011 – y que constituye una de aquellas respecto de las cuales se efectuó la imputación jurídica por parte de la Superintendencia demandada:

**“Artículo 10. Derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de comunicaciones.** El presente artículo contiene a manera de resumen y en forma general, los principales derechos y obligaciones de los usuarios, los cuales se desarrollan de manera detallada a lo largo de la presente resolución.

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 de atención, oficinas virtuales (página Web y red social) y la línea gratuita de atención al usuario.

h. 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.”

**“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 PQRs que les presenten sus usuarios.

Los proveedores deben informar a los usuarios en el texto del contrato sobre su derecho a presentar PQRs, 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.” (Resalta el Despacho)

De lo anterior se advierte que, haciendo una interpretación sistemática de las referidas normas, resulta evidente que allí claramente se tipifica como una conducta susceptible de imposición de sanciones por parte de la autoridad de inspección, vigilancia y control, cualquiera de aquellas cometida por los proveedores del servicio que limite el derecho de petición, entre ellas, cuando no se brinda una atención ágil e integral.

Así mismo, debe indicarse que estos no fueron los únicos preceptos que constituyeron el sustento normativo para la imposición de la sanción aquí controvertida, pues para ello, la Superintendencia de Industria y Comercio también señaló los artículos 53, numeral 6 y 64, numeral 12 de la Ley 1341 de 2009, que establecen:

**"ARTÍCULO 53. RÉGIMEN JURÍDICO.** El régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, será el dispuesto en la regulación que en materia de protección al usuario expida la CRC y en el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias en lo no previsto en aquella.

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

Se reconocerán, al menos, los siguientes derechos a los usuarios: (...)

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

**"ARTÍCULO 64. INFRACCIONES.** Sin perjuicio de las infracciones y sanciones previstas en otras normas, constituyen infracciones específicas a este ordenamiento las siguientes: (...)

12. Cualquiera otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales o regulatorias en materia de telecomunicaciones. (...)" (Resalta el Despacho)

Lo primero que observa el Despacho, es que tanto para el momento en el que la sociedad Cristacryl de Colombia S.A., le reclamó a ETB S.A. E.P.S por el incremento en la facturación, esto es, que a pesar de existir un acuerdo para la realización del pago mensual por la suma de **\$3.866.860** la hoy demandada realizó el cobro de valores adicionales a los pactados.

De tal manera que si ETB S.A. E.P.S, el 11 de agosto de 2014<sup>20</sup> le informó al usuario la realización del ajuste de \$175.310 IVA incluido, lo cierto es que para los meses de septiembre de 2014, se presentó el cobro por la suma de **\$3.962.870**<sup>21</sup>, la Empresa demandante no atendió de manera oportuna, eficaz e integralmente las solicitudes efectuadas por sus usuarios, bajo los parámetros establecido para el derecho de petición, esto es, como bien se indicó en los actos administrativos acusados, "no basta con que en atención a una queja o a un recurso presentado por los usuarios, se limiten a acceder a todas y cada una de sus pretensiones de manera favorable, sino que esa integralidad implica que las decisiones que contengan favorabilidades, se hagan efectivas y se materialicen", **pues de lo contrario, se estaría**

<sup>20</sup> Fls. 8 y 9 Expediente Administrativo archivo PDF contenido en CD Fl. 177

<sup>21</sup> Fls. 10 y 11 Expediente Administrativo archivo PDF contenido en CD Fl. 177

**aceptando que los derechos de los usuarios de este tipo de servicios son meramente formales.**

En este punto, es del caso señalar que ese comportamiento se proyectó como lo reconoce la propia demandante al rendir los descargos para los meses de **octubre, noviembre y diciembre de 2014**<sup>22</sup>, es decir, que manera evidente se contradijo y efectuó nuevamente el cobro en exceso.

En esa medida ETB S.A., E.P.S decide una cosa, la informa al usuario y luego procede a continuar con el cobro excesivo. Ese proceder en nada se encuentra acorde y ajustado a derecho y por lo mismo no resultó oportuno para el usuario en la medida que debió sufragar con posterioridad a lo decidido por la propia ETB el **11 de agosto de 2014** valores adicionales a los por ella pactados e informados, sin duda atente contra los derechos de los usuarios.

Así mismo, esta primera instancia considera que la descripción que traen las referidas normas es clara e inequívoca al tipificar como conducta sancionable, toda aquella que constituya incumplimiento o violación de las disposiciones legales o regulatorias en materia de telecomunicaciones, particularmente las relativas a la obligación del proveedor de atender de manera integral y oportuna los requerimientos de sus usuarios.

De esta manera, contrario a lo expuesto por la actora, no es necesaria la remisión a otras normas o que el Ente Regulador deba determinar o especificar el contenido de la misma, en tanto la citada imputación jurídica señaló expresamente las disposiciones que de manera sistemática consagran la conducta sancionable, al indicar clara e inequívocamente que las solicitudes de los usuarios se deben atender integralmente, característica esta que de no cumplirse constituyen una infracción a una de las finalidades que persigue el régimen de protección al usuario de los servicios de telecomunicaciones, es decir los principios de calidad y buena fe consagrados en los artículos 3<sup>23</sup> y 5<sup>24</sup> de la Resolución CRC 3066 de 2011.

Además, no se puede perder de vista que una de las consideraciones que tuvo en cuenta el Ente Regulador de Comunicaciones al expedir la referida Resolución 3066 de 2011, fue el fortalecimiento de los deberes de información por parte del proveedor frente al usuario con el fin de garantizar el uso efectivo de sus derechos:

---

<sup>22</sup> Fl. 27 Expediente Administrativo archivo PDF contenido en CD Fl. 177

<sup>23</sup> "**ARTÍCULO 3. PRINCIPIO DE CALIDAD.** Los proveedores de servicios de comunicaciones deben prestar los servicios en 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 el Juzgado)

<sup>24</sup> "**ARTÍCULO 5. PRINCIPIO DE BUENA FE.** Los usuarios y los proveedores de servicios de comunicaciones deben respetar los derechos y obligaciones que se derivan para cada una de las partes como consecuencia del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, de acuerdo con lo establecido en la Ley y la regulación vigente. En igual sentido, en todo momento, debe existir reciprocidad en el trato respetuoso que se deben mutuamente el proveedor de servicios de comunicaciones y los usuarios, tanto en la oferta, como en la celebración del contrato y durante su ejecución." (subraya del Despacho)

“Que en el marco legal vigente, el usuario y la protección de sus derechos tienen 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, quedando claro que la intervención del Estado debe garantizar la protección de los derechos de los usuarios, y velar por la calidad, eficiencia y adecuada provisión de los servicios en un entorno de libre y leal competencia.

(...)

Que de manera adicional al estudio internacional mencionado, la CRC procedió a una revisión del marco normativo colombiano que conlleva a los análisis y conclusiones que constan en el Documento Soporte en mención, y respecto de los cuales se identificaron los siguientes pilares que conllevan a la construcción del presente acto administrativo: i) Marco general de derechos de los usuarios previstos en el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009; ii) Masificación del acceso y uso de las TIC para el efectivo ejercicio de los derechos de los usuarios; iii) Fortalecimiento de todos los deberes de información por parte del proveedor frente al usuario; iv) Primacía de la favorabilidad del usuario; v) Protección de los datos personales de los usuarios, vi) Prestación de los servicios en forma continua y eficiente, de acuerdo con las condiciones de calidad previstas en la regulación; y vii) Protección del medio ambiente con el uso de las TIC.

Que bajo el contexto de una Sociedad de la Información y el marco legal de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, dispuesto en la Ley 1341 de 2009, la Comisión considera de suma importancia hacer del régimen de protección de los derechos de los usuarios una verdadera herramienta en manos de la ciudadanía. En esa medida, como condición para favorecer el acceso a las TIC y garantizar el cumplimiento de las obligaciones en cabeza de los proveedores de servicios de comunicaciones, se estima de gran importancia facilitar al usuario tanto el acceso al conocimiento de la información de su interés y el ejercicio de sus derechos, como la efectiva y ágil protección de los mismos.” (Subraya fuera de texto)

De lo anterior, se concluye que no le asiste razón a la parte actora en invocar el principio de tipicidad y legalidad como fundamento de la aludida violación al debido proceso, pues es claro que el artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, en concordancia con el inciso final del artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, y el contenido de los derechos de los usuarios contemplados en el artículo 53 de la ley 1341 de 2009 y 10 de la mencionada resolución que establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, pues el supuesto de hecho que allí se señala se encuentra plenamente determinado.

Finalmente no se puede perder de vista que el artículo 2 ídem, consagra que “toda duda en la interpretación o aplicación de las normas y de las cláusulas del contrato celebrado entre el proveedor de servicios de comunicaciones y el usuario, será decidida a favor de este último, de manera que prevalezcan sus derechos”, de manera que si en todo caso llegare a existir alguna duda en la interpretación de la mencionada norma,

ésta deberá siempre ser resuelta en favor del usuario y por tanto, **se reitera la obligación que le asistía a la demandante de cumplir con lo otorgado en la atención a la queja o petición que en su momento presentó la sociedad usuaria, pues de lo contrario se desnaturalizaría la protección integral que estos gozan en su relación con los proveedores de servicios de comunicación.**

Sin embargo, como quedó acreditado ello no ocurrió en el momento que se informó el ajuste en agosto de 2014, en tanto que insiste el Juzgado, ETB S.A. E.P.S **continuó cobrando en exceso los servicios prestados**, de tal manera que la queja no fue resulta de manera efectiva y se acudió a un mero formalismo por parte de la hoy demandante quien de manera consiente atentó contra el marco jurídico establecido, actuar irregular que se identificó en los actos administrativos demandados sin que de modo alguno se encuentre acreditado la violación al debido proceso, ni el principio de legalidad ni la indebida imputación fáctica ni jurídica, que erradamente alega la sociedad demandante.

Por el contrario, existió suficiente claridad e ilustración tanto así, que a pesar de la respuesta escrita dada en agosto de 2014, con actos posteriores ETB S.A., la contradice y persiste en el exceso de la facturación y, por lo tanto, el rol de vigilancia y control del Estado resulta necesaria en la calificación del actuar de ETB S.A., a quien le compete un actuar ajustado al marco legal y no apartarse del mismo para que en el abuso de su posición respecto de los usuarios, de manera unilateral e irregular quiebre no solo el contrato ex ante, sino que desconozca su compromiso, puesto que sorprender al usuario en la forma que lo realizó se parta del postulado de la buena fe y dista del marco jurídico como ya se explicó.

En ese orden de ideas el cargo formulado no prospera.

### **2.3.2.2 Indebida tipificación por inobservar los criterios para la definición de la sanción y Desconocimiento del principio de proporcionalidad de la sanción.**

Como se expuso en este acápite se estudiará de manera conjunta lo relacionado con la sanción impuesta conforme a lo expuesto por la demandante en tono a la ausencia de valoración de manera conjunta los criterios para imponerla y el desconocimiento de la proporcionalidad.

Para abordar los planeamientos de la actora, es necesario en primer término traer a colación los artículos 65 y 66 de la ley 1341 de 2009:

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

1. Amonestación.

2. Multa hasta por el equivalente a dos mil (2.000) salarios mínimos legales mensuales.
3. Suspensión de la operación al público hasta por dos (2) meses.
4. Caducidad del contrato o cancelación de la licencia, autorización o permiso." (Subraya el Despacho)

El artículo previamente transcrito, dispone que la persona natural o jurídica que cometa cualquiera de las transgresiones del artículo 64 ídem será sancionada, entre ellas, la contenida en el numeral "12. Cualquiera otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales o regulatorias en materia de telecomunicaciones."

Así entonces, el artículo 66 de la misma norma establece:

"Artículo 66. Criterios para la definición de las sanciones. Para definir las sanciones aplicables se deberá tener en cuenta:

1. La gravedad de la falta.
2. Daño producido.
3. Reincidencia en la comisión de los hechos.
4. La proporcionalidad entre la falta y la sanción.

En todo caso, el acto administrativo que imponga una sanción deberá incluir la valoración de los criterios antes anotados."

Ahora bien, como la acusación se concreta a que en el acto sancionatorio no se valoraron la totalidad de los criterios señalados en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, para imponer la sanción, el Juzgado precisa que la norma en comento no establece que para imponer una sanción se deba aplicar la totalidad de los criterios allí enunciados, sino que estos se constituyen en el marco de valoración que deberá realizar la entidad competente al momento de imponerlas, por ello se procede a analizar el fundamento de los actos acusados respecto a éste punto.

Así, la Superintendencia de Industria y Comercio en el acto sancionatorio, dispuso que la sanción pecuniaria se tasaba en la suma de \$77.460.285, equivalente a 105 SMLMV, dado la naturaleza de la infracción y, en particular la gravedad y reincidencia del hecho constitutivo de transgresión a los derechos de los usuarios del servicio de comunicaciones; en atención a los extremos máximos y mínimos de la norma.

En ese sentido, la entidad expresó que una vez evaluada la conducta objeto de reproche al proveedor, esta generó para el usuario verse obligado a adelantar un nuevo trámite en sede empresarial con el fin de obtener la materialización de la favorabilidad que ya había sido concedida, y de esta manera se vio expuesto a un largo periodo de tiempo para lograr la materialización de sus derechos, lo que conllevó a su turno, mayor actividad para la Administración al adelantar el procedimiento pertinente (criterio concerniente a la gravedad de la falta); así como, refirió que dicha conducta en relación con otros usuarios, ya había sido objeto de sanción en actos administrativos emitidos por ese Ente de Control, como por ejemplo

Radicación: 11001-3334 -003-2018-00418-00  
Demandante: ETB SA ESP  
Demandada: Superintendencia de Industria y Comercio  
Asunto: Nulidad y Restablecimiento del Derecho  
Sentencia

las actuaciones administrativas adelantadas bajo los números de radicado 12-60899, 12-221038 y 14-182584, que demostraba la reiterada tendencia a vulnerar el Régimen de Protección de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Por consiguiente, señaló que la multa sería incrementada en cinco (5) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Así las cosas, encuentra el Despacho que **la demandada fundamentó su decisión de manera acorde con el ordenamiento jurídico, sin que se evidencie una indebida tipificación por inobservancia de los criterios legales establecidos para definir la sanción** ni tampoco, en principio, el desconocimiento de la proporcionalidad, **ya que ésta valoró la conducta atendiendo la gravedad de la falta, la importancia de los derechos afectados y la reincidencia en los hechos sancionables.**

Ahora bien, en cuanto a la proporción y monto de la sanción pecuniaria impuesta a la accionante, es necesario recordar que uno de los elementos fundamentales del Régimen de Protección de los Derechos de los usuarios de Telecomunicaciones que contenía la Resolución CRC 3066 de 2011, es el derecho de los usuarios a que sus solicitudes sean atendidas de manera íntegra y bajo criterios de calidad y oportunidad, por lo tanto, **si el proveedor concede formalmente determinados beneficios como consecuencia de una petición o queja presentada por este, estos deben materializarse en la forma y oportunidad allí descritos, pues de lo contrario se atenta contra el ejercicio efectivo de los derechos de los consumidores; situación que fue precisamente lo que fundamentó los actos administrativos demandados.**

Además no se puede perder de vista que la Superintendencia contaba con discrecionalidad en cuanto a la fijación del monto de la sanción, para lo cual se trae a colación lo dispuesto por el Consejo de Estado en un tema similar al que nos ocupa, respecto de una sanción impuesta por la Superintendencia de Industria y Comercio, donde al estudiar el cargo sobre la multa impuesta, precisó:

“Finalmente en cuanto respecta a la dosificación de las multas impuestas, la Sala entiende que **las sanciones impuestas en las resoluciones demandadas atienden a la discrecionalidad que tiene la entidad demandada para su graduación dentro del rango máximo que permite la norma.**

Por las razones expuestas, se revocará la sentencia apelada, y en su lugar, se denegarán las pretensiones de la demanda”<sup>25</sup> (Negritas y subraya del Juzgado).

No obstante lo anterior, si bien los actos administrativos observaron los criterios legales establecidos para definir la sanción, en cuanto se valoró la conducta atendiendo la gravedad de la falta, la importancia de los

---

<sup>25</sup> Consejo de Estado – Sala de lo Contencioso Administrativo – Sección Primera – Consejera Ponente María Claudia Rojas Lasso, sentencia del 28 de enero de 2020, Ref. 2001-00364-01.

derechos afectados (proporcionalidad propiamente dicha) y la reincidencia en los hechos sancionables.

En cuanto a la reincidencia, la Superintendencia hizo énfasis en la actuación de la sociedad en el ejercicio de su objeto social y la forma en que actúa en contra de los usuarios, al exceder lo relativo con la adecuada facturación por los servicios prestados.

Otro asunto que resulta de especial importancia para decidir los cargos se concreta a la errada técnica con la que se formularon respecto de las pretensiones de la demanda, de tal manera que, lo relacionado con el concepto de violación relativo a la dosimetría de la multa de modo alguno está relacionado con lo pretendido por la demandante, por cuanto no se persigue la reducción de la sanción sino la anulación de los actos que la interpusieron. Así, para la sociedad demandante cuando la sanción no está acorde con el marco legal que la fija, ello no conlleva a su reducción, sino a la anulación del acto que la impuso.

Tesis que no es admisible por el Juzgado por cuanto en el caso de llegar a estar acreditada una tasación injustificada de la multa, lo procedente no es la anulación del acto en su integridad sino la reducción de la multa, acorde con los parámetros legales, sin embargo, en el presente asunto la demandante no estableció de manera clara las pretensiones en tal sentido y por lo mismo no se está en presencia de lo principal ni lo accesorio, en tanto se insiste, la pretensión segunda<sup>26</sup> tiene por objeto la inexistencia de sanción en su contra, por lo tanto, la demandante no realizó petición en el sentido de la adecuación de la sanción y por lo mismo, concibe que en el hipotético caso de encontrar la prosperidad del cargo, ello conllevaría a la anulación de los actos administrativos en su totalidad, lo cual resulta improcedente.

Por todo lo expuesto, los cargos analizados de manera conjunta no prosperan.

Acorde con lo expuesto, se negarán las pretensiones de la demanda, dentro del presente medio de control.

## **2.4 Condena en costas**

Por último, el Despacho señala que en atención a lo dispuesto por el artículo 188 de la Ley 1437 de 2011, el criterio para la imposición de costas debe ser el objetivo y, por tanto, como quiera que la sentencia es desfavorable a la demandante, se condenará en costas a la sociedad ETB. S.A., EPS, teniendo en cuenta lo previsto en el numeral 5 del artículo 365 del CGP, toda vez que se encuentran acreditados los gastos del proceso, tales como, notificaciones.

De igual manera, toda vez que en la sentencia debe fijarse el valor de las agencias en derecho a ser incluidas en la respectiva liquidación, el

---

<sup>26</sup> Ver lo solicitado claramente por la sociedad demandante. Fl. 2

Radicación: 11001-3334 -003-2018-00418-00  
Demandante: ETB SA ESP  
Demandada: Superintendencia de Industria y Comercio  
Asunto: Nulidad y Restablecimiento del Derecho  
Sentencia

Despacho fijará por dicho concepto el 4% del valor de las pretensiones, teniendo en cuenta lo normado en el artículo 5 del Acuerdo PSSAA16-10554 de 2016 de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura; norma aplicable por cuanto la demanda fue presentada con posterioridad al 5 de agosto de 2016, fecha en la que entró en vigencia.

En mérito de lo expuesto, el **Juzgado Tercero Administrativo de Bogotá, sección primera**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley

**FALLA:**

**PRIMERO: NEGAR** las pretensiones de la demanda, por las razones expuestas en esta sentencia.

**SEGUNDO. CONDENAR en costas a la sociedad demandante**, en los términos de los artículos 365 y 366 del Código General del Proceso, aplicables por remisión expresa del artículo 188 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Por Secretaría, liquídense las costas a que haya lugar, de conformidad con la parte motiva de esta providencia.

Por lo anterior, fíjese el 4% del valor de las pretensiones, esto es, la suma de \$3.098.411, por concepto de agencias en derecho a favor de la parte demandada, de conformidad con lo establecido en el artículo 5.1 del Acuerdo PSSAA16 – 10554 de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.

**TERCERO.** En caso de existir remanentes de lo consignado para gastos del proceso, deben ser reembolsados a la parte demandante.

**CUARTO.** Ejecutoriada la presente providencia, archívese el expediente, previas las anotaciones en el sistema de gestión Justicia Siglo XXI.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

  
**EDNA PAOLA RODRIGUEZ RIBERO**  
Jueza

oms