



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 9618 DE 2024

(12/03/2024)

VERSION  
PUBLICA

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

**Radicación: 21-478513**

**LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las conferidas por la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, el artículo 13 del Decreto 4886 de 2011 y

**CONSIDERANDO**

**1. ANTECEDENTES**

**PRIMERO.** El día 6 de diciembre 2021, la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones (en adelante la Dirección) en uso de sus facultades legales, realizó una visita de inspección<sup>1</sup> en las instalaciones de la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**<sup>2</sup>, (en adelante **COMCEL**<sup>3</sup>) identificada con NIT 800.153.993-7, ubicada en la carrera 11 N.º 8-50 Local N.º 1 de la ciudad de Leticia (Amazonas)<sup>4</sup>, con el fin de verificar el cumplimiento del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones y las instrucciones impartidas en el Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC.

**1.1.** En dicha visita, al indagarse sobre el procedimiento que se tiene adoptado para la radicación y trámite de peticiones, quejas, reclamos y recursos (PQR), se informó por parte de la investigada que *"solo se reciben solicitudes por escrito, no se aceptan solicitudes verbales. Internamente se radica con número de CUN, donde se le da respuesta al usuario respuesta (sic) a los 15 días. Se entrega en el punto, o se le indica al usuario que llame al \*611"*<sup>5</sup>.

**1.2.** Asimismo, en desarrollo de la visita de inspección, la Dirección requirió a **COMCEL** para que aportara los soportes técnicos relacionados con la falta de disponibilidad de los servicios móviles en la zona donde el proveedor tiene cobertura en el departamento del Amazonas durante los meses de septiembre a noviembre de 2021 y, con la indicación de los motivos que originaron dichas fallas.

Adicionalmente, se solicitó que se informara si se procedió con las compensaciones o ajustes de facturación a los usuarios con ocasión de la falta de disponibilidad del servicio.

Para lo anterior, se concedió un término de cinco (5) días hábiles siguientes a la realización de la visita de inspección para que se allegara lo solicitado. Dicho término vencía el día 15 de diciembre de 2021, aunque debe indicarse que el proveedor presentó la respuesta<sup>6</sup> al requerimiento, el día 20 de diciembre de 2021.

**SEGUNDO.** La Dirección, con fundamento en la información recaudada en la **visita de inspección** y en la respuesta al **requerimiento de información** realizado en dicha diligencia,

<sup>1</sup> Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 3 del 13 de abril de 2022 del Radicado N.º 21-478513, aunque se aclara que la visita fue llevada a cabo el día 6 de diciembre de 2021.

<sup>2</sup> El agente comercial Amazonia.com identificado con NIT 830.141.874-6 es quién en representación de la investigada atendió la visita de inspección.

<sup>3</sup> De quien también se hará referencia principalmente como la investigada o el proveedor.

<sup>4</sup> En adelante se hará referencia a dichas instalaciones como centro de atención.

<sup>5</sup> Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 3 página 3 folio 4 del 13 de abril de 2022 del Radicado N.º 21-478513.

<sup>6</sup> Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 2 del 20 de diciembre de 2021 del Radicado N.º 21-478513. En dicha respuesta fueron aportados los archivos Excel denominados "Soporte Puntos A y B.xlsx" y "Soporte Puntos B y C.xlsx" los cuales pueden ser consultados en las páginas 5 y 6 del Consecutivo en mención.

*“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”*

inició investigación administrativa mediante la Resolución N.º 3383 del 3 de febrero de 2023<sup>7</sup>, a través de formulación de cargos en contra del proveedor de servicios de comunicaciones **COMCEL**, en la cual se planteó de la siguiente manera:

**2.1.** Para el cargo primero, se formuló la presunta infracción de lo dispuesto en el numeral 6º del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, el artículo 2.1.24.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>8</sup>, el numeral 2.1.25.1.3 del artículo 2.1.25.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>9</sup>, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 1.2.1.1. del artículo 1.2.2 del Capítulo Primero del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, lo que conllevaría a la presunta configuración del supuesto de hecho previsto en el numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.

Lo anterior, dado que el proveedor de servicio **COMCEL** presuntamente estaría trasgrediendo el derecho que les asiste a los usuarios de presentar peticiones, quejas/reclamos o recurso de forma verbal, al indicar que en la oficina ubicada en la Carrera 11 No. 8- 50 – Local 1 en la ciudad de Leticia (Amazonas) que solo se reciben solicitudes por escrito.

**2.2.** En lo relacionado con el cargo segundo, se estableció la presunta transgresión de lo establecido en los numerales 2.1.2.1.1 y 2.1.2.1.5 del artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>10</sup>, y del numeral 2.1.11.1.1 del artículo 2.1.11.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>11</sup>, lo que conllevaría a la presunta configuración del supuesto de hecho previsto en el numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.

Lo anterior, debido a que **COMCEL** presuntamente no habría realizado la compensación automática durante el término de indisponibilidad del servicio para los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2021, en las zonas donde tiene cobertura en el departamento del Amazonas, las cuales superaron las 48 horas.

**TERCERO.** El 24 de febrero de 2023, la investigada presentó un escrito mediante el cual busca acreditar la cesación de la presunta vulneración y, en consecuencia, que se dé aplicación de los criterios atenuantes del artículo 28 de la Ley 1978 del 25 de julio de 2019.

**CUARTO.** La investigada presentó descargos y aportó los medios de prueba que pretende hacer valer en la presente investigación el 10 de marzo de 2023, esto es, dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación de la formulación de cargos, conforme a lo establecido en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en adelante CPACA.<sup>12</sup>

**QUINTO.** Esta Dirección, mediante la Resolución N.º 31371 del 6 de junio de 2023<sup>13</sup>, incorporó las pruebas documentales que se tendrían en cuenta para resolver la presente investigación y dispuso rechazar las pruebas testimoniales solicitadas por parte de la investigada.

Así mismo, la Dirección prescindió del período probatorio de treinta (30) días previsto en el artículo 48 del CPACA, declaró agotada la etapa probatoria dentro de la presente actuación administrativa y corrió traslado a la investigada por el término de diez (10) días hábiles para que presentara los alegatos de conclusión.

**SEXTO.** La investigada presentó alegatos de conclusión el 21 de junio de 2023, esto es, conforme a lo establecido en el artículo 48 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en adelante CPACA.<sup>14</sup>

<sup>7</sup> Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 4 del Radicado N.º 21-478513 del 3 de febrero de 2023.

<sup>8</sup> Modificado por el artículo 23 de la Resolución CRC 6242 de 2021.

<sup>9</sup> Modificado por el artículo 29 de la Resolución CRC 6242 de 2021.

<sup>10</sup> Modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017.

<sup>11</sup> Modificado por el artículo 4 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>12</sup> La investigada quedó notificada de la Resolución N.º 3383 del 3 de febrero de 2023, el día 17 de febrero de 2023. Dado que el término para presentar descargos y aportar pruebas vencía el 10 de marzo de 2023 y que el escrito fue presentado ese mismo día, se concluye que los descargos fueron interpuestos dentro del término establecido por la ley.

<sup>13</sup> Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 12 Radicado N.º 21-478513 del 6 de junio de 2023.

<sup>14</sup> A la investigada le fue comunicada la Resolución N.º 31371 del 6 de junio de 2023, ese mismo día. Dado que el término para presentar alegatos de conclusión vencía el 22 de junio de 2023 y que el escrito fue presentado el 21 de junio de 2023, se concluye que los alegatos fueron presentados dentro del término establecido por la ley.

*"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"*

**SÉPTIMO.** De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 49 del CPACA, en el estado actual de la investigación, corresponde a esta Dirección proferir un acto administrativo definitivo.

## **2. COMPETENCIA**

De acuerdo con lo previsto en el artículo 37 de la Ley 1978 de 2019, la Superintendencia de Industria y Comercio es la *"autoridad de control y vigilancia de la protección de los usuarios de los servicios que integran el sector TIC. Para el ejercicio de esas 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."*

Por otra parte, el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, dispone que el régimen jurídico de protección a los usuarios de servicios de comunicaciones será el contenido en las disposiciones regulatorias expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y en el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias, en lo no previsto en aquella.

Igualmente, el numeral 3º del artículo 13 del Decreto 4886 de 2011, señala como una de las funciones de la Dirección de Investigación de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones *"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"*.

## **3. ASUNTOS POR RESOLVER**

La presente investigación administrativa está orientada a establecer si se infringió el ordenamiento jurídico, en los términos expuestos en la Resolución N.º 3383 del 3 de febrero de 2023<sup>15</sup>, mediante a cuál se imputó lo siguiente:

### **3.1. CARGO PRIMERO.**

#### **3.1.1 Imputación fáctica N.º 1**

Presunta transgresión del derecho que les asiste a los usuarios de presentar peticiones, queja/reclamo o recurso de forma verbal, al indicar que en la oficina ubicada en la Carrera 11 No. 8- 50 – Local 1 en la ciudad de Leticia (Amazonas), solo se reciben solicitudes por escrito.

#### **3.1.2 Imputación jurídica N.º 1**

Presunta transgresión de lo dispuesto en el numeral 6º del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, el artículo 2.1.24.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificado por el artículo 23 de la Resolución CRC 6242 de 2021), el numeral 2.1.25.13 del artículo 2.1.25.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificado por el artículo 29 de la Resolución CRC 6242 de 2021), en concordancia con lo establecido en el numeral 1.2.1.1. del artículo 1.2.2 del Capítulo Primero del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, lo que conllevaría a la presunta configuración del supuesto de hecho previsto en el numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.

Estas normas establecen lo siguiente:

### **A) Numeral 6 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009:**

**"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.*

<sup>15</sup> Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 4 del Radicado N.º 21-478513 del 3 de febrero de 2023.

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

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

**B) Artículo 2.1.24.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>16</sup>:**

**"ARTÍCULO 2.1.24.2. PRESENTACIÓN DE PQR.** El usuario tiene derecho a presentar una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) ante su operador en cualquier momento, sin que este último pueda imponer alguna condición, y a través de cualquiera de los medios de atención (salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario), así el servicio se encuentre suspendido. En todo caso el usuario siempre podrá presentar su PQR a través de la línea de atención telefónica.

En ningún caso requieren de la intervención de un abogado o de presentación personal, aunque el usuario autorice a otra persona para la presentación de dicha PQR, así como tampoco documentos autenticados.

Cuando el usuario presente una PQR de forma verbal, basta con que informe su nombre completo, el número de su identificación y el motivo de su solicitud (...). (subrayado fuera del texto)

**C) Numeral 2.1.25.1.3 del artículo 2.1.25.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>17</sup>:**

**"ARTÍCULO 2.1.25.1. REQUISITOS DE LOS MEDIOS DE ATENCIÓN.** Los medios de atención descritos en el presente capítulo y los adicionales que disponga el operador, deben cumplir las siguientes condiciones:

(...)

2.1.25.1.3. Todos los trámites deben ser sencillos, sin requisitos adicionales a los dispuestos en la presente Resolución. El operador no puede exigir que la PQR (petición, queja/reclamo o recurso) sea presentada por escrito, siempre podrá hacerse de forma verbal y a través de cualquier medio de atención (salvo cuando la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá presentar la PQR a través de la línea de atención telefónica" (Destacado fuera de texto).

**D) Literal a) del numeral 1.2.1.1. del artículo 1.2.2 del Capítulo 1 del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio:**

"(...) En caso de prescindir del uso del formato previsto en el Anexo 2.2 mencionado o en el evento en que el usuario opte por presentar su PQR sin la utilización de este formulario (o de forma verbal), el operador deberá requerir como mínimo el nombre completo del usuario, su número de identificación, el motivo de su solicitud y si desea presentar únicamente recurso de reposición o en su defecto, recurso de reposición y en subsidio apelación (...)

**3.2 CARGO SEGUNDO.**

**3.2.1 Imputación fáctica N.º 2.**

Presuntamente no se habría realizado la compensación automática durante el término de indisponibilidad del servicio, para los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2021 en las zonas donde el proveedor tiene cobertura en el departamento del Amazonas, las cuales superaron las 48 horas.

**3.2.2 Imputación jurídica N.º 2.**

Presunta transgresión de lo establecido en los numerales 2.1.2.1.1 y 2.1.2.1.5 del artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>18</sup>, y del numeral 2.1.11.1.1 del artículo 2.1.11.1 de la

<sup>16</sup> Modificado por el artículo 23 de la Resolución CRC 6242 de 2021.

<sup>17</sup> Modificado por el artículo 29 de la Resolución 6242 de 2021.

<sup>18</sup> Modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017.

*"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"*

Resolución CRC 5050 de 2016<sup>19</sup>, lo que conllevaría a la presunta configuración del supuesto de hecho previsto en el numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.

Las normas indicadas, señalan lo siguiente:

**A) Numerales 2.1.2.1.1 y 2.1.2.1.5 del artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>20</sup>:**

**"ARTÍCULO 2.1.2.1. DERECHOS.** *Los principales derechos del usuario de servicios de comunicaciones, sin perjuicio de los demás desarrollados en el presente Régimen, son:*

**2.1.2.1.1.** *Recibir los servicios que contrató de manera continua, sin interrupciones y con la calidad fijada por la regulación y la pactada contractualmente.*

(...)

**2.1.2.1.5.** *Ser compensado por fallas en la prestación del servicio, de acuerdo con los criterios del Anexo 2.1 del Título "ANEXOS TÍTULO II".*

(...)"

**B) Numeral 2.1.11.1.1 del artículo 2.1.11.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>21</sup> modificada por el artículo 1° de la Resolución CRC 5111 de 2017:**

**ARTÍCULO: 2.1.11.1. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA E INTERNET.** *<Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución 5929 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> El usuario de los servicios de internet y/o de telefonía, tiene derecho a recibir una compensación automática por falta de disponibilidad en la prestación de los servicios, de acuerdo con las condiciones descritas en el Anexo 2.1 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, bajo las siguientes reglas:*

2.1.11.1.1. Ante la falta de continuidad del servicio, el usuario recibirá una compensación automática por el tiempo en que el mismo no estuvo disponible.

(...)" (señalado fuera del texto)

Para los dos (2) cargos planteados, se previó que, en caso de configurarse las transgresiones normativas señaladas en cada uno de ellos, esto daría lugar a la configuración del numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, que señala:

**"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."** (Destacado fuera de texto).

#### **4. ANÁLISIS DEL CASO EN CONCRETO**

Esta Dirección en ejercicio de sus funciones y velando por la observancia de las disposiciones relacionadas con la protección de los usuarios de servicios de comunicaciones, evaluará jurídicamente la totalidad de los soportes probatorios y los argumentos que conforman el expediente con el fin de determinar si se configuraron o no, los cargos imputados a la investigada.

##### **4.1 Sobre el trámite de las PQR y la invitación a diligenciar el formato de PQR**

En primer lugar, el proveedor de servicios señaló que **COMCEL** recibe las PQR que se presentan tanto de manera verbal como escrita, en estricto cumplimiento de la normatividad. Incluso, advirtió que todos sus agentes son capacitados de forma constante sobre el particular.

<sup>19</sup> Modificado por el artículo 4 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>20</sup> Modificada por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017.

<sup>21</sup> Modificada por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017.

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

Mencionó que ante la efectiva posibilidad de presentar las PQR de manera verbal por parte de los usuarios, resultó sorpresiva y confusa la afirmación presentada en el acta. Ahora bien, ante una queja verbal, **COMCEL** invita -nunca impone- a que el usuario, si así lo desea, diligencie el formato escrito para evitar que el agente tergiverse u omita algún punto, pero, en caso de que el usuario desee presentarla de forma oral, así se tramita.

Para tal efecto, explicó el procedimiento para la presentación verbal y escrita de PQR, el cual cuenta con los siguientes pasos:

**i)** Las PQR verbales se pueden presentar en los Centros de Atención y Ventas (CAV) y por medio telefónico a través del \* 611, o por escrito en las oficinas de **COMCEL**, por fax, por radicación en los CAV, en la página web o por Facebook.

**ii)** En los puntos presenciales de atención, se realizan labores de acercamiento con el usuario para efectos de establecer si existe la posibilidad de una solución en primer contacto. En caso de que no se logre dicha solución o el usuario solo esté interesado en la presentación de una PQR, se procede con su trámite sin diferenciar si se trata de una PQR escrita o verbal.

**iii)** En caso de que el usuario desee dejar su PQR por escrito, se le solicita diligenciar el formato previsto por **COMCEL** para esto, que es el mismo establecido en el Anexo N.º 2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

**iv)** Si el usuario opta por presentar su PQR de forma verbal, se crea por parte del agente del proveedor, la PQR respectiva, se informa su CUN y queda el registro correspondiente en el sistema.

**v)** Por último, se remite la PQR para su investigación y solución al área encargada del proveedor.

De acuerdo con lo anterior, enfatizó en que, en caso de que el usuario opte por presentar verbalmente su PQR, se le invita de manera respetuosa (sin imponer) en primera medida, a que diligencie el formato PQR para evitar que el agente que reciba la PQR omita información o incurra en algún tipo de tergiversación. En todo caso, si el interés del usuario es presentar su PQR de forma verbal, se procede con la respectiva recepción y trámite, y se le informa al usuario de dicha gestión.

Para lo anterior, resulta necesario señalar que en la solicitud de atenuantes<sup>22</sup>, la investigada presentó el documento denominado "*SOPORTES RADICACION PQR VERBALES.pdf*" en los que se relacionan diferentes PQR que fueron presentadas de forma verbal en diferentes centros de atención en el país.

#### **4.1.2. Consideraciones de la Dirección**

En primer lugar, debe precisarse que la visita de inspección realizada por parte de esta Dirección el 6 de diciembre de 2021 a las instalaciones de la investigada ubicadas en la Carrera 11 N.º 8 – 50 Local 1 de la ciudad de Leticia (Amazonas), tuvo como propósito establecer el debido cumplimiento de las normas que hacen parte del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

En ese orden de ideas, las declaraciones que se tomaron en esta diligencia fueron bajo la gravedad del juramento, es decir, lo que se contestó frente a lo cuestionado por parte de esta Dirección, correspondía a la verdad de los hechos. Aunado a ello, en el momento en que se realizaron las preguntas, el funcionario interrogado en ningún momento señaló no entender las preguntas en aras de reformularlas o aclararlas.

De igual manera, el funcionario tuvo la oportunidad de revisar la respuesta dada a las preguntas, debido a que una vez se realiza el acta de inspección, se hace una lectura final de lo que contiene, para su aprobación, tal como sucedió en el presente caso y como consta en el acta de la visita de inspección<sup>23</sup> de la siguiente manera:

<sup>22</sup> Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 9 del Radicado N.º 21-478513 del 24 de febrero de 2023.

<sup>23</sup> Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 3 del Radicado N.º 21-478513 del 13 de abril de 2022, aunque se aclara que la visita fue llevada a cabo el día 6 de diciembre de 2021.

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

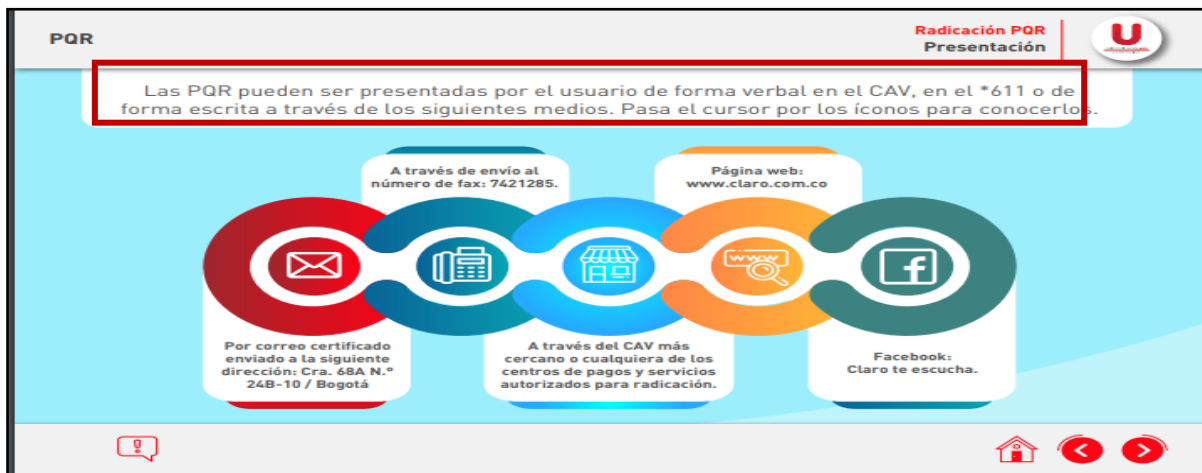
**"Para constancia, una vez leída y aprobada la presente acta, se firma por quienes en ella participaron. De esta manera se da por terminada la visita de acompañamiento y verificación del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones". (Destacado propio).**

Ahora bien, cuando esta Dirección indagó respecto al procedimiento que se surte en el Centro de Atención al momento de recibir una queja, la respuesta suministrada por parte de uno de los empleados del punto inspeccionado fue la siguiente:

**"Solo se reciben solicitudes por escrito, no se aceptan solicitudes verbales. Internamente se radica con número de CUN, donde se le da respuesta al usuario respuesta a los 15 días. Se entrega en el punto, o se le indica al usuario que llame al \*611. Se adjunta formato para la presentación de PQR"**

Lo anterior permitió establecer de manera preliminar que en este Centro de Atención solo se recibían solicitudes por escrito, y en caso de que los usuarios desearan realizar un trámite de PQR de forma verbal, se remitía al usuario a comunicarse con el \*611.

Dicha afirmación resulta contradictoria con las imágenes aportadas en los descargos, en las cuales se referenció que en los Centros de Atención los usuarios podían presentar PQR de manera verbal, con el procedimiento que la investigada ha previsto para la atención de las mismas.

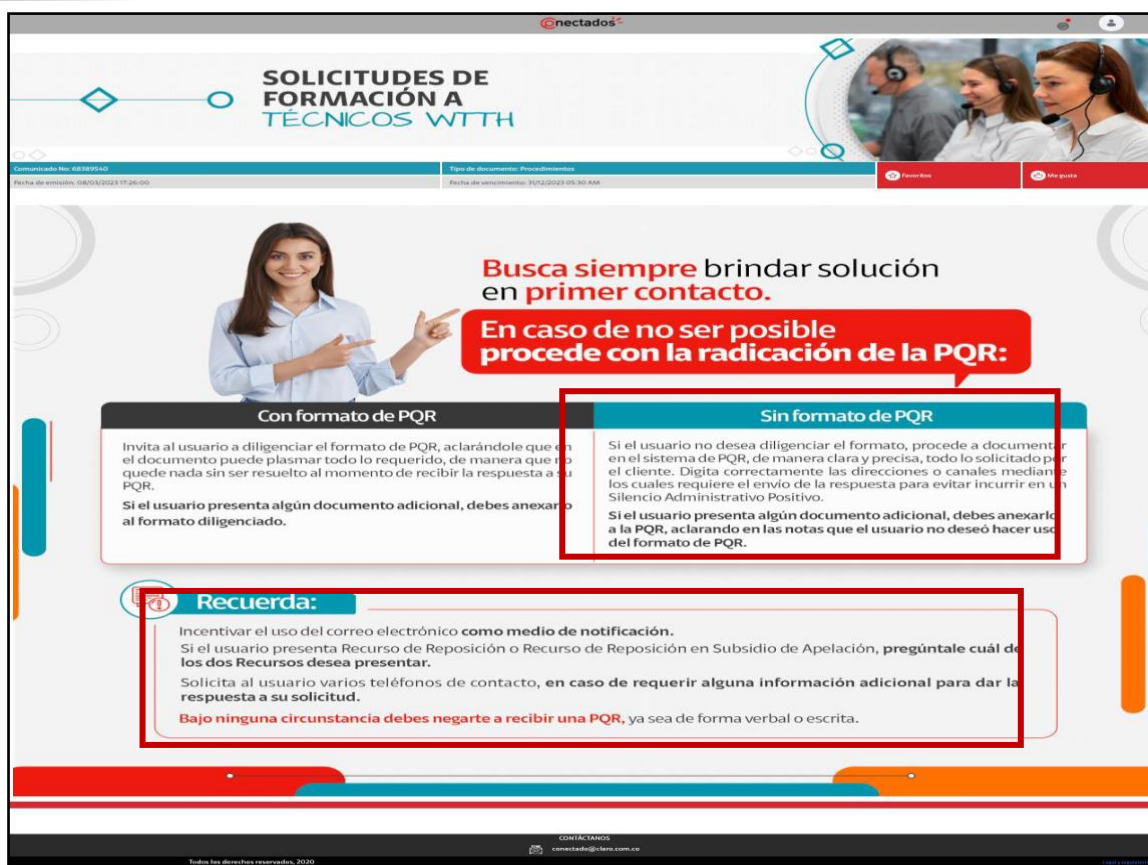


**Imagen N.º 1** – Información sobre los canales de atención para la recepción de PQR tanto verbales como escritas.

**Fuente:** Texto de Descargos – Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 11 del Radicado N.º 21-478513 10 de marzo de 2023.

**ESPACIO EN BLANCO**

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”



**Imagen N.º 2** – Publicación portal Conectados dirigido a los asesores de COMCEL en el cual se establece el procedimiento que se debe dar a las PQR presentadas de manera verbal y escrita.

**Fuente:** Texto de Descargos – Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 11 del Radicado N.º 21-478513 10 de marzo de 2023.

De lo anterior, se advierte que la investigada informó al interior de la compañía los canales de atención para la presentación de PQR de forma verbal y brindó algunas instrucciones que deben seguir sus empleados para la recepción de estas PQR y el trámite que se debe impartir a las mismas.

Sin embargo, estas pruebas no desvirtúan el hecho de que en el Centro de Atención ubicado en la Carrera 11 N.º 8 – 50 Local 1 de la ciudad de Leticia (Amazonas), solo se reciben solicitudes por escrito, máxime cuando, con ocasión de una declaración bajo la gravedad del juramento, así se puso de presente.

De manera que, el que existan procedimientos y políticas de parte de la investigada para la atención de las PQR verbales de sus usuarios, no implica que haya, *per se*, un cumplimiento adecuado de los mismos, es decir, el simple hecho de que existan dichos procedimientos y políticas no garantiza, por sí solos, que en todos los centros de atención de **COMCEL** se reciban y atiendan las PQR que son presentadas de manera verbal por los usuarios.

Lo mismo puede decirse sobre la invitación o sugerencia que **COMCEL** les hace a los usuarios para que diligencien el formato de las PQR por escrito, cuando éstas son presentadas verbalmente; pues, con independencia de ello y, particularmente, en el caso concreto, lo que ocurrió fue que se dio a conocer una práctica llevada a cabo en el Centro de Atención ubicado en la Carrera 11 N.º 8 – 50 Local 1 de la ciudad de Leticia (Amazonas), contraria al Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Así las cosas, lo que debió y debe acreditar el proveedor, es que garantiza el derecho que les asiste a los usuarios de presentar peticiones, quejas, reclamos y/o recursos, sin requisitos adicionales a los legalmente establecidos. De conformidad con ello, si el usuario opta por presentar su PQR de manera verbal, el proveedor debe proceder con la recepción de la información correspondiente para el desarrollo del trámite, esto es, el nombre completo, número de identificación y motivo de la solicitud, sin más.

Con fundamento en lo anterior, cuando en la visita de inspección se afirmó que en el centro de atención localizado en la Carrera 11 N.º 8 – 50 Local 1 de la ciudad de Leticia (Amazonas) no se recibían PQR presentadas de manera verbal, se advirtió una presunta transgresión del numeral 6º del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, el artículo 2.1.24.2 de la Resolución CRC 5050 de

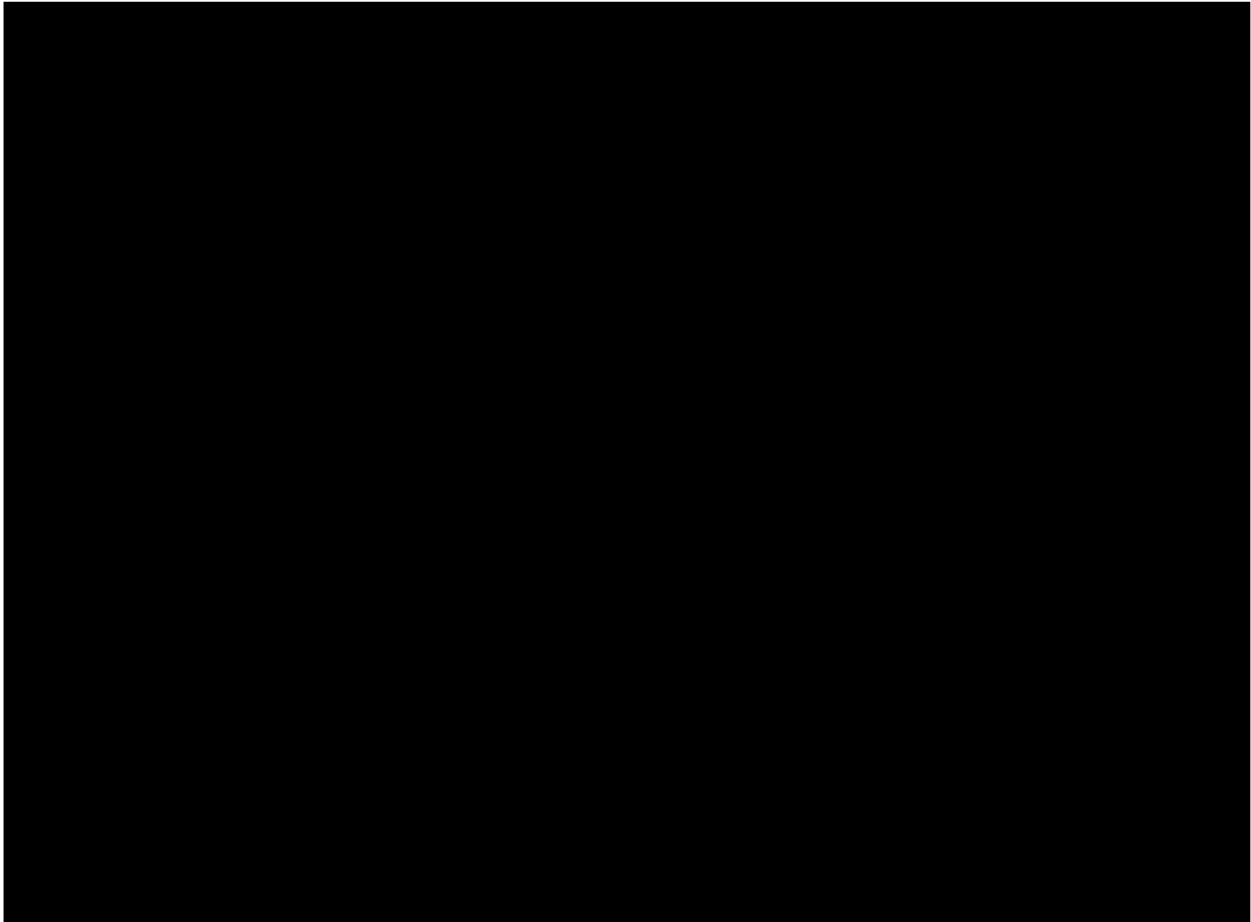


"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

2016<sup>24</sup> y el numeral 2.1.25.13 del artículo 2.1.25.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>25</sup>, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 1.2.1.1. del artículo 1.2.2. del Capítulo Primero del Título III de la Circular Única de esta Entidad, a partir del desconocimiento por parte de **COMCEL** del derecho que les asiste a los usuarios de presentar sus PQR, de forma verbal.

Por otro lado, es necesario poner de presente que, con el escrito radicado para acreditar el cese de la conducta<sup>26</sup>, la investigada aportó un archivo en Excel "*SOPORTE CAPACITACIÓN.xlsx*", para evidenciar que, en el centro de atención inspeccionado se realizó una capacitación los días 22 y 23 de noviembre de 2022, en la cual uno de sus temas principales fue el manejo de PQR y temas regulatorios, sin que se diera mayor explicación de este documento.

La información que contiene este archivo es la siguiente:



**Imagen N.º 3** – Hoja 2 del Archivo Excel "*Soporte de Capacitación.xlsx*" en el cual se establecen los temas tratados en la capacitación realizada por la investigada para sus agentes en la ciudad de Leticia los días 22 y 23 de noviembre de 2022

**Fuente:** Solicitud de Atenuantes – Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 9 del Radicado N.º 21-478513 del 24 de febrero de 2023.

Así, de lo anterior se concluye que, si bien, el proveedor, con la capacitación impartida a los agentes y asesores de la "Ciudad/Regional R5", pretende demostrar que la conducta objeto de reproche cesó, lo cierto es que, la realización de capacitaciones es una obligación más que le asiste al operador para, precisamente, garantizar la prestación de sus servicios de manera eficiente y en cumplimiento de la ley. Por tanto, dichas capacitaciones no logran desvirtuar la configuración del cargo, el cese de la conducta que originó la investigación, ni acredita que el operador en este punto de atención, está garantizando el derecho que les asiste a los usuarios a presentar PQR de forma verbal.

A su turno, la investigada en su escrito de solicitud de atenuantes y, con la finalidad de acreditar el cese de la conducta, allegó un archivo denominado "*SOPORTES RADICACION PQR VERBALES.pdf*",<sup>27</sup> en donde relacionó trece (13) imágenes o capturas de pantalla relativas a trece (13) PQR verbales interpuestas por distintos usuarios. Cada una de las imágenes se encuentra identificada con un título en el que se indica el número de CUN, el número de cuenta o contrato y la identificación del centro de atención y ventas (CAV) en el cual, al parecer, se tramitó la respectiva solicitud. A manera de ejemplo, se traen a colación algunas de dichas imágenes:

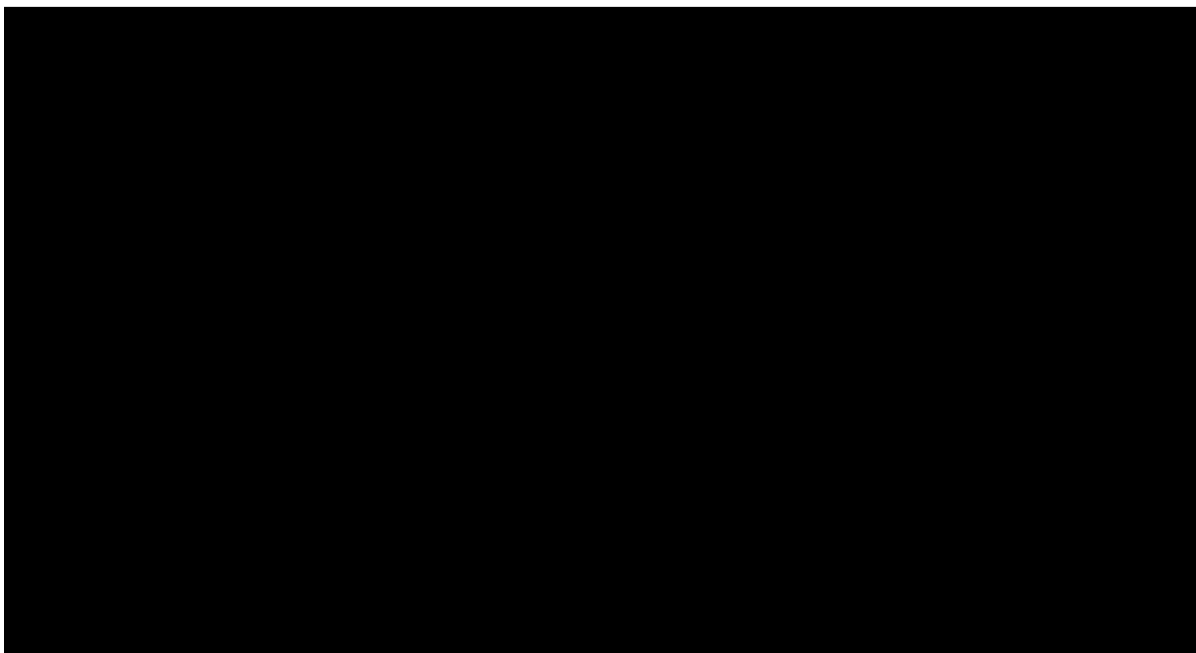
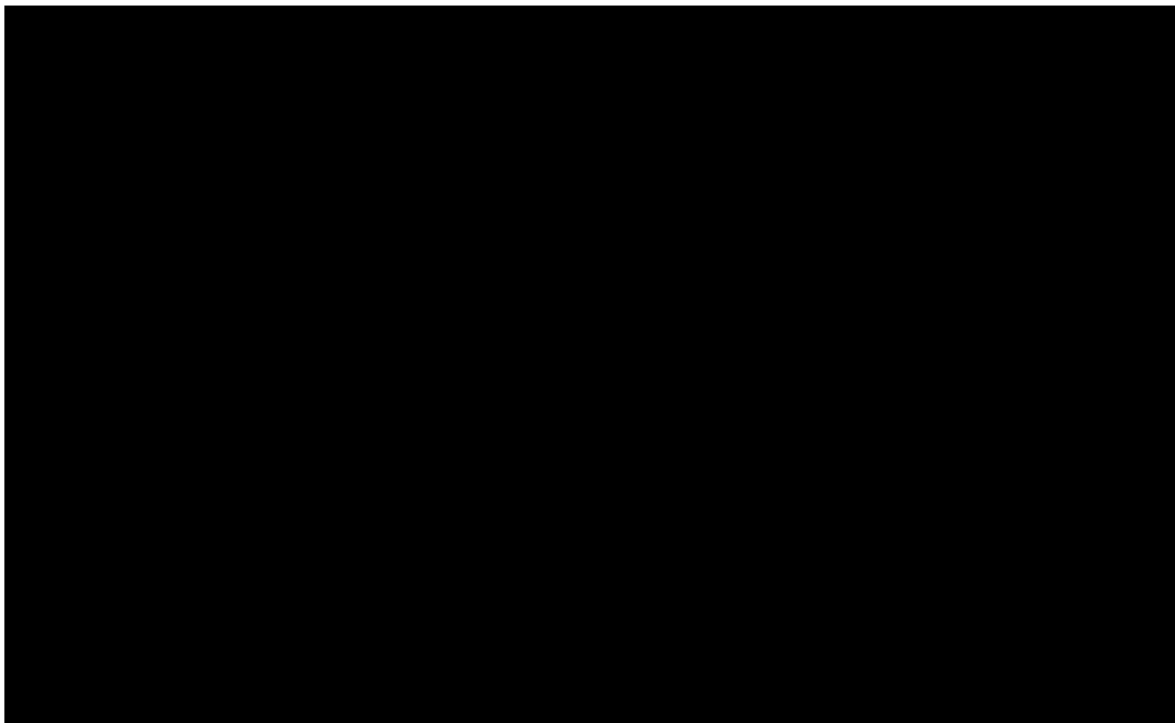
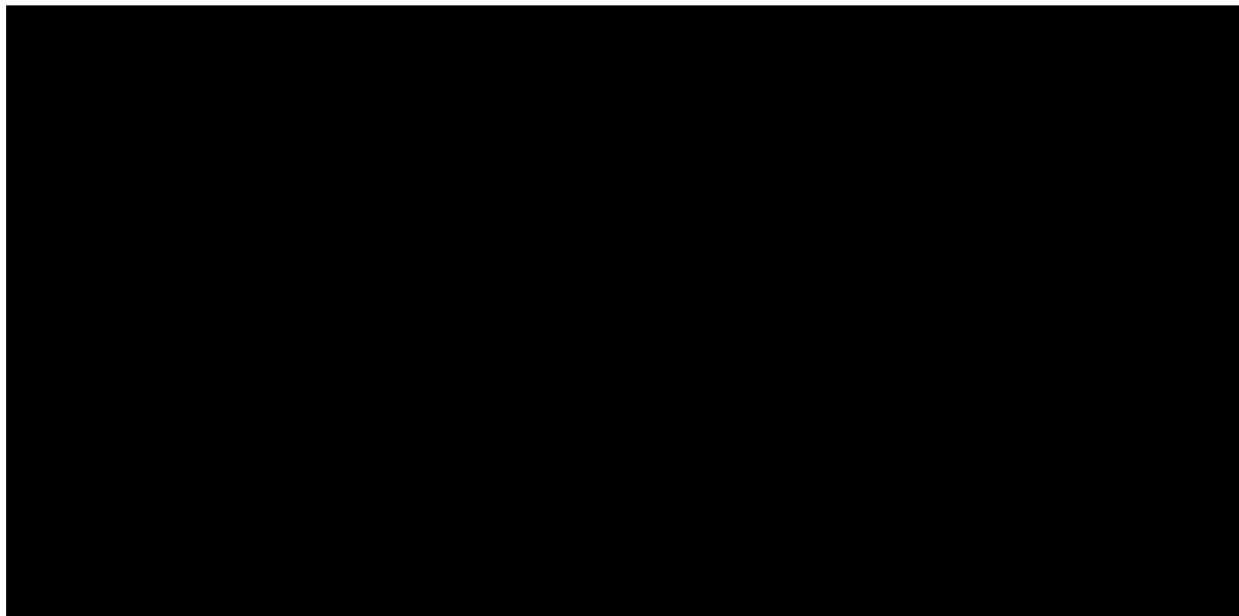
<sup>24</sup> Modificado por el artículo 23 de la Resolución CRC 6242 de 2021.

<sup>25</sup> Modificado por el artículo 29 de la Resolución CRC 6242 de 2021.

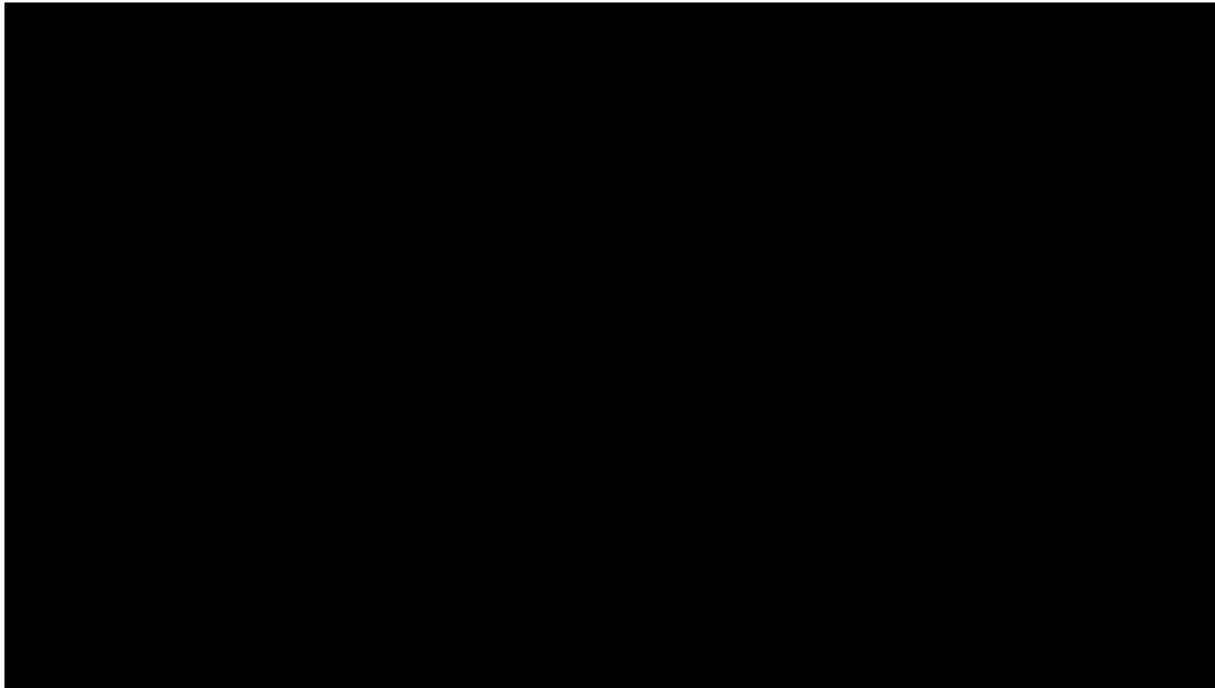
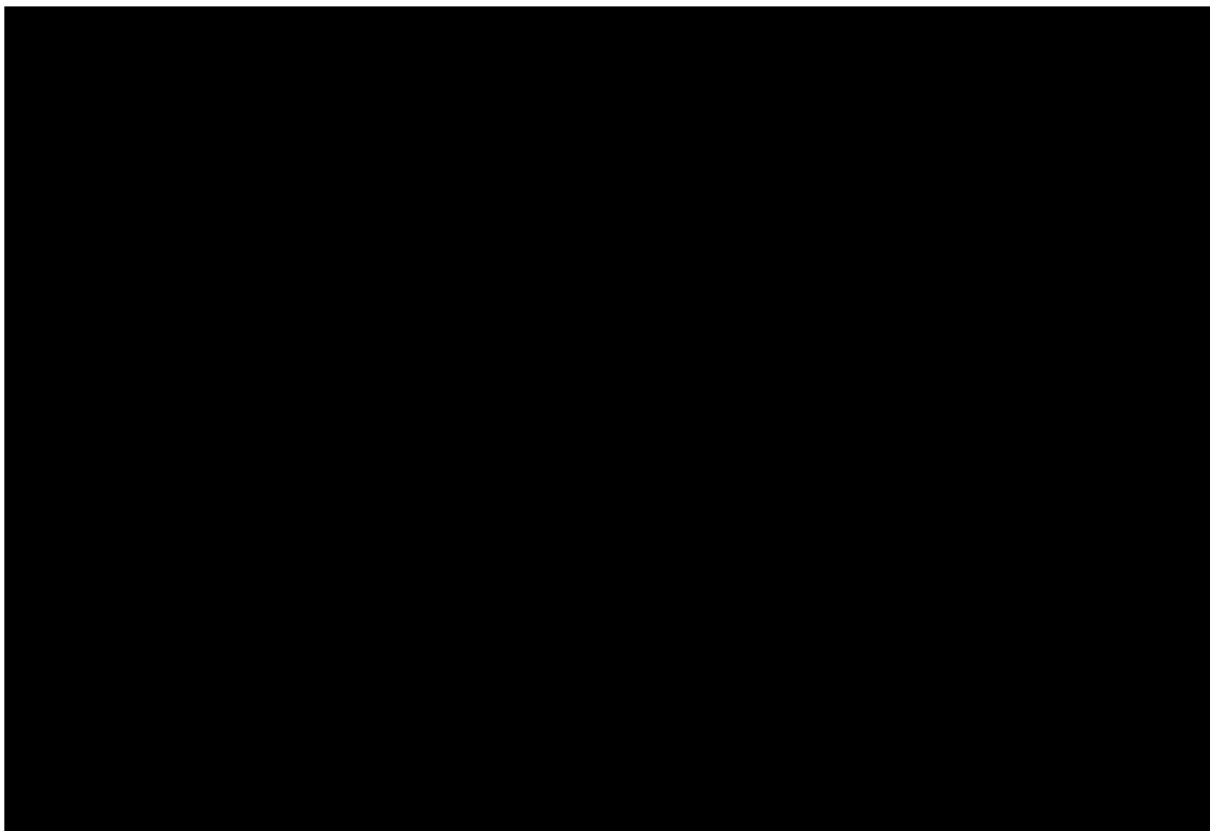
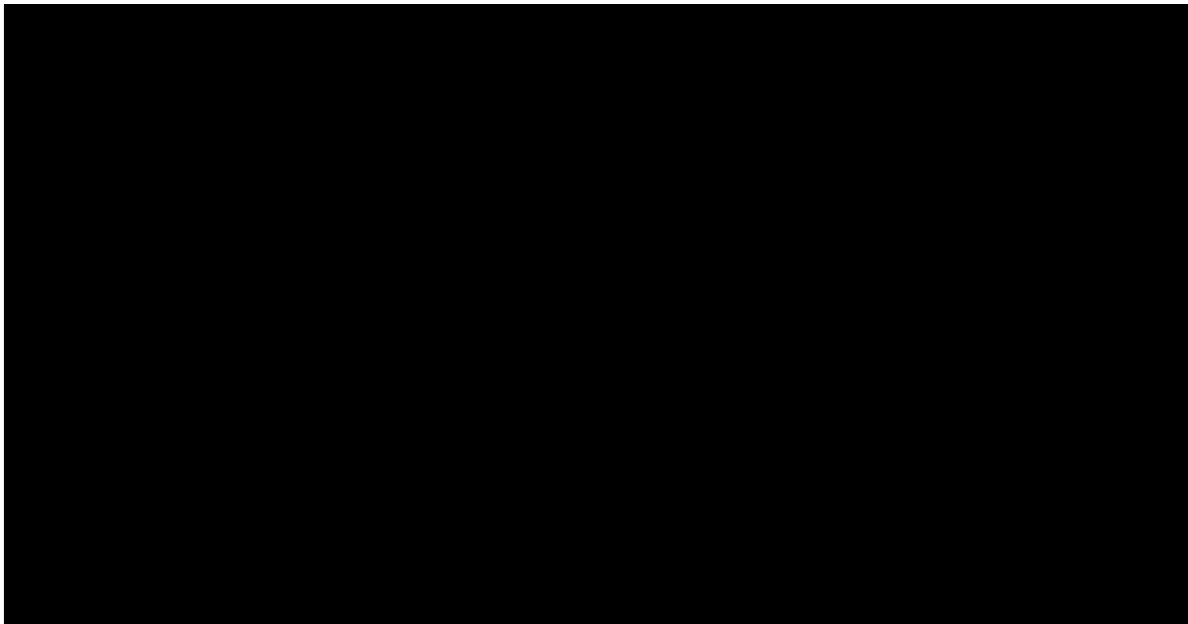
<sup>26</sup> Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 9 del Radicado N.º 21-478513 del 24 de febrero de 2023.

<sup>27</sup> radicado con N.º 21-478513 consecutivo N.º 9 del 24 de febrero de 2023.

*"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"*



*"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"*



**Imagen N.º 4** – Reporte de registro de la PQR identificada con el CUN 4488-23-0000429239  
**Fuente:** Solicitud de Atenuantes – Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 9 del Radicado N.º 21-478513 del 24 de febrero de 2023.

*"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"*

Conforme a lo que logra concluirse de la información contenida en las anteriores capturas de pantalla, se advierte el registro de: la fecha y hora de entrada al sistema o consulta; un resumen de las inconformidades de los usuarios; la fecha de presentación de las mismas, las cuales, en todo caso, obedecen a febrero de 2023 y otras a diciembre de 2022. Asimismo, se hace referencia a la *"llamada de entrada"*, lo que podría corresponder al medio de atención utilizado para la presentación de las PQR por lo que, si ese resulta ser el entendimiento, no se habría allegado información de ninguna PQR presentada físicamente en un CAV.

En cuanto a la información de la ubicación e identificación de esos centros de atención, es importante destacar que tan solo aparece en el título que el proveedor le asignó a cada imagen, razón por la cual no se tiene certeza de los centros en los cuales se dio trámite a cada una de las PQR referidas por la investigada. Ahora bien, asumiendo que la información de los pantallazos efectivamente corresponde a la información del encabezado, tampoco se evidencia que las PQR o alguna de éstas se hubiesen presentado de manera verbal en el Centro de Atención ubicado en la Carrera 11 N.º 8 – 50 Local 1 de Leticia (Amazonas), que es el lugar en dónde se advirtió la presunta infracción. Así las cosas, del análisis de los anteriores soportes, no puede determinarse el cese de la conducta que dio origen al inicio de la presente investigación.

#### **4.1.3. Consideraciones de la Dirección sobre la configuración de la infracción prevista en el numeral 12 del artículo 64 de la ley 1341 de 2009, por parte del proveedor**

Conforme con lo expuesto, esta Dirección concluye que una vez estudiados los argumentos y las pruebas aportadas por la investigada en su escrito de descargos<sup>28</sup> y en la solicitud para que se dé aplicación a los factores atenuantes<sup>29</sup>, los mismos no desvirtuaron la transgresión normativa endilgada en el cargo primero, ni el cese de la conducta, toda vez que:

**4.1.3.1.** Se evidenció que el proveedor no dio observancia a lo previsto en el numeral 6 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, al desconocer el derecho que les asiste a los usuarios de presentar solicitudes por cualquier medio de su elección, dado que durante la visita de inspección realizada el 6 de diciembre de 2021, al centro de atención ubicado en la Carrera 11 N.º 8 – 50 Local 1 de Leticia (Amazonas), se afirmó que **"solo se reciben solicitudes por escrito, no se aceptan solicitudes verbales"**.

**4.1.3.2.** Se pudo determinar que el proveedor vulneró lo dispuesto en el artículo 2.1.24.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>30</sup>, ya que con la manifestación de que solo recibía solicitudes por escrito, desconoció que los usuarios también pueden presentar PQR de forma verbal.

**4.1.3.3.** La investigada infringió lo establecido en el numeral 2.1.25.13 del artículo 2.1.25.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>31</sup>, al solo recibir en el centro de atención ubicado en la Carrera 11 N.º 8 – 50 Local 1 de Leticia (Amazonas), PQR por escrito, pese a que le está prohibido hacer esa exigencia.

En consecuencia, la investigada configuró con su conducta, el supuesto de hecho previsto en el numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, razón por la cual debe procederse con la sanción correspondiente, la cual será determinada en el ejercicio de dosimetría sancionatoria.

#### **4.2. Sobre el proceso de compensación automática de COMCEL y del acceso a redes.**

El proveedor de servicios hizo una breve explicación de la compensación automática prevista en la Resolución CRC 5050 de 2016, y explicó el proceso de compensación automática de **COMCEL**, de la siguiente manera:

En primer lugar, indicó que este proceso de compensación consiste en la identificación de las líneas que se vieron afectadas por fallas en la prestación del servicio de voz y/o datos por un periodo superior a 48 horas, y de acuerdo con ese proceso de identificación, procede con el cálculo de la compensación.

<sup>28</sup> Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 11 del Radicado N.º 21-478513 10 de marzo de 2023.

<sup>29</sup> Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 9 del Radicado N.º 21-478513 del 24 de febrero de 2023.

<sup>30</sup> Modificado por el artículo 23 de la Resolución CRC 6242 de 2021.

<sup>31</sup> Modificado por el artículo 29 de la Resolución CRC 6242 de 2021.

*"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"*

Posteriormente, la investigada mencionó que desde el área técnica se recibe la información de las fallas, se contrasta con las bases de datos, tráfico de voz y datos, y con ello se obtiene la información de las líneas candidatas a ser compensadas. En el caso de las líneas prepago, se buscan las recargas de los últimos tres meses previos a la falla, mientras que, en las líneas pospago, el valor del cargo fijo mensual.

Conforme con lo anterior, sintetizó el proceso en 3 etapas:

**i) Extracción:** Desde el área técnica se obtiene información de las fallas que se presentaron, esto es, las celdas y las fechas de la ocurrencia.

**ii) Transformación:** De la información que se obtiene de las fallas, se realiza la consulta de los usuarios, el tráfico relacionado y el cálculo de la compensación.

**iii) Carga y publicación:** La información de los usuarios se lleva a unas tablas para que en las áreas encargadas se realice la compensación. Con esta misma información se genera un reporte para visualizar los usuarios y sus datos personales, los valores calculados de la compensación y las fechas en que esta se realizó.

Señaló que las compensaciones automáticas se ejecutan mes vencido, ya que el informe del área encargada es entregado a mediados del mes siguiente, por lo que la compensación, como tal, inicia el día 20 de cada mes, aproximadamente.

En cuanto al acceso a redes, la investigada manifestó que hay una estación base, la cual es una infraestructura que se ubica en una zona para que se emitan señales de radiofrecuencia para la conexión de los teléfonos móviles de los usuarios. La estación base se conecta a una red principal mediante una red de transporte, por medio de enlaces de microondas terrestres, fibra óptica y enlaces satelitales para zonas lejanas.

De acuerdo con la estación base, el equipo puede recibir señales móviles en 2G, 3G y 4G, según sus características de operación, y advirtió que estas redes son censadas automáticamente por el equipo móvil, conforme a la intensidad de la señal, para obtener el servicio de telefonía y/o datos por las que se encuentren disponibles. Por ese motivo, puede ocurrir que, aunque una red presente falla, el usuario tenga acceso a los servicios por otra red en mejores condiciones.

Así las cosas, planteó que dichos aspectos son importantes para determinar si hubo indisponibilidad de servicios que ameriten una compensación, pues la falla de una red no necesariamente impide contar con servicios de voz y datos, dependiendo donde se encuentre el usuario.

#### **4.2.1. Consideraciones de la Dirección**

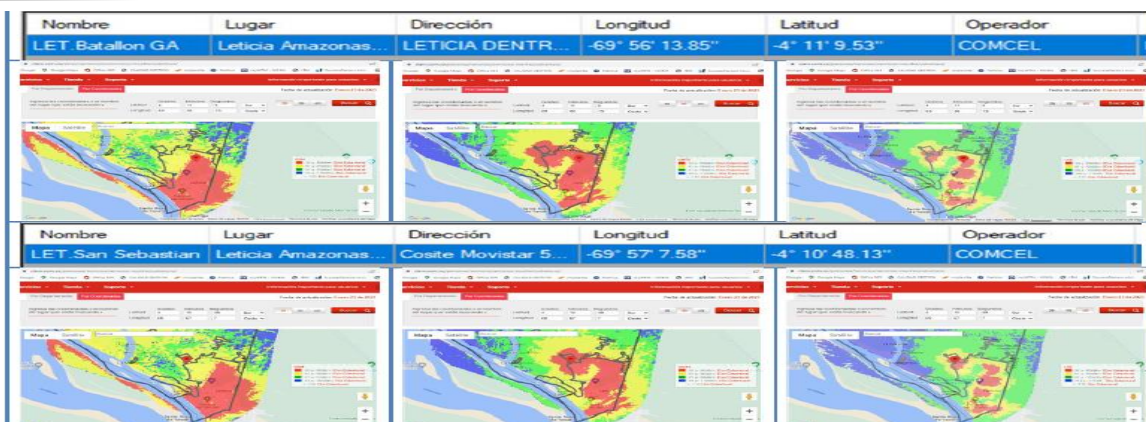
En vista de que estos argumentos iniciales se refieren al proceso de compensación automática y al acceso a las redes 2G, 3G y 4G, los mismos se tendrán en cuenta para el análisis de cada uno de los incidentes relacionados en la Resolución N.º 3383 de 2023, con la finalidad de establecer si era procedente o no la compensación automática, a raíz de la indisponibilidad de redes en cada uno de estos eventos.

#### **4.3. Sobre lo relacionado con el Incidente INC5274180**

El proveedor de servicios advirtió que, esta falla se presentó el 8 de octubre de 2021, por un daño en el equipo de desagregación en la estación CAQ Solano, y que dicha falla tuvo una duración superior a las 48 horas. Con base en ello, señaló que hubo una indisponibilidad de la tecnología móvil 3G de forma continua en las estaciones base LET Batallón GA y LET San Sebastián.

No obstante, indicó que no se privó al usuario del servicio en la medida que, en la zona afectada se tenía disponible la cobertura de las tecnologías 2G y 4G para los servicios de telefonía e internet, de conformidad con los mapas de cobertura que pueden ser consultados en la página web <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-moviles/cobertura/>.

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"



**Imagen N.º 5** – Mapas de cobertura de la zona afectada con la falla de las Estaciones base LET. Batallón GA y LET. San Sebastián.

**Fuente:** Anexos aportados dentro del texto de descargos. Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 11 del Radicado N.º 21-478513 del 10 de marzo de 2023.

Con fundamento en lo anterior, concluyó que no eran procedentes las compensaciones automáticas en virtud de que los usuarios tuvieron acceso a los servicios contratados por otras redes e incluso en mejores condiciones de las que había contratado (4G).

#### 4.3.1 Consideraciones de la Dirección:

Con la finalidad de verificar lo advertido por la investigada, esta Dirección observó que en el archivo Excel denominado "Soportes Puntos B y C" aportado mediante el radicado N.º 21-478513 consecutivo N.º 2 del 20 de diciembre de 2021, **COMCEL** relacionó para este caso, la siguiente información:

EB	INCIDENTE	TEC	FECHA INICIO FALLA	HORA INICIO FALLA	TIEMPO FALLA (MIN)	TIPO FALLA	SOLUCION	MOTIVO
LET. Batallon GA	INC5274180	3G	8/10/2021	12:54	8471	Acceso	Bloqueo elemento, Intervención en sitio	Falla imprevista
LET. San Sebastian	INC5274180	3G	8/10/2021	12:54	8474	Acceso	Bloqueo elemento, Intervención en sitio	Falla imprevista

**Imagen N.º 6**– Información relacionada por la investigada en el archivo Excel denominado "Soportes Puntos B y C" sobre el incidente INC5274180.

**Fuente:** Respuesta a requerimiento efectuado en la visita de inspección del 6 de diciembre de 2021. Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 2 del Radicado N.º 21-478513 del 20 de diciembre de 2021.

De esta información, se puede evidenciar que la falla se presentó el día 8 de octubre de 2021, tuvo incidencia en los servicios con tecnología móvil 3G, y tuvo una duración de 8471 minutos, es decir, más de las 48 horas (2880 minutos) establecidas en el literal iii) del Anexo N.º 2.1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>32</sup>, para proceder con la compensación automática por falta de disponibilidad del servicio.

Ahora bien, esta Dirección advirtió que los anexos del documento de descargos que presentó el operador, contienen una ligera variación en comparación con la información suministrada al momento de responder el requerimiento de información realizado en la visita de inspección<sup>33</sup>. Ello, en lo que tiene que ver con el tiempo de duración de la falla; si bien, dicha variación no incide en lo relacionado con el término señalado para la compensación automática, es importante resaltar que se presentó esa modificación.

Id alarma	Elemento red	Fecha inicio alarma	Fecha fin alarma	Tecnología	Tiempo Falla (MIN)
7786	LET. Batallon GA	10/8/21 12:54 PM	10/14/21 10:08 AM	UMTS	8473
7786	LET. San Sebastian	10/8/21 12:54 PM	10/14/21 10:08 AM	UMTS	8473

**Imagen N.º 7** – Información relacionada por la investigada sobre el incidente INC5274180 y la alarma generada respecto de este

**Fuente:** Anexos aportados dentro del texto de descargos. Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 11 del Radicado N.º 21-478513 del 10 de marzo de 2023.

De la información aportada relacionada con el incidente, se puede establecer lo siguiente:

<sup>32</sup> Modificado por el artículo 2 de la Resolución CRC 5111 de 2017 y el artículo 10 de la Resolución CRC 6755 de 2022.

<sup>33</sup> Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 3 del Radicado N.º 21-478513 del 13 de abril de 2022, aunque se aclara que la visita fue llevada a cabo el día 6 de diciembre de 2021.

*"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"*

El proveedor no señaló en qué consiste la alarma presentada, ya que solo aportó un código en el cual no se puede apreciar qué tipo de falla se presentó. Tampoco se refirió ni entregó copia alguna del ticket de servicios y/o de la orden de trabajo para dar solución al incidente, lo cual hubiese dado más claridad sobre el tipo de falla, su duración, los servicios y las tecnologías con las cuales están soportados los servicios.

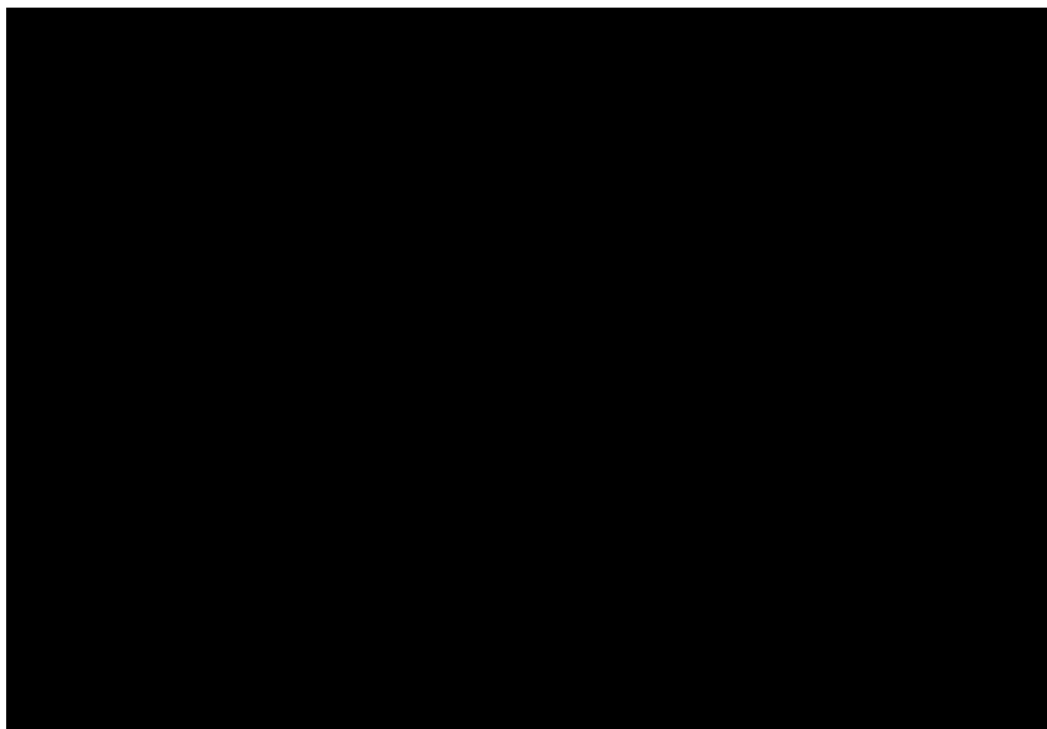
En cuanto a las gráficas de tráfico presentadas por el proveedor<sup>34</sup>, es importante indicar que no se encuentra soporte mediante el cual se pueda evidenciar cuándo se realizaron las consultas o que aquellas correspondan al incidente presentado el día 8 de octubre de 2021, por ende, no se tiene un sustento técnico para tenerlas como válidas.

Respecto a los mapas de cobertura es necesario poner de presente que no constituyen un soporte para validar que otras estaciones base o los sectores de las mismas estaciones base, hubiesen garantizado los servicios de voz y datos móviles en 2G y 4G durante el tiempo en el cual se presentó la indisponibilidad del servicio con tecnología 3G. Igualmente, dichos mapas son representaciones gráficas del contorno de cobertura de los servicios móviles ofrecidos por el proveedor, que se generan por modelos digitales de terreno y propagación. Sin embargo, no permiten validar que los servicios de telefonía y de internet fueron prestados durante el tiempo en el cual se produjo la falla.

Por otra parte, el proveedor no indicó de manera clara cuáles fueron las estaciones base y sectores que, según su dicho, suplieron los servicios móviles de voz y datos en la zona en donde se ofrecen los servicios con las estaciones base LET.Batallón GA y LET. San Sebastián. Máxime, cuando estas últimas bases corresponden a la zona noroccidente de Leticia y las demás estaciones base están ubicadas en el centro y sur de la ciudad.

Ahora bien, la investigada argumentó que, aunque se presentó una falla que generó la indisponibilidad de la tecnología móvil 3G, los servicios de los usuarios de la zona no se vieron afectados con la misma, toda vez que en las estaciones base LET.Batallón GA y LET.San Sebastián, se tenía disponible la cobertura de las tecnologías 2G y 4G para los servicios de telefonía e internet, por lo que no había lugar a una compensación automática.

Para establecer lo anterior, en los anexos aportados dentro de los descargos se relacionó el siguiente soporte:



**Imagen N.º 8** – Información relacionada por la investigada sobre las tecnologías disponibles en las estaciones base LET.Batallón GA y LET.San Sebastián.

**Fuente** Anexos aportados dentro del texto de descargos. Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 11 del Radicado N.º 21-478513 del 10 de marzo de 2023.

<sup>34</sup> <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-moviles/cobertura/> lo cual se relaciona como imagen N.º 16 del presente acto.

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

Sin embargo, lo anterior tampoco demuestra que los usuarios, efectivamente, hubiesen recibido el servicio correspondiente entre septiembre y noviembre de 2021.

Por ello, la afirmación de que los usuarios tenían acceso a la red 2G no está acreditada, y por otro lado, no es claro cómo los usuarios podían acceder a la tecnología 4G a través de las estaciones base LET.Batallón GA y LET.San Sebastián, cuando el mapa muestra que dicha tecnología no tiene el mismo espectro de cobertura que la tecnología 3G.

De acuerdo con lo anterior, se puede establecer que la información aportada por **COMCEL** junto con los descargos, no es suficiente para sustentar los argumentos y afirmaciones del operador.

Esta conclusión se debe a que el proveedor no probó la disponibilidad de los servicios de voz y datos móviles con otras estaciones base para la zona bajo cobertura con las estaciones base LET.Batallón GA y LET.San Sebastián en las 48 horas que superaron la indisponibilidad en las zonas Norte y Noroccidente de Leticia, toda vez que los soportes probatorios aportados no son suficientes para determinar que se garantizó la prestación de estos servicios a los usuarios ubicados en las zonas ya mencionadas de Leticia, a través de las tecnologías 2G y 4G, tal como se señaló en los descargos.

A partir de este análisis, al no acreditarse que los usuarios afectados con este incidente recibieron los servicios de telefonía e internet, a través de otras redes, y en vista de que dicha falta de disponibilidad tuvo una duración superior a las 48 horas<sup>35</sup> (2880 minutos), le correspondía al operador proceder con la compensación automática.

Así las cosas, se establece en este caso, la vulneración de los numerales 2.1.2.1.1 y 2.1.2.1.5 del artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>36</sup> y del numeral 2.1.11.1.1 del artículo 2.1.11.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>37</sup>, dado que se configuraron los presupuestos principales para la aplicación de la compensación automática.

#### 4.4. Respeto de los Incidentes INC5270088 e INC5286444

El proveedor de servicios explicó que el incidente identificado como INC5270088 tuvo lugar entre el 12 de octubre de 2021 y el 15 de octubre de 2021, y se debió a una descarga eléctrica en la zona, la cual provocó una falla imprevista que bloqueó el equipo de energía y de acceso en la estación base La Pedrera.

Señaló, que dicha falla generó que la disponibilidad de las tecnologías móviles 3G y 2G, estuviera afectada por un tiempo de 665 minutos.

Para el caso del incidente INC5286444, indicó que se detectó un mal funcionamiento del sistema de energía y de acceso, lo cual obligó a realizar cortes de servicio para corregir las anomalías que se presentaban para estabilizar el servicio móvil 3G. Sin embargo, mencionó que esta falla no tuvo una continuidad que superara las 48 horas, ya que existieron intervalos en los que los usuarios contaron con el acceso a la red 3G.

##### 4.4.1 Consideraciones de la Dirección

Al respecto, es importante retomar la información suministrada por **COMCEL**, en el archivo Excel "Soportes Puntos B y C"<sup>38</sup> que se relaciona frente a los incidentes INC5270088 y INC5286444, así:

EB	INCIDENTE	TEC	FECHA INICIO FALLA	HORA INICIO FALLA	TIEMPO FALLA (MIN)	TIPO FALLA	SOLUCION	MOTIVO
AMZLa Pedrera	INC5270088	2G	12/10/2021	19:57	667	Acceso	Bloqueo por daño de elemento de red, Intervención en sitio	Falla imprevista
AMZLa Pedrera	INC5270088	3G	12/10/2021	19:57	3416	Acceso	Bloqueo por daño de elemento de red, Intervención en sitio	Falla imprevista

<sup>35</sup> El incidente tuvo una duración de 8473 minutos.

<sup>36</sup> Modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017.

<sup>37</sup> Modificado por el artículo 4 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>38</sup> Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 2 del Radicado N.º 21-478513 del 20 de diciembre de 2021.



"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

**Imagen N.º 9** – Información relacionada por la investigada en el archivo Excel denominado "Soportes Puntos B y C" sobre el incidente INC5270088

**Fuente:** Respuesta a requerimiento efectuado en la visita de inspección del 6 de diciembre de 2021. Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 2 del Radicado N.º 21-478513 del 20 de diciembre de 2021.

EB	INCIDENTE	TEC	FECHA INICIO FALLA	HORA INICIO FALLA	TIEMPO FALLA (MIN)	TIPO FALLA	SOLUCION	MOTIVO
AMZ.La Pedrera	INC5286444	3G	15/10/2021	4:07	3248	Acceso	Bloqueo elemento, Intervención en sitio	Falla imprevista

**Imagen N.º 10** - Información relacionada por la investigada en el archivo Excel denominado "Soportes Puntos B y C" sobre el incidente INC5286444

**Fuente:** Respuesta a requerimiento efectuado en la visita de inspección del 6 de diciembre de 2021. Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 2 del Radicado N.º 21-478513 del 20 de diciembre de 2021.

De esta información se advierte de manera preliminar que los incidentes presentados los días 12 de octubre de 2021 al 15 de octubre de 2021, superaron los 2880 minutos, aspecto que permite inferir que se configura uno de los presupuestos establecidos en el literal iii) del Anexo N.º 2.1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>39</sup>, correspondiente a la falta de disponibilidad del servicios en la que el restablecimiento del servicio se haya dado en un término superior a 48 horas (2880 minutos), luego de detectarse la interrupción.

Ahora bien, el proveedor en el escrito de descargos relacionó la siguiente información respecto de estos incidentes:

En lo concerniente a los incidentes de la estación base denominada AMZ. La Pedrera, la investigada indicó que la falta de disponibilidad de la tecnología 3G, se presentó del siguiente modo:

INCIDENTE	Id alarma	Elemento red	Fecha inicio alarma	Fecha fin alarma	Tecnología	Tiempo Falla (MIN)	Intervalo Falla (MIN)
INC5270088	7786	AMZ.La Pedrera	10/12/2021 19:57	10/14/21 2:51 AM	UMTS	1864	1854
aproximadamente 30 minutos de servicio 3G (UMTS) telefonía e Internet							
INC5270088	7786	AMZ.La Pedrera	10/14/21 3:21 AM	10/14/21 5:11 AM	UMTS	109	1387
INC5270088	7771	AMZ.La Pedrera	10/14/21 5:11 AM	10/15/21 2:29 AM	UMTS	1278	
aproximadamente 92 minutos de servicio 3G (UMTS) telefonía e Internet							
INC5270088	7786	AMZ.La Pedrera	10/15/21 4:01 AM	10/15/21 5:21 AM	UMTS	80	892
INC5286444	7786	AMZ.La Pedrera	10/15/21 5:41 AM	10/15/21 7:13 PM	UMTS	812	
aproximadamente 13 minutos de servicio 3G (UMTS) telefonía e Internet							
INC5286444	7786	AMZ.La Pedrera	10/15/21 7:26 PM	10/16/21 2:49 AM	UMTS	442	2306
INC5286444	7786	AMZ.La Pedrera	10/16/21 6:49 AM	10/17/21 1:53 PM	UMTS	1864	
aproximadamente 13 minutos de servicio 3G (UMTS) telefonía e Internet							

**Imagen N.º 11** – Información relacionada por la investigada sobre los incidentes INC5270088 y INC 5286444 y la alarma generada respecto de este para la red 3G.

**Fuente:** Descargos. Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 11 del Radicado N.º 21-478513 del 10 de marzo de 2023.

En cuanto a la alarma generada dentro del incidente INC5270088, en lo que respecta a la tecnología 2G, se informó que:

Id alarma	Elemento red	Fecha inicio alarma	Fecha fin alarma	Tecnología	Tiempo Falla (MIN)
7767	AMZ.La Pedrera	10/12/21 7:57 PM	10/13/21 6:05 AM	GSM	607
7767	AMZ.La Pedrera	10/13/21 6:14 AM	10/13/21 7:12 AM	GSM	58

**Imagen N.º 12** – Información relacionada por la investigada sobre el incidente INC5270088 en lo relacionado con la

**Fuente** Anexos aportados dentro del texto de descargos. Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 11 del Radicado N.º 21-478513 del 10 de marzo de 2023.

De la información aportada por el proveedor en los descargos, se encuentra lo siguiente:

No hay claridad sobre lo que ocasionó la generación de la alarma, el tipo de falla ni cómo se realizó el seguimiento del incidente; tampoco allegó copia del ticket ni de la orden de trabajo con lo cual hubiese sido posible identificar no solo la causa del incidente, sino su duración y los servicios y tecnologías que resultaron afectados.

Por otro lado, las tablas presentadas por el proveedor como el resumen de los incidentes, no tienen un sustento técnico, ya que no indican la fuente de la cual se obtuvo la información y

<sup>39</sup> Modificado por el artículo 2 de la Resolución CRC 5111 de 2017 y el artículo 10 de la Resolución CRC 6755 de 2022.

*"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"*

tampoco permiten establecer una evidencia de las consultas realizadas por el proveedor respecto de esta incidencia.

Ahora bien, es importante mencionar que en lo relacionado a la falta de disponibilidad de la tecnología 3G, el proveedor refirió lapsos de tiempo en los cuales dicha tecnología era accesible y que daba lugar a que los servicios de voz y de datos móviles fueran prestados a los usuarios, impidiendo que se configuraran los tiempos previstos para la aplicación de la compensación automática.

Sin embargo, aparte de lo relacionado en el cuadro que obra a imagen N.º 9, no hay soportes adicionales o evidencias que permitan validar y comprobar esa afirmación, motivo por el cual no se puede demostrar que se prestó el servicio durante los tiempos referidos en esa información.

Adicionalmente, **COMCEL** señaló que la falla presentada para este incidente "*bloqueó el equipo de energía y el acceso en la estación base La Pedrera*", lo cual permite inferir que los servicios de voz y datos, no estuvieron disponibles en ninguna de las tecnologías prestadas por el proveedor en esta zona del Amazonas, ya que, al no estar disponibles los equipos o elementos de energía y de acceso, no se podrían prestar los servicios, hasta que no se solucionara dicha circunstancia.

El proveedor también afirmó que la indisponibilidad de los servicios en tecnología 2G y 3G fue de solo 665 minutos. Sin embargo, no demostró su dicho, ni señaló la fuente de esa información. En la misma omisión incurrió cuando afirmó que la red 2G estuvo nuevamente disponible, pues no demostró tal aseveración, por lo cual no puede tenerse como cierta.

Así las cosas y, de conformidad con el análisis probatorio realizado, se establece que los soportes presentados por parte de la investigada no desvirtúan la configuración del cargo, en lo que a estos incidentes se refiere, por las siguientes razones:

En primer lugar, no se acreditó por parte del proveedor cómo se garantizaron los servicios de voz y datos móviles a los usuarios a través de la tecnología 2G durante el tiempo en que subsistieron los incidentes que afectaron la tecnología 3G.

Igualmente, no es claro cómo ni cuándo se restablecieron los servicios móviles para la estación base AMZ. La Pedrera entre el 12 al 17 de octubre de 2021.

Con base en la información aportada por el proveedor, y con fundamento en la afirmación realizada por parte de **COMCEL** en la cual manifestó que los incidentes (INC5270088 y INC5286444) estaban relacionados, se puede advertir que la falta de disponibilidad del servicio superó los 6439 minutos, que equivalen a 107,31 horas, que iniciaron desde el 12 de octubre de 2021 a las 19:57 minutos y que finalizaron a la 1:53 PM del 17 de octubre de 2021, fecha en la cual se cerró el segundo incidente, así:

- **COMCEL** abrió el incidente INC5270088 el día 12 de octubre de 2021, a las 19:57 y lo cerró el 15 de octubre de 2021 a las 5:21 AM, con una falta de disponibilidad del servicio de 3321 minutos, lo que equivale a 55,35 horas, con alarmas identificadas como 7786 y 7771, de las cuales no se referenció cuál es la causal que las originó.

- **COMCEL**, abrió un nuevo incidente INC5286444 el 15 de octubre de 2021 a las 5:21 AM, el cual se cerró el 17 de octubre de 2021 a la 1:53 PM, con una falta de disponibilidad del servicio de 3118 minutos, lo que equivale a 51,96 horas, manteniendo la alarma identificada como 7786.

Finalmente, el proveedor tampoco demostró haber efectuado la compensación automática que debía aplicarse para aquellos usuarios que resultaron afectados con la falta de disponibilidad del servicio, debido a las fallas presentadas para este incidente.

De conformidad con lo mencionado, en el presente caso se advierte la transgresión de los numerales 2.1.2.1.1 y 2.1.2.1.5 del artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>40</sup> y del numeral 2.1.11.1.1 del artículo 2.1.11.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>41</sup>.

<sup>40</sup> Modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017.

<sup>41</sup> Modificado por el artículo 4 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

#### 4.5. En lo relacionado con el Incidente INC5295625

El proveedor de servicios explicó que esta falla fue imprevista y tuvo lugar entre el 16 de octubre de 2021 y el 22 de octubre de 2021, causando indisponibilidad del servicio en la tecnología móvil 3G, pero no de forma continua.

Explicó que las fallas para las redes 2G, 3G y 4G tuvieron las siguientes duraciones:

- **221 minutos:** Desde las 10:30 p.m. del 16 de octubre de 2021 hasta las 2:12 a.m. del 17 de octubre de 2021 (para el servicio 3G).
- **222 minutos:** Desde las 10:32 p.m. del 16 de octubre de 2021 hasta las 2:14 a.m. del 17 de octubre de 2021 (para el servicio 2G).
- **224 minutos:** Desde las 10:36 p.m. del 16 de octubre de 2021 hasta las 2:21 a.m. del 17 de octubre de 2021 (para el servicio 4G).
- **79 minutos:** Desde las 5:12 a.m. del 17 de octubre de 2021 hasta las 6:31 a.m. del 17 de octubre de 2021 (para el servicio 3G).
- **1955 minutos:** Desde la 1:29 p.m. del 17 de octubre de 2021 hasta las 10:05 p.m. del 18 de octubre de 2021 (para el servicio 3G).
- **414 minutos:** Desde las 11:54 p.m. del 18 de octubre de 2021 hasta las 6:49 a.m. del 19 de octubre de 2021 (para el servicio 3G).
- **91 minutos:** Desde las 5:45 a.m. del 22 de octubre de 2021 hasta las 7:17 a.m. del 22 de octubre de 2021 (para el servicio 3G).
- **226 minutos:** Desde las 8:44 p.m. del 22 de octubre de 2021 hasta las 12:31 p.m. del 22 de octubre de 2021 (para el servicio 3G).

De acuerdo con lo anterior, la investigada manifestó que durante la falla de la red 3G, las redes 2G y 4G también presentaron indisponibilidad, por lo que la zona estuvo sin servicio de telefonía e internet durante 224 minutos, que es inferior a 48 horas y con la mención de que los usuarios contaban con un servicio superior (red 4G).

Luego de este tiempo, el apoderado de la investigada mencionó que, aunque persistían las fallas de la red 3G (UMTS), hubo disponibilidad en la prestación del servicio de telefonía e internet, mediante las tecnologías 4G (LTE) – superior- y 2G (GSM). Por ello, para el caso referido, no era procedente una compensación automática.

##### 4.5.1 Consideraciones de la Dirección

En primer lugar, es importante relacionar el archivo en Excel denominado "Soportes Puntos B y C"<sup>42</sup>, que la investigada aportó para este Incidente, en virtud del cual presentó la siguiente información:

EB	INCIDENTE	TEC	FECHA INICIO FALLA	HORA INICIO FALLA	TIEMPO FALLA (MIN)	TIPO FALLA	SOLUCION	MOTIVO
AMZ.Via Tarapaca	INC5295625	3G	16/10/2021	22:30	2899	Acceso	Bloqueo elemento, Intervención en sitio	Falla imprevista

**Imagen N.º 13** – Información relacionada por la investigada en el archivo Excel denominado "Soportes Puntos B y C" sobre el incidente INC5295625

**Fuente:** Respuesta a requerimiento efectuado en la visita de inspección del 6 de diciembre de 2021. Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 2 del Radicado N.º 21-478513 del 20 de diciembre de 2021.

De acuerdo con la anterior información, la falla presentada tuvo una duración de 2899 minutos, lo cual permitiría inferir que la falta de disponibilidad de la red 3G durante este tiempo, pudo dar lugar a que no se hayan prestado con continuidad los servicios de telefonía e internet.

<sup>42</sup> Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 2 del Radicado N.º 21-478513 del 20 de diciembre de 2021.

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Así mismo, con base en el tiempo de duración de la falla, se puede advertir que ésta superó las 48 horas (2880 minutos) previstas en el literal iii) del Anexo N.º 2 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>43</sup>, lo que determinaría la procedencia de la compensación automática por falta de disponibilidad de la red que origina que los servicios de telefonía e internet no sean prestados con la continuidad exigida por la regulación.

Ahora bien, de acuerdo con el material probatorio aportado por la investigada en el escrito de descargos<sup>44</sup>, se observan unos datos diferentes que varían las consideraciones iniciales planteadas para este punto, dado que en dichos anexos se aportó información más completa y exacta, respecto de los eventos presentados en relación con este incidente, como los diferentes tiempos de duración de las fallas presentadas, de la siguiente manera:

INCIDENTE	Id alarma	Elemento red	Fecha inicio alarma	Fecha fin alarma	Tecnología	Tiempo Falla (MIN)
INC5295625	7786	AMZ.Via Tarapaca	10/16/21 10:30 PM	10/17/21 2:12 AM	UMTS	221
INC5295625	21801	AMZ.Via Tarapaca	10/16/21 10:32 PM	10/17/21 2:14 AM	GSM	222
normalización del servicio 2G (GSM) telefonía						
INC5295625	9047	AMZ.Via Tarapaca	10/16/21 10:36 PM	10/17/21 2:21 AM	LTE	224
normalización del servicio 4G (GSM) Internet						
aproximadamente 180 minutos de servicio 3G (UMTS) telefonía e Internet						
INC5295625	7786	AMZ.Via Tarapaca	10/17/21 5:12 AM	10/17/21 6:31 AM	UMTS	79
aproximadamente 420 minutos de servicio 3G (UMTS) telefonía e Internet						
INC5295625	7786	AMZ.Via Tarapaca	10/17/21 1:29 PM	10/18/21 10:05 PM	UMTS	1955
aproximadamente 49 minutos de servicio 3G (UMTS) telefonía e Internet						
INC5295625	7786	AMZ.Via Tarapaca	10/18/21 11:54 PM	10/19/21 6:49 AM	UMTS	414
aproximadamente 4251 minutos de servicio 3G (UMTS) telefonía e Internet						
INC5295625	7786	AMZ.Via Tarapaca	10/22/21 5:45 AM	10/22/21 7:17 AM	UMTS	91
aproximadamente 87 minutos de servicio 3G (UMTS) telefonía e Internet						
INC5295625	7786	AMZ.Via Tarapaca	10/22/21 8:44 AM	10/22/21 12:31 PM	UMTS	226
normalización del servicio 3G (GSM) telefonía e Internet						

**Imagen N.º 14** – Información relacionada por la investigada sobre el incidente INC5295625 y las alarmas generadas en cada una de las fallas referenciadas para la red 3G

**Fuente:** Anexos aportados dentro del texto de descargos. Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 11 del Radicado N.º 21-478513 del 10 de marzo de 2023.

Una vez analizada esta información, se debe señalar que:

En primer lugar, la investigada no informó el tipo de falla que se presentó, pues sólo se limitó a manifestar que “fue imprevista”. Tampoco aclaró en qué consistieron las alarmas 7786, 21801 y 9047, razón por la cual no puede determinarse, precisamente, el tipo de falla, su duración, los servicios que resultaron afectados y las tecnologías que soportan esos servicios, ni allegó otros documentos mediante los cuales se pudiera obtener esa información.

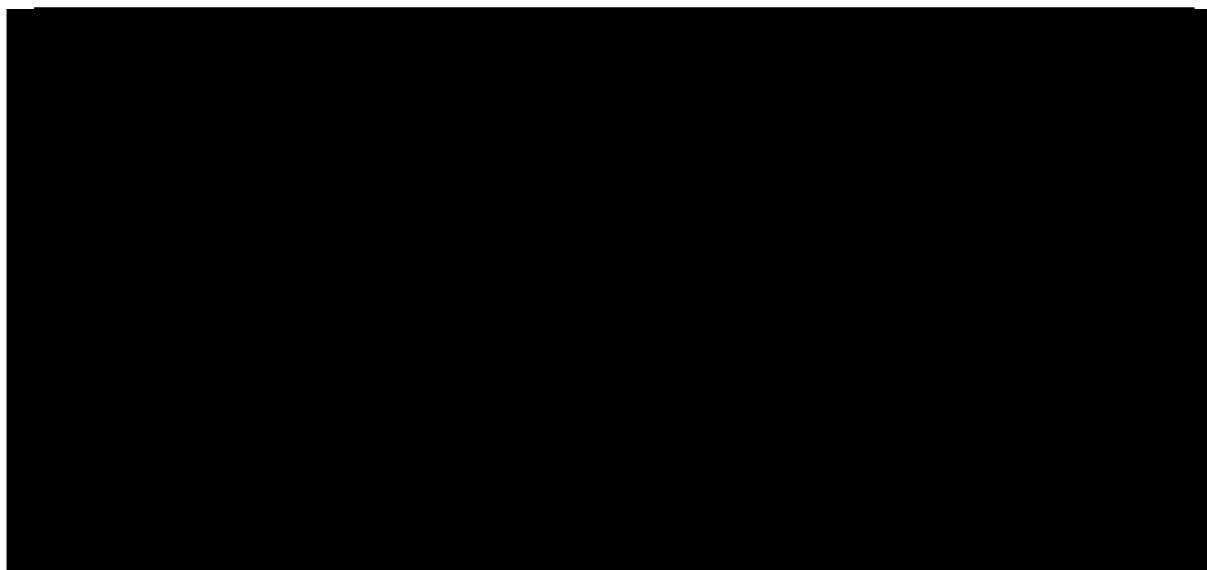
En cuanto a la información suministrada en la tabla que el proveedor anexó, debe indicarse que se desconoce las fuentes de las cuales fue obtenida y, en todo caso, tampoco se encuentra acreditado cómo se restablecieron los servicios que, según el dicho de la investigada, fueron prestados con tecnologías 2G y 4G.

Del mismo modo, no se allegaron los soportes probatorios en virtud de los cuales se acredite cómo se garantizaron los servicios de telefonía e internet a través de las tecnologías 2G y 4G, durante el tiempo en el cual no hubo disponibilidad de la tecnología 3G, ya que el proveedor solo se limitó a señalar que la estación base AMZ Vía Tarapaca contaba con esas tecnologías, pero sin indicar cómo operaron las mismas, tal como se aprecia a continuación:

<sup>43</sup> Modificado por el artículo 2 de la Resolución CRC 5111 de 2017 y el artículo 10 de la Resolución CRC 6755 de 2022.

<sup>44</sup> Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 11 del Radicado N.º 21-478513 del 10 de marzo de 2023.

*"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"*



**Imagen N.º 15** – Información relacionada por la investigada sobre las tecnologías disponibles en la estación base AMZ Vía Tarapaca

**Fuente:** Anexos aportados dentro del texto de descargos. Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 11 del Radicado N.º 21-478513 del 10 de marzo de 2023.

Ahora bien, al igual que en los incidentes referenciados en el numeral 7.4 de este acto, el proveedor mencionó que hubo periodos de tiempo, en los cuales la prestación de los servicios se realizó a través de la tecnología 3G, razón por la cual, no había lugar a establecer una indisponibilidad que originara una compensación automática, al no configurarse los 2880 minutos (48 horas) exigidos para su aplicación.

No obstante, no obran dentro del expediente soportes adicionales que complementen lo expuesto en la imagen anterior, que demuestren la normalización de la tecnología 3G durante esos lapsos, motivo por el cual, no puede comprobarse que a los usuarios de la zona se le prestaron los servicios de telefonía y de internet de manera continua e ininterrumpida en esos periodos de tiempo.

De conformidad con lo anterior, se debe establecer que el incidente INC5295625 inició el 16 de octubre de 2021 a las 10:30 PM con los servicios en 3G (UMTS) y, fue cerrado por el proveedor, el 22 de octubre de 2021 a las 12:31 PM, motivo por el cual, se puede determinar que la falta de disponibilidad del servicio alcanzó los 2986 minutos, los cuales equivalen a 49,76 horas.

Así las cosas, en los eventos referenciados, se cumplen los presupuestos establecidos para que proceda la compensación automática, toda vez que el tiempo de falta de disponibilidad en el servicio, es superior a las 48 horas establecidas en el Anexo N.º 2.1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>45</sup>, y, adicionalmente, no se acreditó que los servicios continuaron siendo prestados con otras tecnologías (2G y 4G), tal como lo señaló el proveedor.

Igualmente, el proveedor no informó para estos incidentes, que realizó la compensación automática correspondiente para los usuarios que resultaron perjudicados con la falta de disponibilidad de los servicios contratados, transgrediendo lo dispuesto en los numerales 2.1.2.1.1 y 2.1.2.1.5 del artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>46</sup> y del numeral 2.1.11.1.1 del artículo 2.1.11.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>47</sup>.

#### **4.6 En lo referido al Incidente INC5353611**

Sobre el particular, el proveedor de servicios indicó que, por condiciones climáticas adversas en la zona, se generaron intermitencias en el servicio de tecnología móvil 3G en la estación base Amazonas La Chorrera entre el 26 de octubre de 2021 y el 29 de octubre de 2021. Sin embargo, esta falla tampoco fue continua, pues tuvo intervalos en los que se mantuvo el servicio y, además, se encontraba disponible la tecnología 2G para la prestación de los servicios.

##### **4.6.1 Consideraciones de la Dirección**

<sup>45</sup> Modificado por el artículo 2 de la Resolución CRC 5111 de 2017 y el artículo 10 de La Resolución CRC 6755 de 2022.

<sup>46</sup> Modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017.

<sup>47</sup> Modificado por el artículo 4 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

Con relación a este incidente, la Dirección considera oportuno retomar la información que se encuentra en el archivo Excel denominado "Soportes Puntos B y C"<sup>48</sup>, en el que se relacionó lo siguiente:

EB	INCIDENTE	TEC	FECHA	HORA	TIEMPO	TIPO FALLA	SOLUCION	MOTIVO
			INICIO FALLA	INICIO FALLA	FALLA (MIN)			
AMZ.La Chorrera	INC5353611	3G	26/10/2021	13:48	3934	Acceso	Bloqueo por daño de elemento de red, Intervención en sitio	Falla imprevista

**Imagen N.º 16** – Información relacionada por la investigada en el archivo Excel denominado "Soportes Puntos B y C" sobre el incidente INC5353611

**Fuente:** Respuesta a requerimiento efectuado en la visita de inspección del 6 de diciembre de 2021. Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 2 del Radicado N.º 21-478513 del 20 de diciembre de 2021.

De acuerdo con esta información, se había relacionado una única falla de 3.934 minutos de duración, en la tecnología 3G, que originó que no estuvieran disponibles los servicios de telefonía e internet para los usuarios de la zona.

Ahora bien, en los descargos, el proveedor indicó cómo se presentó el incidente de la referencia entre los días 26 de octubre de 2021 al 29 de octubre de 2021, así:

INCIDENTE	Id alarma	Elemento red	Fecha inicio alarma	Fecha fin alarma	Tecnología	Tiempo Falla (MIN)
INC5353611	7786	AMZ.La Chorrera	10/26/21 1:49 PM	10/27/21 11:40 AM	UMTS	1310
aproximadamente 47 minutos de servicio 3G (UMTS) telefonía e Internet						
INC5353611	7786	AMZ.La Chorrera	10/27/21 12:27 PM	10/27/21 3:05 PM	UMTS	157
aproximadamente 30 minutos de servicio 3G (UMTS) telefonía e Internet						
INC5353611	7786	AMZ.La Chorrera	10/27/21 3:35 PM	10/28/21 9:15 AM	UMTS	1059
aproximadamente 547 minutos de servicio 3G (UMTS) telefonía e Internet						
INC5353611	7786	AMZ.La Chorrera	10/28/21 6:22 PM	10/29/21 5:44 PM	UMTS	1402
normalización del servicio 3G (GSM) telefonía e Internet						

**Imagen N.º 17** – Información relacionada por la investigada sobre el incidente INC5353611 y las alarmas generadas en cada una de las fallas referenciadas para la red 3G

**Fuente:** Descargos - Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 11 del Radicado N.º 21-478513 del 10 de marzo de 2023.

Sin embargo, los datos que obran en la anterior tabla, no cuentan con sustento técnico que los avale, pues no hay certeza de la fuente de la información presentada por **COMCEL**; tampoco se allegó información que complementa lo relacionado con el tipo de falla, su duración y los servicios y tecnologías afectados con ocasión de este incidente.

Como en los incidentes analizados previamente, la investigada señaló que hubo lapsos de tiempo en los cuales el servicio estuvo disponible, razón por la cual la contabilización del tiempo del incidente debía variar y, por ende, en su sentir, no había lugar a la configuración de la compensación automática. Sin embargo, no se aportó ningún soporte con el cual el operador acreditara cómo los usuarios tuvieron acceso a la tecnología 3G, durante los periodos referenciados en la tabla, razón por la cual, no queda demostrado que, durante esos lapsos de tiempo, los usuarios, efectivamente, recibieron los servicios de telefonía e internet.

A su turno, debe mencionarse que si bien la investigada manifestó que la estación base AMZ. La Chorrera contaba con la tecnología 2G, no informó si la misma se encontraba en operación durante el tiempo de la afectación de los servicios con tecnología 3G, toda vez que la red 2G no cuenta con las mismas características de calidad que la 3G.

Sin embargo, aunque esta última situación podría ameritar un juicio de reproche, el cargo objeto de análisis se refiere a que **COMCEL** al parecer no realizó la compensación automática durante el

<sup>48</sup> Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 2 del Radicado N.º 21-478513 del 20 de diciembre de 2021.

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

término de indisponibilidad del servicio, para los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2021, en las zonas donde tiene cobertura en el departamento del Amazonas.

Bajo esa premisa, al no comprobarse la operación de la tecnología 2G para respaldar el incidente que afectó la prestación de los servicios en tecnología 3G, no se evidencia que hubo continuidad de los servicios de telefonía e internet contratados por los usuarios, lo cual origina que se cumpla con el elemento de falta de disponibilidad previsto para que proceda la compensación automática.

Frente al otro elemento que debe presentarse para la procedencia de la compensación, esto es, que la falta de disponibilidad de los servicios se haya presentado por más de 48 horas, se encontró lo siguiente:

La indisponibilidad referenciada tuvo una duración de 3928 minutos, equivalentes a 65,46 horas iniciando el día 26 de octubre de 2021 a la 1:49 PM y finalizando el día 29 de octubre a las 5:44 PM, lo cual da lugar a que se cumpla el elemento temporal para la operación de la compensación automática.

No obstante, el proveedor no evidenció haber realizado la compensación automática para los usuarios que no pudieron recibir de manera continua e ininterrumpida, los servicios de telefonía e internet contratados, con ocasión de las fallas presentadas, motivo por el cual se evidencia que el proveedor transgredió lo dispuesto en los numerales 2.1.2.1.1 y 2.1.2.1.5 del artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>49</sup> y del numeral 2.1.11.1.1 del artículo 2.1.11.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>50</sup>.

#### 4.7 En lo referido al Incidente INC5415435

Respecto de este incidente, la investigada manifestó que se presentó una falla imprevista que bloqueó el elemento de transmisión del enlace satelital en la estación base Atacuari, lo cual causó indisponibilidad en la tecnología móvil 2G.

##### 4.7.1 Consideraciones de la Dirección

En lo concerniente a este incidente, es importante retomar la información suministrada por la investigada a través del archivo Excel denominado "Soportes Puntos B y C"<sup>51</sup>, en la que se presentó lo siguiente:

EB	INCIDENTE	TEC	FECHA INICIO FALLA	HORA INICIO FALLA	TIEMPO FALLA (MIN)	TIPO FALLA	SOLUCION	MOTIVO
AMZ. Atacuari	INC5415435	2G	6/11/2021	0:13	4085	Transmisión	Bloqueo Elemento, intervención en sitio	Falla imprevista

**Imagen N.º 18** – Información relacionada por la investigada en el archivo Excel denominado "Soportes Puntos B y C" sobre el incidente INC5415435

**Fuente:** Respuesta a requerimiento efectuado en la visita de inspección del 6 de diciembre de 2021. Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 2 del Radicado N.º 21-478513 del 20 de diciembre de 2021.

Del anterior documento, se observa que la falla sobre la tecnología 2G, se presentó el día 6 de noviembre de 2021, con una duración de 4085 minutos, motivo por el cual, de manera inicial, se advirtió que la falta de disponibilidad del servicio y el restablecimiento del servicio se dio en un término superior a 48 horas (2880 minutos), por lo que de acuerdo con lo establecido en el literal III del Anexo N.º 2.1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>52</sup>, procedía la compensación automática, para los usuarios afectados con dicha falla.

Lo anterior, guarda relación con la información que allegó y presentó el proveedor en sus descargos, en la cual se relaciona una única falla, aunque con una duración de 4084 minutos, que de todas formas se encuadra dentro del requisito previsto en el Anexo N.º 2.1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>53</sup>:

<sup>49</sup> Modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017.

<sup>50</sup> Modificado por el artículo 4 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>51</sup> Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 2 del Radicado N.º 21-478513 del 20 de diciembre de 2021.

<sup>52</sup> Modificado por el artículo 2 de la Resolución CRC 5111 de 2017 y el artículo 10 de la Resolución CRC 6755 de 2022.

<sup>53</sup> Modificado por el artículo 2 de la Resolución CRC 5111 de 2017 y el artículo 10 de la Resolución CRC 6755 de 2022.

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Id alarma	Elemento red	Fecha inicio alarma	Fecha fin alarma	Tecnología	Tiempo Falla (MIN)
7767	AMZ.Atacuari	11/6/21 12:13 AM	11/8/21 8:18 PM	GSM	4084

**Imagen N.º 19** – Información relacionada por la investigada sobre el incidente INC5415435 y las alarmas generadas en cada una de las fallas referenciadas para la red 2G

**Fuente:** Anexos aportados dentro del texto de descargos. Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 11 del Radicado N.º 21-478513 del 10 de marzo de 2023.

Ahora bien, resulta oportuno precisar que la única tecnología móvil disponible para el centro poblado de San Juan de Atacuari era la 2G (GSM), tal como se puede observar en el siguiente soporte aportado en los anexos del escrito de descargos<sup>54</sup>:

**Imagen N.º 20** – Información relacionada por la investigada sobre las tecnologías disponibles en la estación base AMZ Atacuari

**Fuente:** Anexos aportados dentro del texto de descargos. Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 11 del Radicado N.º 21-478513 del 10 de marzo de 2023.

Con base en lo anterior, al no haber disponibilidad de otras tecnologías debido a que en esta zona los servicios se prestan a través de la red 2G, es claro que no hubo continuidad en la prestación de los servicios de telefonía e internet en el centro poblado San Juan de Atacuari el cual pertenece al municipio de Puerto Nariño (Amazonas), ya que la única red tuvo fallas por más de 4084 minutos de manera continua, por lo que el proveedor debió compensar de manera automática a los usuarios de la zona afectada, aspecto que no se encuentra acreditado.

Así las cosas, a pesar de que se comprobó que la ocurrencia de la falla presentada para la tecnología 2G, en la estación base AMZ.Atacuari durante los días 6 de noviembre de 2021 al 8 de noviembre de 2021, tuvo más de 48 horas de duración y que originó que no se prestaran de manera continua e ininterrumpida los servicios de telefonía e internet, el proveedor no acreditó haber efectuado la compensación automática procedente para los usuarios ubicados en el área de cobertura, esto es, el centro poblado San Juan de Atacuari del municipio de Puerto Nariño (Amazonas).

Por lo anterior, para este caso se encuentra materializada la transgresión de lo dispuesto en los numerales 2.1.2.1.1 y 2.1.2.1.5 del artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>55</sup> y del numeral 2.1.11.1.1 del artículo 2.1.11.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>56</sup>, en razón a que el operador no realizó la compensación automática que procedía a los usuarios por la indisponibilidad de los servicios.

#### 4.8. Respecto del Incidente INC5416415

Sobre este incidente, el proveedor de servicios señaló que la falla es atribuible a un tercero en el medio de transmisión contratado con (Andired), lo que generó una indisponibilidad en la tecnología

<sup>54</sup> Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 11 del Radicado N.º 21-478513 del 10 de marzo de 2023.

<sup>55</sup> Modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017.

<sup>56</sup> Modificado por el artículo 4 de la Resolución CRC 5929 de 2020.



"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

móvil 3G entre el 6 de noviembre de 2021 y el 8 de noviembre de 2021. Sin embargo, precisó que esta indisponibilidad no fue continúa, y el usuario tenía disponible el servicio de telefonía e internet a través de la cobertura de las tecnologías 4G y 2G.

#### 4.8.1 Consideraciones de la Dirección

En primer lugar, es importante relacionar el archivo en Excel denominado "Soportes Puntos B y C"<sup>57</sup>, que la investigada aportó para este Incidente, en virtud del cual presentó la siguiente información:

EB	INCIDENTE	TEC	FECHA INICIO FALLA	HORA INICIO FALLA	TIEMPO FALLA (MIN)	TIPO FALLA	SOLUCION	MOTIVO
AMZ.Tarapaca	INC5416415	3G	6/11/2021	8:22	3258	Transporte	Se generó reporte con el proveedor ANDIRED por fallas de Fibra Optica Caso N°373658 - 373659 - 373660	Hecho atribuible a tercero

**Imagen N.º 21** – Información relacionada por la investigada en el archivo Excel denominado "Soportes Puntos B y C" sobre el incidente INC5416415

**Fuente:** Respuesta a requerimiento efectuado en la visita de inspección del 6 de diciembre de 2021. Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 2 del Radicado N.º 21-478513 del 20 de diciembre de 2021.

De esta información, se detalla que el incidente se presentó el día 6 de noviembre de 2021, desde las 8:22 a.m. con una duración de 3258 minutos, en la cual no estuvo disponible la tecnología 3G para la prestación de los servicios de telefonía e internet.

Con base en ello, la Dirección estableció de manera preliminar en el numeral 10.1 del considerando **DÉCIMO** del pliego de cargos, lo siguiente:

*"No obstante lo anterior, el operador no allegó prueba alguna que acreditara la compensación automática o el no cobro del servicio para el tipo de falla identificada como "transporte", por lo que se podría concluir de manera preliminar que, **COMCEL** presuntamente ante las correspondientes faltas de continuidad del servicio, no efectuó las compensaciones automáticas a que tienen derecho los usuarios afectados, por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible, por las faltas de disponibilidad en la prestación de los servicios en el departamento de Amazonas para los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2021, por lo que presuntamente no estaría cumpliendo con lo establecido en los numerales 2.1.2.1.1 y 2.1.2.1.5 del artículo 2.1.2.1, el numeral 2.1.11.1.1 del artículo 2.1.11.1, el anexo 2.1 y el artículo 2.1.12.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016."*

No obstante, en los anexos presentados en los descargos, se observa que el proveedor aportó un soporte en el que para este incidente se relacionaron 3 fallas, las cuales se presentaron entre los días 6 y 8 de noviembre de 2021, con una duración de 581 minutos, 2367 minutos y 307 minutos respectivamente, tal y como se ilustra a continuación:

Id alarma	Elemento red	Fecha inicio alarma	Fecha fin alarma	Tecnología	Tiempo Falla (MIN)
7786	AMZ.Tarapaca	11/6/21 8:22 AM	11/6/21 6:04 PM	UMTS	581
7786	AMZ.Tarapaca	11/6/21 6:12 PM	11/8/21 9:40 AM	UMTS	2367
7786	AMZ.Tarapaca	11/8/21 9:40 AM	11/8/21 2:48 PM	UMTS	307

**Imagen N.º 22** – Información relacionada por la investigada sobre el incidente INC5416415 y las alarmas generadas en cada una de las fallas referenciadas para la red 3G

**Fuente:** Anexos aportados dentro del texto de descargos. Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 11 del Radicado N.º 21-478513 del 10 de marzo de 2023.

Ahora bien, el proveedor sostuvo que, durante la presentación del incidente, los servicios de telefonía e internet estuvieron disponibles, por la cobertura de las tecnologías 2G y 4G. Sin embargo, se encontró que:

**COMCEL** no allegó soporte o prueba mediante los cuales fuese posible validar los medios de transmisión utilizados en la estación base AMZ.Tarapaca para las tecnologías 2G y 4G, así como la manera mediante la cual, supuestamente, se garantizaron los servicios de telefonía e internet en la zona de cobertura de dicha estación.

<sup>57</sup> Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 2 del Radicado N.º 21-478513 del 20 de diciembre de 2021.

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

Por otro lado, el único soporte aportado en referencia con las tecnologías 2G y 4G fue el mapa de cobertura que el proveedor aportó en los anexos de los descargos, de esta manera:

**TECNOLOGÍAS DISPONIBLES EN LAS ESTACIONES BASE**

**RF-BL-44 AMZ. Tarapaca**  
Ubicación Técnica : CO-4-R4-AMZ-ST-10629  
In Srv / No Aplica / Poste 9m Ver en Plan Expansion

**Claro**

Infraestructura de Claro  
Batallon de Selva No 54 FFMM

Información RF Fotos Hoja de Vida Trabajos en EB Historia Ofensores

Información RF

Region	Oriente	Salida Tx / Donora	Satelital 2G
Market	Satelital	Fecha 2G	Apr 9, 2006
Departamento	Amazonas	Fecha 3G 850	May 28, 2012
Municipio	Tarapaca	Fecha 3G 850:2	Jan 26, 2021
Centro Poblado	Tarapaca	Fecha LTE 1900	Jan 28, 2021

The screenshot also shows a coverage map interface with a legend for different frequency bands: 2G (Satelital), 3G (850), 3G (850:2), and LTE (1900). The map shows the location of the station in the Tarapaca area of Amazonas.

**Imagen N.º 23** – Información relacionada por la investigada sobre las tecnologías disponibles en la estación base AMZ Tarapaca  
**Fuente:** Anexos aportados dentro del texto de descargos. Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 11 del Radicado N.º 21-478513 del 10 de marzo de 2023.

Sin embargo, de este mapa de cobertura no se puede establecer si las tecnologías 2G y 4G se encontraban en funcionamiento, ya que dichos mapas solo establecen un contorno de cobertura de los servicios ofrecidos por el proveedor mediante el uso de modelos digitales de terreno, más no logran determinar cómo operan las tecnologías mencionadas, en especial, durante la falla de la tecnología 3G, establecida dentro del incidente bajo análisis.

De conformidad con lo anterior, al no acreditarse probatoriamente que las tecnologías mencionadas suplieron la falla presentada para la tecnología 3G, hay lugar a determinar que dicha falla tuvo una duración de 3255 minutos equivalente a 54,25 horas, en los cuales no hubo una prestación continua e ininterrumpida del servicio de telefonía e internet para los usuarios de la zona de cobertura.

Por otra parte, el proveedor no acreditó haber realizado la compensación automática para los usuarios que resultaron afectados con la falta de disponibilidad de los servicios de telefonía e internet, a partir de la configuración de este incidente.

Así las cosas, para el presente caso, el proveedor de servicios transgredió lo dispuesto en los numerales 2.1.2.1.1 y 2.1.2.1.5 del artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>58</sup> y del numeral 2.1.11.1.1 del artículo 2.1.11.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>59</sup>.

#### 4.9. Sobre las compensaciones realizadas por indisponibilidad superior a las 48 horas

Al respecto, el proveedor señaló que, en el periodo de septiembre de 2021 a noviembre de 2021, se realizaron compensaciones a los usuarios que presentaron indisponibilidad de sus servicios por un periodo superior a las 48 horas, para lo cual aportó el archivo "*Reporte\_compensaciones Amazonas\_v3 (003)*"<sup>60</sup>

Con base en lo anterior, advirtió que **COMCEL** sí da cumplimiento a la normatividad con relación a las compensaciones, de acuerdo con la información que se recauda desde el área técnica y el procesamiento que se realiza.

##### 4.9.1. Consideraciones de la Dirección

<sup>58</sup> Modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017.

<sup>59</sup> Modificado por el artículo 4 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>60</sup> Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 11 Radicado N.º 21-478513 del 10 de marzo de 2023.

*"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"*

Sobre el particular, la investigada aportó junto con su escrito de descargos un archivo Excel denominado "*Reporte\_compensaciones Amazonas\_v3 (003)*"<sup>61</sup>, con el cual pretende acreditar que realizó la compensación automática a sus usuarios en los casos en los cuales aquella era viable.

Sin embargo, debe ponerse de presente que el proveedor, mediante el citado documento no acreditó que, efectivamente, hubiese efectuado las compensaciones correspondientes. De hecho, se trata de un archivo Excel que contiene cuatro (4) hojas de cálculo, una con información concerniente a líneas en modalidad post-pagos y el resto de hojas a líneas en modalidad prepago. A su turno, cada una de dichas hojas contiene varias columnas y filas diligenciadas. Si bien, en el caso de la modalidad postpago, podría determinarse, entre otros aspectos, las líneas objeto de compensación y el valor de dicha compensación, no ocurre lo mismo con las hojas de cálculo referidas a la modalidad prepago, dada la falta de claridad de la información. En general, el documento no aporta información clara y exacta sobre los puntos que ayudarían a dilucidar si efectivamente estas compensaciones se realizaron por las fallas presentadas por más de 48 horas en el departamento del Amazonas, durante los meses de septiembre a noviembre de 2021.

Adicionalmente, el proveedor en los descargos sólo se limitó a señalar que había realizado compensaciones entre los meses de septiembre a noviembre de 2021, sin precisar qué información contenía el archivo Excel "*Reporte\_compensaciones Amazonas\_v3 (003).xlsx*"<sup>62</sup>, cómo habría calculado el valor de la compensación, cuántas personas habrían sido compensadas, en qué momento se aplicó esa medida, etc.

Sumado a lo anterior, el documento allegado consiste en un mero registro al interior de la sociedad investigada, el cual no tiene la idoneidad de demostrar que el proveedor sí realizó todas las compensaciones que debía efectuar, que lo hizo por el tiempo en el cual el servicio no estuvo disponible o que hubiese utilizado la fórmula establecida para su cálculo. En suma, la sociedad investigada no logró probar que realizó la compensación automática por falta de disponibilidad en la prestación de los servicios, de acuerdo con las condiciones descritas en el Anexo 2.1 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 sobre "*Condiciones para la determinación de la compensación automática por falta de disponibilidad de los servicios de telefonía e internet*".

En otras palabras, **COMCEL** no acreditó con la información aportada, el haber realizado la compensación automática durante el término de indisponibilidad del servicio para los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2021, en las zonas donde tiene cobertura en el departamento del Amazonas, cuya duración superó las 48 horas, tal como se pudo determinar en los análisis de cada uno de los incidentes referenciados para este cargo.

En ese orden, la investigada no desvirtuó la transgresión de los numerales 2.1.2.1.1 y 2.1.2.1.5 del artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>63</sup> y del numeral 2.1.11.1.1 del artículo 2.1.11.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>64</sup>, lo que origina la configuración de la infracción prevista en el numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.

#### **4.9.2. Consideraciones de la Dirección sobre la configuración de la infracción prevista en el numeral 12 del artículo 64 de la ley 1341 de 2009 por parte del proveedor.**

De acuerdo con lo expuesto en el desarrollo de este cargo, la Dirección ha establecido a partir del estudio y análisis de los argumentos y pruebas presentadas por parte de **COMCEL**, que se han configurado las transgresiones normativas imputadas en el pliego de cargos, a partir de lo siguiente:

**4.9.2.1.** Se advirtió la inobservancia de lo previsto en los numerales 2.1.2.1.1 y 2.1.2.1.5 del artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>65</sup>, dado que los usuarios afectados con los incidentes analizados para este cargo, no recibieron de manera continua, sin interrupciones y con la calidad fijada los servicios de telefonía e internet.

Además, pese a ello, el proveedor no realizó la compensación automática por la indisponibilidad de dichos servicios, al haber persistido dichas fallas por un periodo superior a las 48 horas.

<sup>61</sup> Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 11 del Radicado N.º 21-478513 del 10 de marzo de 2023.

<sup>62</sup> Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 11 del Radicado N.º 21-478513 del 10 de marzo de 2023.

<sup>63</sup> Modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017.

<sup>64</sup> Modificado por el artículo 4 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>65</sup> Modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017.

*"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"*

**4.9.2.2.** Se materializó la vulneración del numeral 2.1.11.1.1 del artículo 2.1.11.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>66</sup>, debido a que los usuarios afectados con los incidentes analizados dentro del presente cargo, no recibieron una compensación automática por la falta de disponibilidad de los servicios de telefonía e internet, a pesar de que se cumplieron para cada uno de los incidentes, los presupuestos previstos para el efecto, esto es, que no hubiera disponibilidad de los servicios mencionados durante más de 48 horas.

Por lo expuesto, al determinarse que no se acreditó que el proveedor haya realizado compensaciones automáticas por indisponibilidad del servicio para los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2021, en las zonas de cobertura del departamento del Amazonas, las cuales superaron las 48 horas, se encuentra acreditada la infracción prevista en el numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.

## **5. DOSIMETRÍA SANCIONATORIA**

La facultad sancionatoria de la administración se erige como una manifestación del poder punitivo del Estado, así como un instrumento eficaz para facilitar el ejercicio de las funciones públicas y un medio para asegurar la consecución de los fines estatales.<sup>67</sup>

De esta manera, por medio de las sanciones, se pretende garantizar la preservación y restauración del ordenamiento jurídico, mediante la imposición de una sanción que no solo repruebe, sino que también, prevenga la realización de todas aquellas conductas contrarias al mismo<sup>68</sup>.

Tal como se indicó en el acápite de competencias, esta Dirección se encuentra facultada para imponer a los proveedores de servicios de comunicaciones, sanciones por la violación a la normatividad que protege a los usuarios de dichos servicios, facultad que ejerce con total observancia del procedimiento establecido en los artículos 47 a 49 del CPACA, así como lo dispuesto en el artículo 44 de esa misma norma, el cual establece que:

*"En la medida en que el contenido de una decisión de carácter general o particular sea discrecional, debe ser adecuada a los fines de la norma que la autoriza, y proporcional a los hechos que le sirven de causa."*

Lo anterior, quiere decir que la decisión adoptada sea acorde con *"los principios que gobiernan la función pública"*<sup>69</sup> es decir, los principios de igualdad, moralidad, eficacia, celeridad, imparcialidad y publicidad; y que la decisión *"no resulte excesiva en rigidez frente a la gravedad de la conducta, ni tampoco carente de importancia frente a esa misma gravedad."*<sup>70</sup>

Expuesto lo anterior, se tiene que, para las infracciones comprobadas en la presente actuación, las sanciones que proceden, según el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009<sup>71</sup>, son las siguientes:

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

1. Amonestación.
2. Multa hasta por el equivalente a dos mil (2.000) salarios mínimos legales mensuales para personas naturales.
3. Multa hasta por el equivalente a quince mil (15.000) salarios mínimos legales mensuales para personas jurídicas.
4. Suspensión de la operación al público hasta por dos (2) meses.
5. Caducidad del contrato o cancelación de la licencia, autorización o permiso."

<sup>66</sup> Modificado por el artículo 4 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>67</sup> Corte Constitucional; Sentencia SU-1010 del 16 de octubre de 2008. M.P. Rodrigo Escobar Gil. Expedientes T-1.410.120 y otros.

<sup>68</sup> Corte Constitucional; Sentencia C-818 del 9 de agosto de 2005. M.P. Rodrigo Escobar Gil. Expediente N.º D-5521

<sup>69</sup> Corte Constitucional; Sentencia C-125 del 18 de febrero de 2003. M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra. Expediente N.º D-4059.

<sup>70</sup> Consejo de Estado; Sala de lo Contencioso Administrativo; Sección Segunda; Subsección "A"; Sentencia del 26 de mayo de 2016; C.P. Gabriel Valbuena Hernández. Radicación N.º 11001-03-25-000-2011-00631-00(2468-11)

<sup>71</sup> Modificado por el artículo 44 de la Ley 1753 de 2015.

*“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”*

No obstante, para determinar la sanción procedente, deberán considerarse los criterios definidos legalmente para tal efecto, los cuales se encuentran previstos en el artículo 50 del CPACA, el cual señala:

**“ARTÍCULO 50. GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES.** *Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:*

- 1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.*
- 2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.*
- 3. Reincidencia en la comisión de la infracción.*
- 4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.*
- 5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.*
- 6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.*
- 7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente.*
- 8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas”.*

Determinada la sanción se entrarán a verificar los atenuantes a los que hace referencia el parágrafo 1º del artículo 67 de la Ley 1341 de 2009<sup>72</sup>, los cuales se citan, a continuación:

**“ARTÍCULO 67. PROCEDIMIENTO GENERAL. (...)**

**PARÁGRAFO 1o.** *En el procedimiento administrativo sancionador, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 65 de la presente ley, serán factores atenuantes, los siguientes criterios:*

- 1. Cuando, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación del acto mediante el cual se formulan cargos, el investigado acredite que se ha producido el cese de los actos u omisiones que dieron lugar al inicio de la actuación administrativa, la sanción administrativa podrá reducirse hasta en las tres cuartas partes de la que resultare pertinente imponer.*
- 2. Cuando, dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación del acto mediante el cual se formulan cargos, el investigado acredite que se ha producido el cese de los actos u omisiones que dieron lugar al inicio de la actuación administrativa, la sanción administrativa podrá reducirse hasta en la mitad de la que resultare pertinente imponer.*
- 3. Cuando, hasta antes de la culminación del periodo probatorio, el investigado acredite que se ha producido el cese de los actos u omisiones que dieron lugar al inicio de la actuación administrativa, la sanción administrativa podrá reducirse hasta en la tercera parte de la que resultare pertinente imponer.”*

## **5.1. Criterios de dosificación**

### **5.1.1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.**

En principio, la aplicación de este criterio para el **cargo primero** obedece a la potencialidad que tuvo la conducta infractora del proveedor de afectar el derecho de los usuarios de presentar PQR, sin ningún tipo de restricción o impedimento.

Lo anterior, se debe a que, al momento de la visita de inspección realizada el 6 de diciembre de 2021<sup>73</sup>, uno de los agentes del proveedor de servicios, señaló que en el centro de atención ubicado en la Carrera 11 N.º 8 – 50 Local 1 de Leticia (Amazonas), **“solo se reciben solicitudes por escrito, no se aceptan solicitudes verbales”**, circunstancia que no pudo ser desvirtuada por parte de la investigada con el material probatorio aportado tanto en la solicitud de aplicación de atenuantes<sup>74</sup> como en los descargos<sup>75</sup> y alegatos de conclusión<sup>76</sup>.

<sup>72</sup> Modificado por el artículo 28 de la Ley 1978 de 2019.

<sup>73</sup> Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 3 del Radicado N.º 21-478513 del 13 de abril de 2022, aunque se aclara que la visita fue llevada a cabo el día 6 de diciembre de 2021.

<sup>74</sup> Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 9 del Radicado N.º 21-478513 del 24 de febrero de 2023.

<sup>75</sup> Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 11 del Radicado N.º 21-478513 del 10 de marzo de 2023.

<sup>76</sup>

*"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"*

La conducta desplegada por **COMCEL**, desconoció que la legislación y la regulación buscan que el usuario pueda presentar por el medio y forma que mejor considere cualquier petición, queja/reclamo o recurso ante los proveedores de servicios, incluida la verbal.

Además, se desincentivó y obstaculizó a los usuarios a presentar sus PQR en la forma en que a ellos se les facilite, al no recibir PQR de manera verbal.

En este punto, resulta importante resaltar que frente al juicio de reproche en la presente actuación administrativa no se requiere que concurra el daño como elemento de la responsabilidad, razón por la cual no es necesario comprobar el mismo, sino el desconocimiento de la norma. En este sentido, se pronunció el Consejo de Estado en la sentencia No. 20738, del 22 de octubre de 2012, C.P. Enrique Gil Botero, al indicar:

*"La conducta objeto de sanción administrativa debe ser antijurídica. (...) Siempre se ha sostenido que el derecho penal reprocha el resultado, incluso en los denominados delitos de peligro, comoquiera que se requiere una puesta efectiva en riesgo del bien jurídico objeto de protección. **Esta situación no se presenta en el ámbito administrativo en el que por regla general la '(...) esencia de la infracción radica en el incumplimiento de la norma'**<sup>77</sup>, de allí que se sostenga que el reproche recae sobre 'la mera conducta'. En derecho sancionatorio, interesa la potencialidad del comportamiento, toda vez que el principal interés a proteger es el cumplimiento de la legalidad, de forma tal que tiene sustancialidad (antijuridicidad formal y material) 'la violación de un precepto que se establece en interés colectivo, porque **lo que se sanciona es precisamente el desconocimiento de deberes genéricos impuestos en los diferentes sectores de actividad de la administración**'.*

***Así las cosas, el derecho administrativo sancionador se caracteriza por la exigencia de puesta en peligro de los bienes jurídicos siendo excepcional el requerimiento de la lesión efectiva.** Cosa distinta, es que el peligro del cual se habla pueda ser concreto (se pide en la norma la efectiva generación de un riesgo) o abstracto; en el último caso, el carácter preventivo de la potestad punitiva confiada a la administración conduce a una construcción no concebible en derecho penal: cobran importancia conductas que '(...) si consideradas singularmente pueden no ser perjudiciales, en el supuesto en el que se generalicen afectarían con toda probabilidad el bien jurídico protegido, lesionándolo'<sup>78</sup> (Destacado propio).*

En concordancia con lo anterior, es evidente que las competencias de vigilancia y control otorgadas a esta Dirección para conocer de 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"*<sup>79</sup>, permiten colegir que todas las actuaciones que se surten en las investigaciones administrativas, deben establecer la responsabilidad de un proveedor de servicios de comunicaciones de acuerdo con la naturaleza de la conducta.

En ese sentido, verificar o ponderar el daño o los perjuicios producidos a los usuarios de los servicios de comunicaciones prestados por la sociedad comercial investigada está supeditado al interés general que rodea a la regulación vigente. Para efectos prácticos, vale señalar que, una vez se comprueba la transgresión de las normas que se imputan jurídicamente en las investigaciones administrativas, como requisito *sine qua non*, para un caso concreto, bastará con determinar si el proveedor de servicios transgredió la norma que contemplaba su obligación o el derecho o garantía del usuario, situación que se encontró probada en esta investigación administrativa sancionatoria, en lo atinente al cargo primero.

Lo anterior, desvirtúa lo señalado por parte de la investigada en sus descargos, al indicar que no hubo infracción al Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones y tampoco vulneró los derechos que les asisten a estos.

<sup>77</sup> Consejo de Estado, C.P. Enrique Gil Botero. Sentencia del Radicado N.º 20738 del 22 de octubre de 2012.

<sup>78</sup> Consejo de Estado, Sección Cuarta, C.P. Hugo Fernando Bastidas Bárcenas. Sentencia del 29 de mayo de 2014. Radicado N.º 25000-23-27-000-2009-00231-01(18761).

<sup>79</sup> Numeral 3 del artículo 13 del 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"*.

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

Ahora bien, en lo que respecta al **cargo segundo**, se observó que el operador no realizó la compensación automática durante el término de indisponibilidad del servicio, para los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2021 en las zonas donde tiene cobertura en el departamento del Amazonas, dado que las fallas que se presentaron con los incidentes **INC5274180, INC5270088, INC5286444, INC5295625, INC5353611, INC5415435** y **INC5416415**, superaron las 48 horas.

Esto configuró un daño a los usuarios del departamento del Amazonas, pues como consecuencia de las fallas presentadas, los servicios de telefonía móvil e internet, no se prestaron de manera continua e ininterrumpida, y además, con ocasión de dichas fallas, los usuarios no fueron compensados automáticamente, pese a que éste es un derecho que les asiste.

Es decir que, en este caso, el reproche del segundo cargo sí causó un daño material y patrimonial a los usuarios. Sobre tal aspecto, es oportuno citar el concepto de daño que divulga el tratadista Juan Carlos Henao:<sup>80</sup>

*"[D]año es toda afrenta a los intereses lícitos de una persona, trátase de derechos pecuniarios o de no pecuniarios, de derechos individuales o de colectivos, que se presenta como lesión definitiva de un derecho o como alteración de su goce pacífico y que, gracias a la posibilidad de accionar judicialmente, es objeto de reparación si los otros requisitos de la responsabilidad civil -imputación y fundamento del deber de reparar- se encuentran reunidos"*

Así las cosas, al demostrarse la transgresión de lo dispuesto en los numerales 2.1.2.1.1 y 2.1.2.1.5 del artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>81</sup>, y del numeral 2.1.11.1.1 del artículo 2.1.11.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>82</sup>, al no realizar la compensación automática por indisponibilidad del servicio, a partir de lo referenciado y analizado para los incidentes identificados como INC5274180, INC5270088, INC5286444, INC5295625, INC5353611, INC5415435 e INC5416415, no solo se defraudó el interés general protegido por las normas que conforman el Régimen de Protección de Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, sino que adicionalmente, se causó un daño a los usuarios.

Con ello, también resulta descartada la afirmación realizada en el acápite cuarto de los descargos, pues no es cierto que el proveedor sigue con cuidado el procedimiento para las compensaciones a usuarios por indisponibilidad del servicio.

En conclusión, la Dirección considera que las trasgresiones en las que incurrió el proveedor vulneraron de manera directa los derechos de los usuarios e incluso generó un daño para estos, tal como se apreció para el cargo segundo, los cuales deben constituirse como una prioridad de protección y atención, no solo por parte de las autoridades sino por parte de los mismos operadores de servicios de comunicaciones, quienes en últimas son quienes conocen las particularidades técnicas, económicas y jurídicas que se desprenden de la prestación del servicio.

Por ello, debe indicarse que la actuación desplegada por la sociedad investigada resultó trasgresora de sus obligaciones y, por ende, este criterio de graduación resulta aplicable como agravante de la sanción a imponer.

#### **5.1.2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.**

Teniendo en cuenta que respecto del **cargo primero** no se probó la obtención de un beneficio económico del operador de servicios de comunicaciones o para un tercero, este criterio no será tenido en cuenta al momento de dosificar la sanción respecto de dicho cargo.

Ahora bien, en lo tocante con **el cargo segundo** y del análisis del material probatorio que reposa en el expediente se concluye que, se encuentra probado el beneficio económico obtenido por el infractor para sí, al no haber realizado la compensación automática durante el término de indisponibilidad del servicio, para los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2021 en las zonas donde tiene cobertura en el departamento del Amazonas, las cuales superaron las 48

<sup>80</sup> J. C. Henao, Le dommage. *Analyse à partir de la responsabilité civile extracontractuelle de l'État en droit colombien et en droit français*, tesis doctoral, Universidad de París 2 Panthéon-Assas, sustentada el 27 de noviembre de 2007, p. 133

<sup>81</sup> Modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017.

<sup>82</sup> Modificado por el artículo 4 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

*"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"*

horas. Por tal razón, dicho criterio resulta aplicable al momento de dosificar la sanción respecto de dicho cargo.

### **5.1.3. Reincidencia en la comisión de la infracción.**

Teniendo en cuenta que respecto del **cargo primero** no se evidenció que la sociedad investigada hubiese sido reincidente en su conducta, este criterio no será tenido en cuenta al momento de dosificar la sanción para ese cargo.

En relación con el **cargo segundo**, esta Dirección comprobó que **COMCEL** ya había sido sancionada por la transgresión de lo dispuesto en los numerales 2.1.2.1.1. y 2.1.2.1.5 del artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>83</sup> y del numeral 2.1.11.1.1 del artículo 2.1.11.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, normas que fueron imputadas como transgredidas para el cargo segundo, en la apertura de la presente investigación.

En concreto, mediante la Resolución N.º 72895 del 17 de noviembre de 2020<sup>84</sup>, la investigada fue multada con **DIECISIETE MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL SESENTA PESOS M/CTE (\$17.556.060)**, equivalentes a veinte (20) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV), dentro del expediente N.º 18-346177, al concluirse lo siguiente:

*"Del análisis del caso concreto se concluye que **COMCEL** vulneró lo establecido en los numerales 2.1.2.1.1. y 2.1.2.1.5. del artículo 2.1.2.1 y del numeral 2.1.11.1.1 del artículo 2.1.11.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (Modificada por el artículo 1 de la Resolución CRC 511 (sic) DE 2017), toda vez que no compensó a los usuarios relacionados en la denuncia presentada el 31 de octubre de 2018, por falta de disponibilidad de los servicios; aduciendo causas de fuerza mayor o caso fortuito. Lo anterior, a pesar de que tuvo conocimiento de las fallas presentadas en la estación base que suministra el servicio de energía de su propiedad y que por ende era su obligación haber prestado mantenimiento y compensar por el tiempo que el usuario no contó con el servicio."*

Es decir que, al igual que en el presente asunto, la investigada no procedió con la compensación a la cual tenían derecho los usuarios, a partir de la falta de disponibilidad del servicio por las fallas presentadas en las estaciones base que son utilizadas para la prestación continua e ininterrumpida de los servicios de telefonía e internet contratados.

La resolución en comento fue confirmada por la Resolución N.º 30111 del 20 de mayo de 2021<sup>85</sup> - que resolvió el recurso de reposición- y por la Resolución N.º 74016 del 16 de noviembre de 2021<sup>86</sup> -que decidió el recurso de apelación<sup>87</sup>-.

Por lo anterior, la Dirección resalta la necesidad de imponer una sanción más gravosa, que no sólo permita establecer la gravedad de los hechos, sino que reproche la reiterada tendencia a vulnerar el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, razón por la cual también este criterio será tenido en cuenta al momento de graduar la sanción.

### **5.1.4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.**

Teniendo en cuenta que respecto de ninguno de los cargos endilgados al proveedor se tiene evidencia que haya empleado mecanismos tendientes a obstruir la acción investigadora de esta Dirección, este criterio no resulta aplicable para dosificar la sanción.

### **5.1.5. Utilización de medios fraudulentos o de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.**

Teniendo en cuenta que respecto de ninguno de los cargos endilgados al proveedor se tiene evidencia de que hubiese utilizado algún tipo de medio fraudulento que le permitiera ocultar el

<sup>83</sup> Modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017.

<sup>84</sup> Sistema de Trámites SIC. Consecutivo N.º 24 del Radicado N.º 18 -346177 del 17 de noviembre de 2020.

<sup>85</sup> Sistema de Trámites SIC. Consecutivo N.º 33 del Radicado N.º 18 -346177 del 20 de mayo de 2021.

<sup>86</sup> Sistema de Trámites SIC. Consecutivo N.º 45 del Radicado N.º 18 -346177 del 16 de noviembre de 2021.

<sup>87</sup> Si bien en dicho acto se realizó una aclaración y corrección del artículo 1 de la Resolución N.º 72895 del 17 de noviembre de 2020, respecto del valor en Unidades de Valor Tributario (UVT) de la multa impuesta al proveedor, en lo demás, la decisión fue confirmada en su integridad.



*"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"*

incumplimiento de sus deberes, este criterio no se tendrá en cuenta al momento de graduar la sanción.

#### **5.1.6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.**

El análisis que aquí corresponde exige que logre evidenciarse que el investigado, quien se reputa como profesional en la labor que desarrolla, actuó con la diligencia de un buen hombre de negocios, con observancia de las normas propias de su actividad y con el empleo de todos los medios a su alcance para dar cumplimiento de dichas normas.

De lo que se pudo apreciar en la investigación, el proveedor no desplegó la diligencia que se espera para dar cumplimiento a las normas que rigen su actividad, en tanto que sus conductas infractoras se contraponen a la diligencia, que éste, como experto en el sector en el cual desarrolla su objeto social, esto es, la prestación de servicios de comunicaciones, debe desplegar para lograr el cumplimiento de las obligaciones que han sido establecidas en pro del **derecho que les asiste a los usuarios de presentar PQR de forma verbal y de ser compensados por las fallas en la prestación del servicio.**

De conformidad con lo anterior, en vista de que no se evidenció que el comportamiento de la investigada corresponda con la prudencia o diligencia que se esperaba de ésta, el criterio aquí analizado, no se tendrá en cuenta como atenuante en la sanción que se impondrá respecto de ninguno de los dos cargos que le fueron endilgados.

#### **5.1.7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente.**

En el presente caso, dado que no se impartieron órdenes administrativas a la sociedad investigada relacionadas con los hechos materia de investigación, dicho criterio no resulta aplicable para la graduación de la sanción respecto de ninguno de los dos cargos que le fueron endilgados.

#### **5.1.8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas.**

Sobre este criterio, debe señalarse que para que proceda su aplicación debe mediar manifestación expresa de la investigada en cuanto a la aceptación de la conducta que se le imputa; lo cual conlleva una confesión expresa de la infracción que dio lugar a la investigación, siempre y cuando se realice antes del decreto de pruebas.

Así las cosas, de cara a la presente actuación administrativa, no reposa manifestación alguna de la sociedad investigada mediante la cual acredite haber aceptado cometer las infracciones que le fueron endilgadas mediante el **cargo primero** y **el cargo segundo**, por lo que este criterio no será tenido en cuenta el momento de graduar la sanción respecto de ninguno de los dos cargos que le fueron endilgados.

### **5.2. Criterios atenuantes de la sanción**

Previo a la presentación de los descargos, la investigada allegó dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la formulación del pliego de cargos<sup>88</sup> la solicitud de aplicación de atenuantes<sup>89</sup>.

De acuerdo con esta solicitud, y en consideración con lo dispuesto en el parágrafo 1º del artículo 67 de la Ley 1341 de 2009<sup>90</sup>, citado anteriormente en la introducción al ejercicio de dosimetría sancionatoria, se establecerán los argumentos presentados por parte de la investigada e

<sup>88</sup> Debe recordarse que la Resolución N.º 3383 de fecha 03 de febrero de 2023 por la cual se dio apertura a la presente investigación, fue notificada por aviso el día 17 de febrero de 2023. Así las cosas, se tiene que la solicitud de aplicación de atenuantes se presentó por COMCEL el día 24 de febrero de 2023, es decir, dentro de los 5 días siguientes a la notificación del acto referenciado.

<sup>89</sup> Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 9 del Radicado N.º 21-478513 del 24 de febrero de 2023.

<sup>90</sup> Modificado por el artículo 28 de la Ley 1978 de 2019.

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

inmediatamente las consideraciones de esta Dirección, a efectos de determinar si es procedente o no, atenuar el monto de la sanción.

### 5.2.1 En relación con el cargo primero

**COMCEL** manifestó que en todos sus puntos recibe las peticiones, quejas, reclamos y/o recursos que presenten los usuarios, bien por escrito o verbalmente. No obstante, en este último caso, advirtió que cuando el usuario se encuentre en el centro de atención físico, se le invita -no se impone- a diligenciar el formato PQR, para evitar tergiversaciones o falta de información.

Igualmente, el proveedor aclaró que en los centros de atención físicos se realiza un primer contacto con sus usuarios para efectos de atender su solicitud.

Por otro lado, **COMCEL** expresó que los usuarios puedan presentar verbalmente sus PQR en los Centros de Atención y Ventas y en el \*611 (línea telefónica) e hizo una descripción del trámite para lo cual mencionó que el asesor toma la información de la PQR, asigna el Código Único Numérico (CUN) y escala la misma al área correspondiente para que se brinde la respuesta correspondiente.

Así mismo, señaló que el asesor debe diligenciar un formato de sistema interno en el cual queda el registro del CUN de la queja o petición verbal presentada por el usuario, y advirtió que, para sustentar este punto, se allegaron los soportes de una muestra de peticiones que se han recibido verbalmente en los CAV.

#### 5.2.1.1 Consideraciones de la Dirección.

En primer lugar, tal y como se mencionó en el numeral 4.1.2 de este acto administrativo, el hecho de que la investigada tenga dispuestos procedimientos para la recepción de PQR verbales, no puede desconocer el hecho de que en el centro de atención ubicado en la Carrera 11 No. 8-50 – Local 1 de Leticia (Amazonas) "**solo se reciben solicitudes por escrito, no se aceptan solicitudes verbales**", aspecto que desconoció el derecho de los usuarios de presentar PQR de esta forma.

Así mismo, si la investigada tenía claro que las PQR presentadas por medio verbal, debían ser tramitadas sin ningún tipo de requerimiento adicional o de obstáculo para los usuarios, y que fijó unos procedimientos especiales para ello, no se logra entender cómo se tenía en el centro de atención, la idea o la noción de que no era posible el trámite de una PQR verbal.

Si bien **COMCEL** tiene los medios y procedimientos dispuestos para que sus usuarios puedan presentar y radicar sus PQR de manera verbal, no se observó, entre otras cosas, con las pruebas aportadas el cese de la conducta en el centro de atención de la Carrera 11 No. 8- 50 – Local 1 en la ciudad de Leticia (Amazonas).

De igual manera, si bien la investigada realizó una capacitación en materia de atención de PQR los días 22 y 23 de noviembre de 2022, la misma no acredita que actualmente en el centro de atención objeto de la visita de inspección, se reciben PQR verbales.

Por otra parte, los soportes aportados por el proveedor de servicios para acreditar la atención de PQR verbales, no corresponden al centro de atención de la Carrera 11 No. 8- 50 – Local 1 en la ciudad de Leticia (Amazonas), ya que los mismos son casos que aparentemente corresponden a otras ciudades, tal como se desarrolló en el numeral 4.1.2 de este acto administrativo.

Con base en lo mencionado en este punto, no resulta viable aplicar ninguno de los factores atenuantes previstos por el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, comoquiera que no se acreditó que el proveedor hubiera producido el cese de los actos que dieron lugar al inicio de esta actuación administrativa.

### 5.2.2. Cargo segundo

**COMCEL** expresó que cuenta con un riguroso proceso para determinar los casos en los que debe realizarse la compensación a los usuarios por el tiempo de indisponibilidad del servicio, en el cual se establecen sus causas, el momento en el cual se presentó dicha falla y su duración.

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

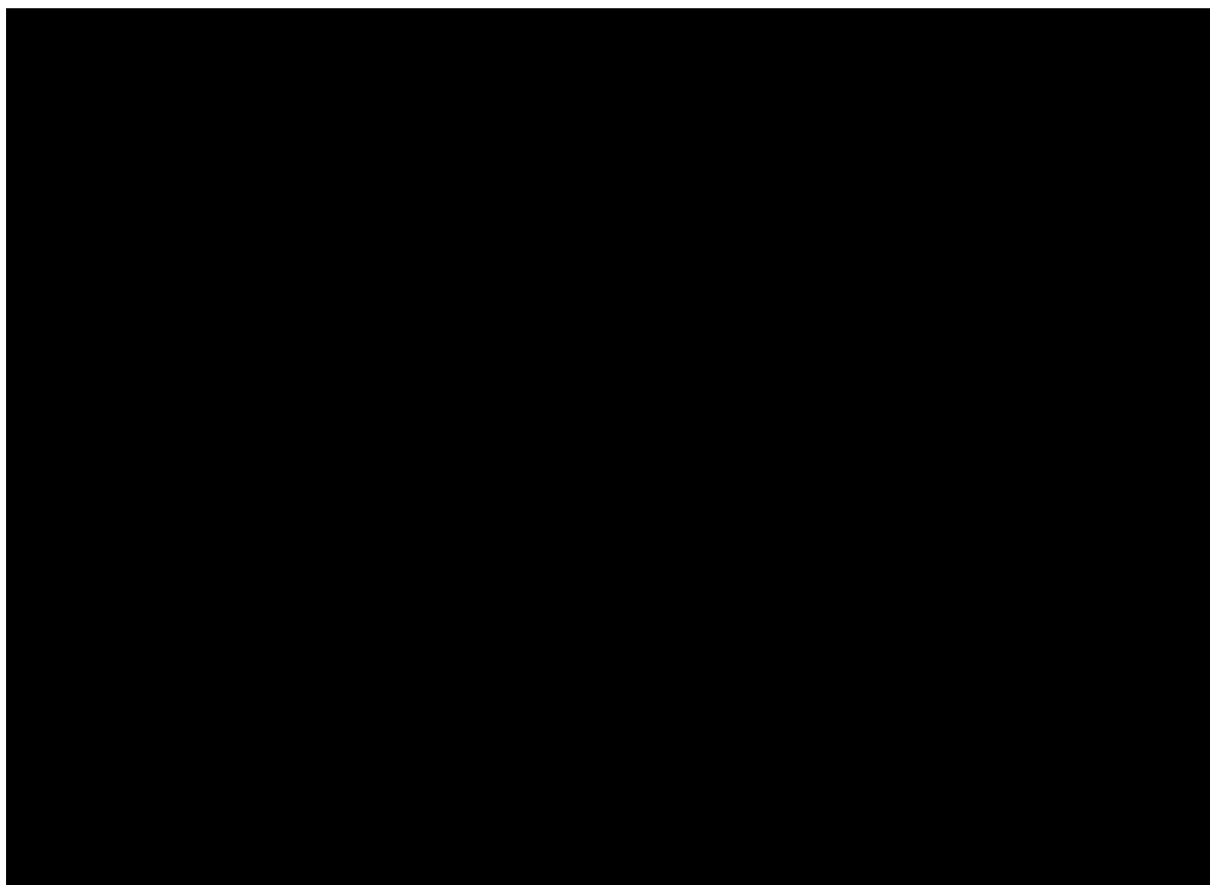
Así mismo, indicó que, con esa información, se identifican a los usuarios afectados con esas fallas y se cargan los datos para el cálculo de la compensación automática.

Sin perjuicio de lo anterior, mencionó que en los meses comprendidos en la investigación para la zona del departamento del Amazonas (septiembre a noviembre de 2021), se realizaron las compensaciones a los usuarios que no recibieron servicio por más de 48 horas, aunque se aclaró que dicho punto se detallaría con más precisión en los descargos.

#### 5.2.1.1. Consideraciones de la Dirección.

Para el análisis de los factores atenuantes en este cargo, es oportuno mencionar que tal como se desarrolló en los numerales 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8 de este acto administrativo, se halló que la infracción en la que incurrió el proveedor se configuró en los 8 incidentes que fueron objeto de análisis en el presente acto.

La investigada en el memorial de acreditación de atenuantes<sup>91</sup> aportó el archivo PDF denominado "*FLUJOGRAMA.pdf*" en el cual ilustró el proceso interno que tiene para calcular y aplicar la compensación automática por indisponibilidad del servicio por fallas de red o en equipo terminal así:



**Imagen N.º 24** – Archivo PDF denominado "*FLUJOGRAMA.pdf*" donde se establece el proceso de compensación automática que adelanta COMCEL.

**Fuente:** Solicitud de aplicación de atenuantes. Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 9. Radicado N.º 21-478513 del 24 de febrero de 2023.

Ahora bien, ni en la solicitud de atenuantes<sup>92</sup>, ni en los descargos<sup>93</sup> se pudo evidenciar cómo operó este flujograma en los incidentes analizados en el cargo, del cual se reitera que, aun cuando se configuraron los presupuestos para que procediera la compensación automática, el proveedor no aportó prueba alguna con la que acreditara los ajustes en la facturación o el valor de la compensación que le correspondió a cada uno de los usuarios, en virtud de las cuales fuese posible observar el cese de la conducta.

Así mismo, en el memorial de acreditación de atenuantes, la investigada advirtió que en los descargos detallaría cómo en el departamento del Amazonas se aplicaron las compensaciones automáticas a los usuarios por la falta de indisponibilidad del servicio. Sin embargo, en el archivo

<sup>91</sup> Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 9. Radicado N.º 21-478513 del 24 de febrero de 2023.

<sup>92</sup> Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 9 del Radicado N.º 21-478513 del 24 de febrero de 2023.

<sup>93</sup> Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 11 del Radicado N.º 21-478513 del 10 de marzo de 2023.

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

Excel "Reporte\_compensaciones Amazonas\_v3 (003)"<sup>94</sup>, único documento que aportó para el efecto, no hay manera de establecer si **COMCEL** realizó, efectivamente, estas compensaciones durante los meses de septiembre de 2021 a noviembre de 2021 o cómo las realizó.

Por lo anterior, los argumentos presentados en esta solicitud de atenuantes no logran acreditar el cese de la conducta, toda vez que el proveedor no probó que realizó la compensación automática que le correspondía efectuar a los usuarios afectados, con observancia de lo dispuesto en los numerales 2.1.2.1.1 y 2.1.2.1.5 del artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>95</sup> y del numeral 2.1.11.1.1 del artículo 2.1.11.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En conclusión, los argumentos planteados son insuficientes para aplicar los criterios atenuantes previstos en el parágrafo 1º del artículo 67 de la Ley 1341 de 2009.

## 6. SANCIÓN ADMINISTRATIVA

Corolario de lo anterior, establecida la responsabilidad de **COMCEL S.A.** en cuanto al incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 6º del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, el artículo 2.1.24.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>96</sup>, el numeral 2.1.25.13 del artículo 2.1.25.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>97</sup>, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 1.2.1.1 del artículo 1.2.2 del Capítulo Primero del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio; Así como en lo establecido en los numerales 2.1.2.1.1 y 2.1.2.1.5 del artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>98</sup>, y en el numeral 2.1.11.1.1 del artículo 2.1.11.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>99</sup>, la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, en virtud de lo establecido en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, el Decreto 4886 de 2011 y demás normas concordantes, considera procedente asignar una sanción acorde con las infracciones probadas en la presente actuación y atendiendo los criterios de dosificación que resultaron aplicables.

Por tanto, la sanción será una multa en favor de la Nación, consistente en lo siguiente:

Respecto del **cargo primero: TRESCIENTOS OCHENTA Y CINCO SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES (385 SMLM)** que corresponde a la suma de **TRESCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MILLONES SETESIENTOS OCHENTA Y DOS MIL QUINIENTOS DIEZ PESOS M/CTE (\$349.782.510)**, monto al que se llega luego de considerar los criterios de graduación anteriormente expuestos.

Respecto del **cargo segundo: TRESCIENTOS CATORCE SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES (314 SMLM)** que corresponde a la suma de **DOSCIENTOS OCHENTA Y CINCO MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL CIENTO SESENTA Y CUATRO PESOS M/CTE (\$285.277.164)**, monto al que se llega luego de considerar los criterios de graduación anteriormente expuestos.

Ahora bien, en lo que atañe con los supuestos de hecho previstos como factores atenuantes a que alude el parágrafo 1º del artículo 28 de la Ley 1978 de 2019, mediante el cual se modificó el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, se advierte que para el caso no está demostrada la cesación de la conducta u omisión objeto de reproche.

A efectos de tasar el valor de la multa esta Entidad tuvo en cuenta el monto del salario mínimo legal mensual vigente al momento de la infracción<sup>100</sup>, de acuerdo con la instrucción impartida por el Despacho de esta Delegatura el 16 de noviembre de 2023<sup>101</sup>, y calculará el equivalente en el valor de la Unidad de Valor Básico, conforme con lo previsto en el artículo 313 de la Ley 2294 de 2023<sup>102</sup>, por medio de la cual se expidió el "Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026".

<sup>94</sup> Sistema de Trámites SIC - Consecutivo N.º 11 Radicado N.º 21-478513 del 10 de marzo de 2023.

<sup>95</sup> Modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017.

<sup>96</sup> Modificado por el artículo 23 de la Resolución CRC 6242 de 2021.

<sup>97</sup> Modificado por el artículo 29 de la Resolución CRC 6242 de 2021.

<sup>98</sup> Modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017.

<sup>99</sup> Modificado por el artículo 4 de la Resolución CRC 5929 de 2020.

<sup>100</sup> El salario mínimo legal mensual vigente para el año 2021 era de \$ 908.526 pesos.

<sup>101</sup> Memorando radicado con el N.º 23-513648-0.

<sup>102</sup> "ARTÍCULO 313. UNIDAD DE VALOR BÁSICO -UVB-. Créase la Unidad de Valor Básico -UVB-. El valor de la Unidad de Valor Básico -UVB- se reajustará anualmente en la variación del Índice de Precios al Consumidor-IPC- sin alimentos ni regulados,

“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

En consecuencia, el valor de la multa a imponer es:

Por el **cargo primero: TRESCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MILLONES SETESIENTOS OCHENTA Y DOS MIL QUINIENTOS DIEZ PESOS M/CTE (\$349.782.510)** los cuales son equivalentes a **31.940,691 UBV<sup>103</sup>**.

Por el **cargo segundo: DOSCIENTOS OCHENTA Y CINCO MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL CIENTO SESENTA Y CUATRO PESOS M/CTE (\$285.277.164)** los cuales son equivalentes a **26.050,330 UBV<sup>104</sup>**.

En mérito lo de expuesto, esta Dirección:

### RESUELVE

**ARTÍCULO 1. IMPONER** a la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, identificada con NIT 800.153.993-7, una sanción pecuniaria a favor de la Nación por **SEISCIENTOS NOVENTA Y NUEVE SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES (699 SMLM)<sup>105</sup>** que expresados en Unidades de Valor Básico corresponden a **57.991,021** y que equivalen a la suma de **SEISCIENTOS TREINTA Y CINCO MILLONES CINCUENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS SETENTA Y CUATRO PESOS M/L (\$635.059.674)**, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva de la presente resolución.

**PARÁGRAFO:** El valor de la sanción pecuniaria que por esta Resolución se impone deberá ser pagado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta Resolución, vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, los cuales serán liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

Para el efecto podrán utilizarse los siguientes medios de pago:

1.- A través del Botón de Pagos PSE en el enlace <https://serviciolinea.sic.gov.co/sic.multas.pagos/payform> efectuada la transacción podrá descargar automáticamente el recibo de caja.

*certificado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE-, en el periodo comprendido entre el primero (1) de octubre del año anterior al año considerado y la misma fecha del año inmediatamente anterior a este.*

*El Ministerio de Hacienda y Crédito Público publicará mediante Resolución antes del primero (1) de enero de cada año, el valor de la Unidad de Valor Básico -UVB- aplicable para el año siguiente.*

*El valor de la UVB para el año 2023 será de diez mil pesos (\$10.000.00).*

*Todos los cobros; sanciones; multas; tarifas; requisitos financieros para la constitución, la habilitación, la operación o el funcionamiento de empresas públicas y/o privadas; requisitos de capital, patrimonio o ingresos para acceder y/o ser beneficiario de programas del estado; montos máximos establecidos para realizar operaciones financieras; montos mínimos establecidos para el pago de comisiones y contraprestaciones definidas por el legislador; cuotas asociadas al desarrollo de actividades agropecuarias y de salud; clasificaciones de hogares, personas naturales y personas jurídicas en función de su patrimonio y/o sus ingresos; incentivos para la prestación de servicio público de aseo; y honorarios de los miembros de juntas o consejos directivos, actualmente denominados y establecidos con base en salarios mínimos o en Unidades de Valor Tributario - UVT-, deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Básico -UVB- del año 2023, conforme lo dispuesto en este artículo.*

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Si como consecuencia de la aplicación de lo dispuesto en el presente artículo el valor de los conceptos objeto de indexación no es un número entero, se deberá aproximar dicho valor a la cifra con dos (2) decimales más cercana; y si es inferior a una (1) Unidad de Valor Básico -UVB-, se deberá aproximar a la cifra con tres (3) decimales más cercana.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Lo dispuesto en este artículo no será aplicable a las cifras y valores aplicables a tributos, sanciones y, en general, a los asuntos previstos en las disposiciones tributarias, ni en relación con los asuntos de índole aduanera ni de fiscalización cambiaria, que se encuentren medidos o tasados en Unidades de Valor Tributario - UVT.

**PARÁGRAFO TERCERO.** Los cobros; sanciones; multas; tarifas; requisitos financieros para la constitución, la habilitación, la operación o el funcionamiento de empresas públicas y/o privadas; requisitos de capital, patrimonio o ingresos para acceder y/o ser beneficiario de programas del estado; montos máximos establecidos para realizar operaciones financieras; montos mínimos establecidos para el pago de comisiones y contraprestaciones definidas por el legislador; cuotas asociadas al desarrollo de actividades agropecuarias y de salud; clasificaciones de hogares, personas naturales y personas jurídicas en función de su patrimonio y/o sus ingresos; incentivos para la prestación de servicio público de aseo; y honorarios de los miembros de juntas o consejos directivos, que se encuentren en firme o ejecutoriados con anterioridad al 1 de enero de 2024, se mantendrán determinados en salarios mínimos o en Unidades de Valor Tributario -UVT-, según el caso.

**PARÁGRAFO CUARTO.** Los valores que se encuentren definidos en salarios mínimos o en UVT en la presente ley, deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Básico -UVB- conforme lo dispuesto en el presente artículo, con excepción de lo previsto en el artículo 291 de esta ley en relación con el concepto de vivienda de interés social”.

<sup>103</sup> Este valor se calculó teniendo en cuenta el valor de la UVB para la vigencia 2024.

<sup>104</sup> Este valor se calculó teniendo en cuenta el valor de la UVB para la vigencia 2024.

<sup>105</sup> De acuerdo con el valor vigente del salario al momento de los hechos.

"Por medio de la cual se decide una investigación administrativa"

2.- Utilizando el formato universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá. Cuenta Corriente No. 062-87028-2, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio. Código Rentístico No. 03. NIT 800-176-089-2. En este caso deberá acreditarse el pago, enviando el respectivo soporte través del correo electrónico [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co) donde se expedirá el recibo de caja aplicado a la Resolución sancionatoria, o en su defecto, entregar el soporte de pago en la ventanilla de la Tesorería de la Superintendencia de Industria y Comercio, ubicada en la Avenida Carrera 7 N.º 31ª - 36, piso 3 Bogotá.

**ARTÍCULO 2. NOTIFICAR** el contenido de la presente resolución a la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, identificada con NIT 800.153.993-7, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra ella procede el recurso de reposición ante la Directora de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, y el de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor (E) dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo, de conformidad con lo consagrado en el artículo 76 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C, a los 12 días de marzo de 2024

**LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES**

  
**MARTHA CAROLINA PERDOMO LINCE**

#### Notificaciones:

##### Proveedor de servicios:

**NIT:**  
**Representante Legal:**  
**Identificación:**  
**Email:**  
**Dirección:**  
**Ciudad:**  
**Apoderado:**  
**Identificación:**  
**Tarjeta Profesional:**  
**Dirección:**  
**Ciudad:**  
**Email:**

##### COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.

800.153.993-7  
Rodrigo de Gusmao Ribeiro.  
C.E. 302784  
[notificacionesclaro@claro.com.co](mailto:notificacionesclaro@claro.com.co)  
Carrera 68 A N.º 24B - 10  
Bogotá D.C.

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
Bogotá D.C.  
[REDACTED]

Proyectó: Julián Hernández  
Revisó: Karen Otero  
Aprobó: Natalia Wilson /Diego Murillo