



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 71141 DE 2020

(09/11/2020)

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

Radicación N° 18-120088

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 y el Decreto 4886 de 2011, y

CONSIDERANDO

PRIMERO. Que es función de la Superintendencia de Industria y Comercio, como autoridad única de control y vigilancia encargada de la protección de los usuarios de los servicios que integran el sector de las Tecnologías de la información y de las Comunicaciones en virtud del artículo 37 de la Ley 1978 de 2019, el velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, así como tramitar y decidir las investigaciones en contra de los proveedores de dichos servicios por las presuntas infracciones al Régimen de Protección de Usuarios de los servicios de telecomunicaciones, conforme con lo dispuesto por el numeral 3¹ del artículo 13 del Decreto 4886 de 2011².

SEGUNDO. Que mediante la Resolución N° 84203 del 16 de noviembre de 2018³, la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones (en adelante la Dirección) abrió investigación y formuló pliego de cargos en contra del proveedor de servicios de comunicaciones **DIRECTV COLOMBIA LTDA.** (en adelante **DIRECTV**), identificada con el NIT. 805.006.014-0, con el fin de establecer si transgredió lo establecido en el numeral 7° del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, el numeral 2.1.2.1.3 del artículo 2.1.2.1, así como los artículos 2.1.24.2 y 2.1.25.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017).

TERCERO. Que el 27 de septiembre de 2018 la Dirección efectuó visita de inspección al portal *web* de la sociedad **DIRECTV**⁴ (la cual se encuentra incorporada al expediente mediante la Resolución N° 13102 del 10 de mayo de 2019⁵ por medio de la cual la Dirección decretó las pruebas que se tendrán en cuenta para decidir la presente investigación) con el fin de verificar la disponibilidad y funcionamiento del módulo para la presentación de peticiones, quejas/reclamos o recursos. En la cual se evidenció que el proveedor de servicios de comunicaciones cuenta en su portal *web* con una opción para la presentación de las PQRS, también se evidenció que para la radicación es necesario contar con un usuario y contraseña, y en caso de no tenerlos deberá realizarse el registro correspondiente.

CUARTO. Que el 4 de diciembre de 2018, con el documento radicado con el N° 18-120088-9⁶, la sociedad investigada presentó descargos, aportó pruebas y solicitó el archivo de la investigación.

¹ **“ARTÍCULO 13. FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES.** Son funciones de la Dirección de Investigación de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones:

(...)

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

² **“ARTÍCULO 1o. FUNCIONES GENERALES.** La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las siguientes funciones:

(...)

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

³ Folios 8 al 11.

⁴ Folio 6 y 7.

⁵ Folios 63 y 64.

⁶ Radicado N° 18-120088-9 del 4 de diciembre de 2018, folios 36 al 61. Al respecto, se debe tener en cuenta que la comunicación de la Resolución N° 84203 del 16 de noviembre de 2018, de acuerdo con la norma vigente para el momento de los hechos, se surtió el 3 de diciembre de 2018, por lo cual, el término de diez (10) días hábiles para presentar descargos y solicitar las pruebas que pretendiera

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

QUINTO. Que mediante la Resolución N° 13102 del 10 de mayo de 2019⁷ la Dirección decretó las pruebas que se tendrán en cuenta para decidir la presente investigación, prescindió del periodo probatorio y declaró agotada la etapa probatoria dentro de la presente actuación administrativa.

SEXTO. Que agotada la etapa probatoria de esta actuación administrativa, la Dirección expidió la Resolución N° 30067 del 19 de junio de 2020⁸, mediante la cual corrió traslado a la investigada por el término de 10 días hábiles, para que presentara alegatos de conclusión, conforme con las modificaciones introducidas por el artículo 28 la Ley 1978 de 2019 al artículo 67 de la Ley 1341 de 2009.

SÉPTIMO. Que el 7 de julio de 2020 la sociedad investigada remitió, mediante correo electrónico radicado el 8 de julio de 2020 con el N° 18-120088-26⁹, los alegatos de conclusión en los cuales reiteró los argumentos expuestos en los descargos y adicionó el que denominó *“Aplicación del Principio de Favorabilidad”*.

OCTAVO. Que una vez evacuadas las etapas del procedimiento administrativo, corresponde a este Despacho decidir la presente investigación administrativa, conforme con lo dispuesto por el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 28 de la Ley 1978 de 2019¹⁰, en concordancia con el numeral 3 del artículo 13 del Decreto 4886 de 2011 y el artículo 49 de la Ley 1437 de 2011. En primer lugar, se explicará el marco jurídico pertinente. En segundo lugar, se formulará el asunto por resolver en esta actuación administrativa. En tercer lugar, se analizarán los argumentos de defensa propuestos en los descargos por la investigada, para lo cual se hará una síntesis de cada uno de ellos y el respectivo estudio de la Dirección frente a los mismos. Por último, se presentarán las conclusiones de la investigación.

8.1. Marco jurídico.

El legislador reconoció en el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009¹¹, –Régimen Jurídico de Protección a los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones–, un mínimo de derechos en favor de los usuarios, entre los cuales se encuentra el derecho a presentar peticiones y/o reclamaciones por cualquier medio cuando consideren vulnerados sus derechos.

A su vez, la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC– estableció en el numeral 2.1.2.1.3 del artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017), este como el derecho de los usuarios a: *“[p]resentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (oficinas físicas, oficinas virtuales, línea telefónica), recibir atención integral y una respuesta oportuna”*.

En consonancia con lo anterior, el regulador –CRC– dispuso frente a la presentación de PQR, en el artículo 2.1.24.2 que:

hacer valer en el curso de la presente actuación administrativa expiró el 17 de diciembre de la misma anualidad, razón por la cual, se advierte que los presentados fueron allegados en la oportunidad procesal prevista para el efecto.

⁷ Folios 63 y 64.

⁸ Consecutivo 19 del radicado N° 18-120088.

⁹ Radicado N° 18-120088-26 del 8 de julio de 2020, folios 88 al 113. Al respecto, resulta oportuno destacar que la comunicación a la investigada de la Resolución N° 30067 del 19 de junio de 2020 se surtió ese mismo día, por lo tanto, el término legal de diez (10) días hábiles para presentar alegatos de conclusión, expiró el 7 de julio de 2020, razón por la cual, se advierte que sus alegatos fueron allegados de forma oportuna.

¹⁰ **ARTÍCULO 67. PROCEDIMIENTO GENERAL.** <Artículo modificado por el artículo 28 de la Ley 1978 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> *Para determinar si existe una infracción a las normas previstas en esta ley se deberá adelantar una actuación administrativa que estará siempre precedida de las garantías del debido proceso, el cual incluye el derecho de defensa y contradicción. A dicha actuación se aplicarán las reglas previstas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.

¹¹ **ARTÍCULO 53. RÉGIMEN JURÍDICO.** *El régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, será el dispuesto en la regulación que en materia de protección al usuario expida la CRC y en el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias en lo no previsto en aquella.*

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

Se reconocerán, al menos, los siguientes derechos a los usuarios:

7. Reclamar ante los proveedores de servicios por cualquier medio, incluidos los medios tecnológicos, y acudir ante las autoridades en aquellos casos que el usuario considere vulnerados sus derechos.

(...)”.

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

“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, así el servicio se encuentre suspendido. 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”.

Adicionalmente, en el artículo 2.1.25.4¹² de la resolución en cita especificó, respecto del medio de atención página web, que, el usuario podrá presentar cualquier PQR a través de la página web del operador llenando el formato (Anexo 2.2 del Título “Anexos Título II” de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada por la Resolución CRC 5111 de 2017), entre algunas otras previsiones.

8.2. Asuntos por resolver.

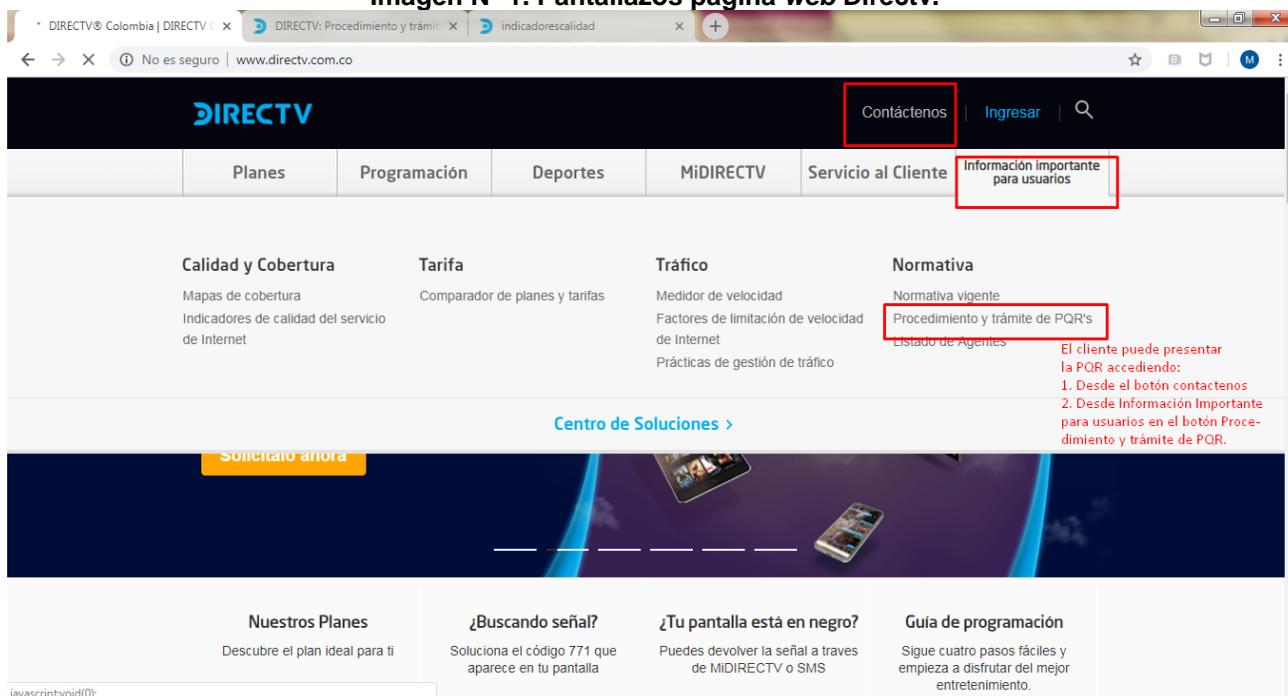
La presente investigación administrativa tiene por objeto determinar si la sociedad **DIRECTV COLOMBIA LTDA.** transgredió lo establecido en el numeral 7° del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, el numeral 2.1.2.1.3 del artículo 2.1.2.1, así como los artículos 2.1.24.2 y 2.1.25.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017). Ya que, aparentemente, incumplió la obligación de permitir a los usuarios presentar peticiones, quejas/reclamos o recursos a través de su página web sin condicionamiento alguno; teniendo en cuenta que exige para su presentación ingresar un “Email / Número de cédula / Nit” y una contraseña, y, en caso de no contar con estos, el usuario debe registrarse y además aceptar los términos y condiciones previstos por el proveedor para poder acceder a los formatos de PQR.

8.3. Estudio de los argumentos de defensa y consideraciones de la Dirección.

8.3.1. “En cuanto a la presunta vulneración del numeral 7 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 referido a la posibilidad que tienen los clientes de presentar reclamaciones por cualquier medio ante los proveedores de servicios”.

a) Argumento de Defensa. La investigada afirmó que no vulneró lo establecido en el N° 7 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, ya que, tal como lo afirmó esta Entidad, en su página web cuenta con una opción para la presentación de peticiones, quejas/reclamos y recursos, por lo que, en su criterio, garantiza a sus usuarios el derecho que tienen de presentar reclamaciones. Como sustento de esa afirmación presentó algunos pantallazos de su página web, así:

Imagen N° 1. Pantallazos página web Directv.



¹² **“ARTÍCULO 2.1.25.4. PÁGINA WEB.** <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> El usuario podrá presentar cualquier PQR (Petición, Queja/Reclamo o recurso) a través de la página web del operador, llenando el formato (Anexo 2.2 del Título “Anexos Título II” de la presente resolución) que estará allí publicado. El operador le responderá a través del correo electrónico que el usuario le suministre al momento de la presentación de dicha PQR. A más tardar dentro del día hábil siguiente el usuario recibirá en su correo electrónico la constancia de la presentación de la PQR y el CUN (para los servicios de telefonía e internet)”.

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

Contáctenos x DIRECTV: Procedimiento y trámite: x indicadorescalidad x +

No es seguro | www.directv.com.co/ayuda/home/contactenos.html

DIRECTV Servicio al Cliente: 01 8000 917711 (Desde fijo)
0315185937 (Desde celular) Ofertas Contáctenos Ingresar

Planes Programación Deportes MiDIRECTV Servicio al Cliente Información importante para usuarios

¿Cómo podemos ayudarte desde DIRECTV?

Centro de Soluciones • Contáctenos

SERVICIO AL CLIENTE

- Para servicio al cliente haz clic aquí
- Para PQRs haz clic aquí Cuando ingresa por contactenos, es direccionado al botón de PQR.

CENTROS DE EXPERIENCIA:

Espacios de asesoramiento personalizado y comercial, donde nuestros clientes podrán experimentar la experiencia completa de DIRECTV con nuestra más alta tecnología y servicios innovadores.

Ver Centros de Experiencia Chat de ventas

Contáctenos x DIRECTV: Procedimiento y trámite: x indicadorescalidad x +

No es seguro | www.directv.com.co/ayuda/home/bienvenidos/regulacion/procedimiento-y-tramite-de-pqrs.html

Tenga en cuenta que la comunicación referida, puede presentarla en forma verbal o escrita, a través de nuestras oficinas físicas de atención al usuario, línea de atención, nuestra página Web y red social Facebook.

¿Necesita radicar/consultar una PQR?

Apreciado suscriptor, si ya consultó la información previamente descrita sobre el proceso de presentación y requiere interponer una PQR tenga en cuenta:

- Recuerde que usted puede interponer/consultar sus Peticiones, Quejas y Recursos a nivel nacional a través de los medios electrónicos.
- Para registrar/consultar una PQR desde nuestra página web por favor haga clic aquí.
- Será direccionado a nuestra plataforma MIDIRECTV donde deberá registrar sus datos de usuario y contraseña, si aún no está registrado, por favor seleccione la opción registrarse.
- Para interponer/consultar una PQR desde la línea telefónica o en nuestras oficinas, por favor consulte nuestros puntos aquí.
- Si no es cliente de DIRECTV puede presentar sus peticiones, quejas o solicitudes escribiendo al correo electrónico servicioalcliente@directvla.com.co o en nuestras oficinas de atención.

Tenga en cuenta:

Información importante sobre Quejas por Facturación: Chat de ventas

Fuente. Folios 4 y 5 del radicado N° 18-120088-9 y folios 3 y 4 del radicado N° 18-120088-26

Adicionalmente, afirmó en los alegatos de conclusión que, “...en la actualidad, la plataforma aún conserva la posibilidad de formular PQRs y contiene una información mucho más amplia y detallada, en consideración a la situación actual que vive el país en razón de la emergencia sanitaria generada por el Coronavirus, tal y como se puede consultar en el siguiente link: <https://www.directv.com.co/ayuda/home/bienvenidos/regulacion/procedimiento-y-tramite-de-pqrs.html>”.

Por lo anterior, manifestó que no hay lugar a entender que la sociedad investigada esté restringiéndole a través de requisitos formales e innecesarios el derecho que tienen los usuarios a interponer PQRs”

b) Consideraciones de la Dirección. La defensa de la investigada presenta dos inconsistencias, la primera de ellas consiste en que la Dirección no reprocha la inexistencia de una opción o mecanismo para la presentación de PQR como lo propone la investigada en sus descargos, sino que reprocha el presunto condicionamiento al ejercicio del derecho a presentar PQR a la realización de un registro en la página web del proveedor para la obtención de un usuario y una contraseña. Y la segunda, radica en que es impertinente la mención que hace a la ampliación de la información con ocasión de la emergencia sanitaria generada por el Coronavirus, comoquiera que ese asunto no es objeto de investigación en esta actuación y, como se señaló en las líneas precedentes, no se está reprochando que en su página web cuente o no con una opción para la presentación de PQR, sino las condiciones para acceder a ésta.

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

En primer lugar, la investigada debe tener en cuenta que, la Dirección en la visita a la página *web* advirtió que el proveedor cuenta con una opción para que los usuarios presenten PQR y además de eso también advirtió que **DIRECTV** no permite el **acceso directo** al formulario *web*, sino que, por el contrario, impone requisitos adicionales que podrían llevar a que se desincentive la radicación de PQR por parte de los usuarios, en tanto que el acceso a esa opción está supeditada al cumplimiento de una serie de condiciones, como lo es el registro de un “*Email / Número de cédula / Nit*” y una contraseña o en defecto de éstos, deben registrarse en la página *web* del proveedor con la respectiva aceptación de los diferentes términos y condiciones que esto conlleva, para obtener el usuario y la contraseña que les permita acceder.

Luego el derecho de los usuarios de “[*r*]eclamar ante los proveedores de servicios por cualquier medio, incluidos los medios tecnológicos, y acudir ante las autoridades en aquellos casos que el usuario considere vulnerados sus derechos”, no se concreta con la simple existencia de un mecanismo para la recepción de las PQR, sino que los usuarios deben efectivamente poder presentar **sin condicionamientos sus peticiones para considerar que ejerció este derecho**. Ya que, la facultad en mención es una manifestación del derecho que tiene toda persona a presentar peticiones y a obtener respuesta consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, el cual tiene por finalidad permitir el acceso y la interacción de las personas con ciertos particulares, como los proveedores de servicios de comunicaciones, en tanto que estos son prestadores del servicio público de comunicaciones. Tanto es así que la CRC reiteró este derecho en la regulación al disponer en el numeral 2.1.2.1.3 del artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017). Y a su vez fue objeto de desarrollo y reglamentación en el artículo 2.1.24.2 y siguientes de la misma resolución en el cual la CRC dispuso que:

“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, así el servicio se encuentre suspendido. 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”. (Destacado propio).

Además de señalar en el artículo 2.1.25.4 específicamente respecto de la página *web* que:

“El usuario podrá presentar cualquier PQR (Petición, Queja/Reclamo o recurso) a través de la página web del operador, llenando el formato (Anexo 2.2 del Título “Anexos Título II” de la presente resolución) que estará allí publicado. El operador le responderá a través del correo electrónico que el usuario le suministre al momento de la presentación de dicha PQR. A más tardar dentro del día hábil siguiente el usuario recibirá en su correo electrónico la constancia de la presentación de la PQR y el CUN (para los servicios de telefonía e internet)”. (Destacado propio).

De modo que el hecho de sujetar el acceso a la opción de presentación de PQR en la página *web* a un registro y la aceptación de términos y condiciones o, a la necesidad de disponer de mecanismos para validar su acceso, configuran condiciones que limitan o, cuando menos, entorpecen el acceso a al derecho que se explicó en las líneas precedentes; de modo que impiden la interacción entre el usuario y el proveedor de los servicios de comunicaciones, por la que propende el numeral 7 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009.

En segundo lugar, cabe señalar que, en la visita de inspección a la página *web* la Dirección evidenció que para radicar una PQR es necesario contar con un usuario y una contraseña, tal como se ve en la imagen a continuación:

ESPACIO EN BLANCO

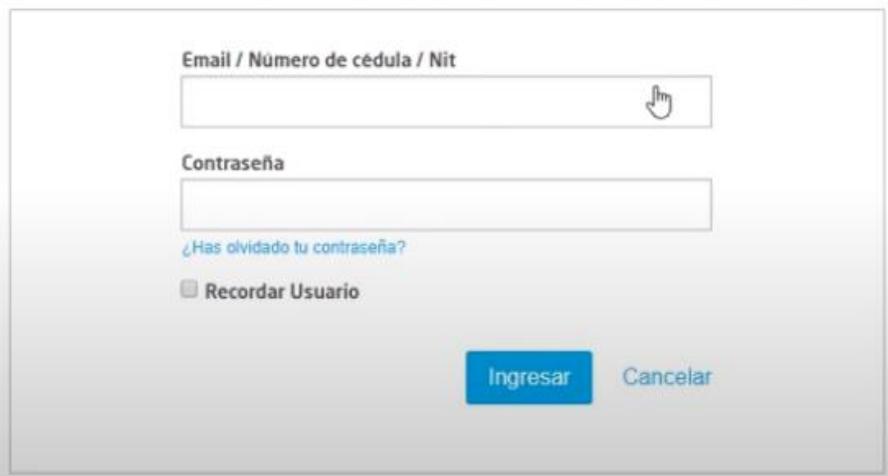
“Por medio de la cual se decide una investigación administrativa”

Imagen N° 2. Pantallazo acceso usuario y contraseña.

Ingresar a MiDIRECTV

Si todavía no te has registrado y actualmente eres cliente, [regístrate ahora](#) de forma gratuita.

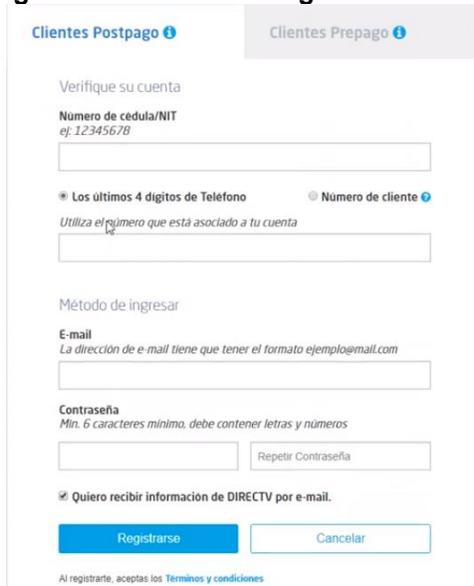
Tu sesión ha terminado. Por favor ingresa de nuevo.



Fuente. Folios 6 y 7 (Visita a página web de Directv)

O en su defecto se debe cumplir con el registro en la página web y la aceptación de unos términos y condiciones, así:

Imagen N° 3. Pantallazo registro de usuario.



Fuente. Folios 6 y 7 (Visita a página web de Directv)

Lo anterior, permite advertir que si bien en el portal existe una opción para la presentación de las peticiones, al momento de hacer uso efectivo de éstas, se debe cumplir con unas condiciones que desconocen el ejercicio del derecho a presentar peticiones y a obtener respuesta o, lo que es lo mismo, el ejercicio del derecho de los usuarios de reclamar ante los proveedores por cualquier medio y sin ningún tipo de requisito o condicionamiento.

Además, al revisar las imágenes aportadas con los descargos se puede advertir que en ellas dice que el cliente puede presentar las PQR de dos formas:

- 1) Accediendo desde el botón *Contáctenos*, dónde es direccionado a otra ventana con el botón *Para PQRs haz clic aquí*.
- 2) Desde la ventana de información importante para usuarios en el botón *Procedimiento y trámite de PQR*, dónde es direccionado a otra ventana con el botón *Para registrar/consultar una PQR desde nuestra página web por favor haga clic aquí*.

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

No obstante, estas imágenes no muestran que efectivamente el usuario sea direccionado a una ventana donde pueda diligenciar el formulario que menciona el artículo 2.1.25.4 para poder presentar su PQR.

En este orden de ideas, el argumento propuesto resulta improcedente, dado que las pruebas demuestran que el usuario para poder radicar sus PQR a través de la página web del proveedor debe cumplir con algunos requisitos, tales como el de contar con un usuario y una contraseña, los cuales solo obtendrá luego de hacer el registro y aceptar los términos y condiciones en la ventana de acceso de *MIDIRECTV* en la página web del proveedor. De allí que sea razonable concluir que vulneró el derecho del usuario de reclamar ante los proveedores de servicios por cualquier medio, incluidos los medios tecnológicos, dispuesto en el numeral 7 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009. Sino que también desconoce lo dispuesto en el numeral 2.1.2.1.3 del artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017) y el artículo 2.1.24.2 de la misma resolución en cuanto que esa norma establece que, “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”.

8.3.2. “En lo relacionado a las oficinas virtuales y al funcionamiento de las mismas”.

a) Argumento de Defensa. De una parte, la investigada afirmó que no se puede asimilar la aceptación de los términos y condiciones de la oficina virtual con el hecho de que presuntamente impone condiciones a sus clientes para la presentación de PQR. Como sustento de esa afirmación partió por señalar que, los proveedores de comunicaciones tienen la obligación de permitirles a sus usuarios la presentación de PQR a través de cualquiera de los medios de atención, dentro de los cuales se encuentra las oficinas virtuales. Precisó que, *“...una oficina virtual se entiende como un lugar que trasciende lo físico y se caracteriza por su intangibilidad, donde se llevan a cabo tareas de negocios como si se tratase de una oficina física. Así mismo, las oficinas virtuales están principalmente enfocadas en prestar servicios a los clientes, por lo que podemos encontrar que en este tipo de sitios además de recibirse las PQRs, se pueden ofrecer productos y servicios sin que los clientes tengan que hacer uso de los medios tradicionales”* y que la página web de **DIRECTV** “*MI DIRECTV*” cumple la función de oficina virtual.

Adicionalmente dijo que, al momento de ingresar a la página web de la compañía, se solicitaba un registro y la aceptación de unos términos y condiciones que estaban asociados a las funcionalidades de “*MI DIRECTV*” como oficina virtual, no a la presentación de las PQR. Ya que el contenido de los términos y condiciones nada tienen que ver con los procedimientos de recepción, atención y trámite de las PQR, en cambio en ellos se relaciona con temas de condiciones de seguridad, condiciones de la privacidad de la información y términos del uso de logos, marcas, imágenes, sonidos, etc.

b) Consideraciones de la Dirección. La Dirección entiende y comparte que una obligación de los proveedores de servicios de comunicaciones es la de permitir a sus usuarios presentar PQR a través de cualquiera de los medios de atención (oficinas físicas, oficinas virtuales, línea telefónica), conforme lo dispone el numeral 2.1.2.1.3 del artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017), ya que, esta es una de las normas sobre las que se fundamenta la imputación jurídica objeto de investigación.

Tampoco se discute el hecho que la página web de **DIRECTV** “*MI DIRECTV*” cumpla la función de oficina virtual, pues así se puede inferir del artículo 2.1.25.4 y del encabezado del Anexo 2¹³, el cual refiere como oficinas virtuales la página web y la red social del proveedor de servicios de comunicaciones.

Sin embargo, es necesario señalar que este argumento es equivocado al afirmar que, *“...no puede pretender asimilar la aceptación de los términos y condiciones de la oficina virtual a el hecho de que DIRECTV presuntamente impone condiciones a sus clientes para la presentación de PQR’S”* ya que, como se explicó en el considerando anterior, el derecho del usuario a reclamar dispuesto en el numeral 7° del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, es una manifestación del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, que tiene por objeto permitir el acceso y la interacción de las personas con ciertos particulares, como los proveedores de servicios de comunicaciones, en tanto que estos son prestadores del servicio público de comunicaciones,

¹³ “[...]los usuarios podrán presentar PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) a través de las oficinas virtuales (página web y red social) del operador, para lo cual deberá diligenciar el siguiente formato que estará disponible en dichos lugares”.

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

quienes a su vez están obligados a garantizar a los usuarios el ejercicio del mismo sin condicionamientos o limitaciones.

Este derecho se ve impedido o entorpecido cuando el proveedor en su página *web* antepone a la presentación de las PQR la aceptación de términos y condiciones asociados a “MIDIRECTV”, a pesar de que tales condiciones nada tienen que ver con los procedimientos de recepción, atención y trámite de las PQR, por lo cual, constituyen una limitación al libre y efectivo ejercicio del derecho de petición, pues está sujeto a la aceptación de estas. Además de desconocer lo dispuesto en el artículo 2.1.24.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017), que establece que, “[e]l 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...”.

Cabe señalar que la sujeción a los términos y condiciones que menciona el proveedor en su defensa escapan al contenido del artículo 2.1.25.4 que regula de forma específica la página *web* como medio de atención al usuario, en la medida que solo menciona que el usuario podrá presentar cualquier PQR a través de la página web del operador, llenando el formato (Anexo 2.2 del Título “Anexos Título II” de la presente resolución) que estará allí publicado.

En conclusión, el argumento propuesto por la investigada en este punto resulta improcedente y no descredita la imputación fáctica y jurídica formulada en el pliego de cargos, de modo que resulta razonable inferir que tales términos y condiciones configuran una limitación al derecho de reclamar de los usuarios establecido en el numeral 7 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 y desconoce lo dispuesto en los artículos 2.1.24.2 y 2.1.25.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017).

8.3.3. “En relación con las presuntas condiciones que exige DIRECTV a los usuarios para la presentación de sus PQRS”.

a) Argumento de Defensa. De otra parte, dijo que no se puede entender que el registro del cliente con sus datos de identificación (correo, cedula, Nit) y contraseña constituye una condición, debido a que dicho registro permite: (i) que haya precisión en el diligenciamiento de este, a fin de poder garantizar una respuesta. (ii) La reducción de los tiempos de presentación y radicación de PQR, ya que la página hace un cargue automático de la información del cliente que se registró. (iii) se garantiza la recepción de sus PQR, además de brindar seguridad al cliente en lo referido al manejo y uso de su información y sus datos. Luego de lo cual explicó el funcionamiento del registro con imágenes de “MIDIRECTV”.

b) Consideraciones de la Dirección. El argumento de la investigada pretende distraer el objeto de la investigación dado que afirma que el registro del cliente con sus datos de identificación y contraseña no constituyen una condición y luego señala una serie de consecuencias, que fueron citadas en su defensa y transcritas en el párrafo anterior.

Respecto a lo anterior, esta Dirección estima necesario precisar que el objeto de esta investigación consiste en determinar si **DIRECTV** incumplió la obligación de permitir a los usuarios presentar peticiones, quejas/reclamos o recursos a través de su página *web* sin imponer condiciones; teniendo en cuenta que para su presentación exige ingresar un “Email / Número de cédula / Nit” y una contraseña y, en caso de no contar con estos, el usuario debe registrarse y además aceptar los términos y condiciones previstos por el proveedor para poder acceder a los formatos de PQR. Por lo que, resulta impertinente discutir los aparentes beneficios que pueda representar el registro y la contraseña.

A efectos de demostrar la falencia de este argumento basta con reiterar la explicación dada sobre el derecho a reclamar de los usuarios. Como se expuso, este derecho es una manifestación del derecho que tiene toda persona a presentar peticiones y a obtener respuesta consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, el cual tiene por finalidad permitir el acceso y la interacción de las personas con ciertos particulares, como los prestadores del servicio público de comunicaciones. Quienes a su vez están obligados a garantizar a los usuarios el ejercicio del mismo sin limitaciones.

En ese orden de ideas, en la presente investigación administrativa se pudo comprobar que los usuarios no pueden ejercer su derecho de reclamo o petición de manera libre y espontánea, sino que para poder presentar cualquier petición, queja o reclamo debe cumplir con el registro en la página

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

web “MIDIRECTV” y aceptar algunos términos y condiciones, tal como lo evidenció la visita de inspección realizada por esta Dirección el 27 de septiembre de 2018, así:

Imagen N° 4. Pantallazo registro de usuario.

Fuente. Folios 6 y 7 (Visita a página web de Directv)

De ahí que el argumento de defensa resulte improcedente y en su lugar se tenga por probado el cargo imputado en el pliego de cargos.

8.3.4. “Aplicación del Principio de Favorabilidad”.

a) Argumento de Defensa. La investigada manifestó en los alegatos que, si con ocasión de la expedición de la Ley 1978 de 2019 se presenta algún conflicto de normas en el tiempo, se dé aplicación a la norma más favorable, esto con el fin de garantizar el derecho al debido proceso y la materialización de tal principio.

b) Consideraciones de la Dirección. Al respecto se debe señalar que dentro de las reformas introducidas por la Ley 1978 de 2019 ninguna modificó o eliminó alguna de las normas que sustentan la imputación jurídica, tampoco se advierte que exista oposición entre estas, de modo que, subsiste el derecho de los usuarios de reclamar ante los proveedores de servicios por cualquier medio, dispuesto en el numeral 7° del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009.

Tampoco varió el derecho de “[p]resentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (oficinas físicas, oficinas virtuales, línea telefónica), recibir atención integral y una respuesta oportuna”, establecido por el regulador en el numeral 2.1.2.1.3 del artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017) o la regla relativa a la presentación de PQR fijada en el artículo 2.1.24.2 de la misma resolución, según la cual, el usuario tiene derecho a presentar sus solicitudes ante el operador (i) **en cualquier momento**, (ii) **sin que este último pueda imponer alguna condición**, y (iii) **a través de cualquiera de los medios de atención**.

Así las cosas, se observa que el argumento es improcedente por cuanto su premisa es inocua para enervar el cargo formulado y deberá ser desestimado.

8.4. Conclusión.

Con base en lo previamente expuesto y de acuerdo con las pruebas que obran en el expediente, tales como la visita de inspección administrativa realizada a la página web de DIRECTV el 27 de septiembre de 2018 y las imágenes aportadas con los descargos y los alegatos de conclusión, se comprobó que DIRECTV no permite el acceso directo al formulario web, por el contrario, impone requisitos adicionales que podrían llevar a que se desincentive la radicación de PQR, ya que exige de antemano a la presentación de las solicitudes ingresar un “Email / Número de cédula / Nit” y una contraseña, y en caso de no contar con éstos, el usuario debe registrarse y aceptar los términos y

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

condiciones previstos por el proveedor, con lo cual el investigado incumplió la obligación de permitir a los usuarios presentar peticiones, quejas/reclamos o recursos a través de su página web sin condiciones adicionales, debido a que la norma es clara en señalar que en los casos en los que el usuario opte por la presentación de la PQR a través de las oficinas virtuales- como lo es la página web-, basta con que diligencie el formato establecido en el Anexo 2.2. del Título “Anexos Título II” de la Resolución CRC 5050 de 2016, esto significa que una vez los usuarios elijan la opción de radicar una PQR por medio de las oficinas virtuales, les corresponde a los operadores destinatarios de la norma, **redireccionarlos directamente al formato del Anexo 2.2., sin exigencias de contraseñas y/o aceptación de términos y condiciones, como en efecto sucedió en el caso bajo estudio.**

Dicha conducta del proveedor de servicios de comunicaciones, demuestra una trasgresión al derecho al reclamo de los usuarios establecido en el numeral 7° del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, concordante con el numeral 2.1.2.1.3 del artículo 2.1.2.1, así como los artículos 2.1.24.2 y 2.1.25.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017).

NOVENO. Dosimetría sancionatoria.

En primer lugar, es importante resaltar que las normas dispuestas en materia de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones, buscan soportar un mínimo de garantías y derechos en favor de los usuarios, que haga contrapeso a la posición de superioridad de las sociedades comerciales que prestan estos servicios; así las cosas, la ley y la regulación otorgaron competencias en materia de inspección, vigilancia y control a esta Superintendencia, y de manera específica a esta Dirección, para garantizar el cumplimiento efectivo de estas prerrogativas y, adicionalmente, se facultó a esta Autoridad para sancionar las conductas, por acción u omisión, que sean contrarias al régimen de protección de los usuarios de estos servicios.

Sobre la sanción, es importante resaltar que es la herramienta legal de esta Dirección, no solo para censurar las conductas que son contrarias a los derechos y garantías establecidos en favor de los usuarios de los servicios de comunicaciones, sino también para exhortar a los prestadores de servicios a su cumplimiento, por esto, las sanciones guardan su característica de secundaria y derivada, y solo son aplicables en los casos que no existe lugar a dudas de la vulneración normativa.

Adicionalmente, la sanción brinda a todos los actores involucrados en el sector, un mensaje sobre las consecuencias de actuar en contravía de la normatividad establecida en favor de los derechos de los usuarios. En fin, las normas jurídicas atribuyen derechos e imponen deberes, de modo que, solo en el evento en que falle esta estructura, el aparato estatal recurre a imponer sanciones de carácter correctivo.

En este sentido se ha pronunciado la Corte Constitucional, de la siguiente manera¹⁴:

“Ese poder sancionador ha sido definido por la jurisprudencia de esta Corporación como un instrumento de autoprotección, en cuanto contribuye a preservar el orden jurídico institucional mediante la asignación de competencias a la administración que la habilitan para imponer a sus propios funcionarios y a los particulares el acatamiento, inclusive por medios punitivos, de una disciplina cuya observancia contribuye a la realización de sus cometidos”.

Ahora bien, la imposición de sanciones por parte de la autoridad conlleva límites y condiciones específicas, de cuyo seguimiento se deriva que el sujeto destinatario de los deberes y obligaciones tenga plena claridad acerca de las consecuencias que puede generar su indebido actuar. De lo anterior, es claro que siempre y cuando la autoridad sancionadora se mantenga dentro de los límites que legalmente le han sido impuestos, puede modular la sanción, atendiendo a diversos criterios que pueden tornarla más o menos gravosa¹⁵.

¹⁴ Corte Constitucional, sentencia C-875 de 2011, M.P. José Ignacio Pretelt Chaljub.

¹⁵ “(...) Para la Corte es claro que la potestad de evaluación de la gravedad de la falta debe dejarse a juicio de la Administración, pues sólo ella tiene conocimiento inmediato de la dimensión y repercusiones de la conducta reprochable. Por ello no resulta violatorio del principio de reserva de ley en materia sancionatoria que la Administración evalúe la gravedad de la conducta e imponga las sanciones dentro del marco establecido por el legislador, pues con que la ley haya determinado las faltas y las sanciones se entiende satisfecho el principio de legalidad (...)” Corte Constitucional Sentencia C-1153 de 2005.

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

En ese sentido, las limitaciones a las cuales está sujeta la discrecionalidad de la administración se contraen de una parte al monto de la sanción¹⁶ y, de otra, a los criterios previstos por la normatividad para la imposición de las sanciones¹⁷.

El primer límite de la discrecionalidad de la administración se encuentra previsto en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 44 de la Ley 1753 de 2015, que establece el tipo de sanciones que resultan procedentes, de la siguiente manera:

“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”.

El segundo límite, se refiere a los criterios para la graduación de las sanciones, los cuales están establecidos en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, que resultan aplicables al trámite de las investigaciones por violación del Régimen de Protección de Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 28 de la Ley 1978 de 2019. Dichos criterios deben ser valorados al momento de dosificar una sanción administrativa, de tal forma que ésta se ajuste a los fines de la norma y resulte proporcional a los hechos que le sirven de causa. Así, los criterios previstos por la ley para la imposición de las sanciones son los siguientes:

“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”
(Destacado fuera de texto).

En atención de las anteriores consideraciones, una vez evaluada la conducta objeto de reproche desde sus diferentes dimensiones y teniendo en cuenta los criterios normativos dispuestos en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, la Dirección expondrá a continuación los aplicables a la presente investigación:

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

Frente a este criterio de dosimetría sancionatoria, cabe mencionar que, la conducta desplegada por el proveedor investigado no atendió la regulación dispuesta para el derecho de los usuarios a presentar peticiones y/o reclamaciones por cualquier medio cuando consideren vulnerados sus derechos, sobre todo, aquella relativa al medio de atención al usuario denominado página web, mediante la cual, el regulador permitió que los usuarios ejercieran el derecho de presentar

¹⁶ Artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 44 de la Ley 1753 de 2015.

¹⁷ Artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 28 de la Ley 1978 de 2019.

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

peticiones, quejas/reclamos o recursos **sin condición alguna**, pues se comprobó que exige de antemano ingresar un “*Email / Número de cédula / Nit*” y una contraseña, y en caso de no contar con éstos, el usuario debe registrarse y aceptar los términos y condiciones previstos por el proveedor.

Así las cosas, teniendo en cuenta los criterios normativos a los cuales está sujeta la discrecionalidad de la administración, la Dirección encuentra que, al efectuar la valoración respecto de la falta de cumplimiento en sus deberes y la inaplicación del ordenamiento jurídico, se pudo evidenciar que operador desconoció las disposiciones regulatorias en lo referente al derecho que le asiste a los usuarios de presentar sus PQR, a través de la oficina virtual como lo es la página web, sin que pueda imponer condición alguna, conforme con lo explicado a lo largo de este acto administrativo.

Por lo tanto, y teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, es necesario imponer una sanción acorde con lo antes expuesto, que genere un reproche adecuado y proporcional, ante un comportamiento en abierta contradicción con el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones por vía de la trasgresión de lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, el numeral 2.1.2.1.3 del artículo 2.1.2.1, así como los artículos 2.1.24.2 y 2.1.25.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017).

9.2 Análisis de factores atenuantes del párrafo primero del artículo 67 de la Ley 1341 de 2009 (modificado por el artículo 28 de la Ley 1978 de 2019).

En el curso de esta investigación administrativa, el 25 de julio de 2019, entró en vigencia la Ley 1978 que tiene por objeto la modernización del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), con dicho fin distribuyó algunas competencias, creó un regulador único y dictó otras disposiciones, entre las cuales resulta oportuno destacar su artículo 28, el cual modificó el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, en el sentido de ordenar la aplicación de las reglas previstas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y adicionó un párrafo con factores atenuantes. Una vez analizados los factores atenuantes incluidos en el artículo 67¹⁸ por el artículo 28 de la Ley 1978, en la presente investigación, **DIRECTV** no acreditó el cese de la conducta de acuerdo a cualquiera de los ítems anteriormente señalados, razón por la cual no serán tenidos en cuenta para su aplicación.

DÉCIMO. Sanción administrativa.

De acuerdo con todo lo expuesto, se evidenció el incumplimiento por parte de **DIRECTV COLOMBIA LTDA.**, identificada con el NIT. 805.006.014-0, de lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, el numeral 2.1.2.1.3 del artículo 2.1.2.1, así como los artículos 2.1.24.2 y 2.1.25.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017).

Por lo que la Dirección, conforme con lo establecido por la Ley 1341 de 2009, así como en el Decreto 4886 de 2011 y demás normas concordantes, considera procedente imponerle una sanción acorde con las infracciones probadas en la presente actuación, por lo que el valor de la multa a imponer es de **CUATROCIENTOS MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL CIENTO SESENTA Y OCHO PESOS (\$400.278.168)**, equivalentes a **456 SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES** que corresponden a **11.241,55834526919 UVT** monto al que se llega luego de considerar los criterios de graduación anteriormente expuestos.

¹⁸ Artículo 67. Procedimiento general (...)

Parágrafo 1°. En el procedimiento administrativo sancionador, sin perjuicios 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”.

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

En armonía con lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019¹⁹, por medio de la cual se expidió el “*Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022*”, les corresponde a las autoridades que tengan a su cargo cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas fijados con base en el salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV), establecer a partir del 1° de enero de 2020, dichos valores en la unidad de Valor Tributario–UVT vigente.

En cumplimiento de la anterior disposición, a efectos de tasar el valor de la multa esta Dirección, tendrá en cuenta el monto del salario mínimo legal mensual vigente para la presente vigencia fiscal²⁰ y calculará el equivalente en el valor de la Unidad de Valor Tributario²¹ vigente para el momento de la imposición de la sanción, de acuerdo con lo previsto en el concepto emitido por la Oficina Asesora Jurídica de esta Superintendencia²². En ese orden de ideas, el valor de la multa a imponer es de **CUATROCIENTOS MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL CIENTO SESENTA Y OCHO PESOS (\$400.278.168)**, equivalentes a **456 SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES** que corresponden a **11.241,55834526919 UVT**.

DÉCIMO. SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS

En concordancia con la declaración de emergencia sanitaria y las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional en el Decreto 417 de 2020 con el fin de mitigar los efectos de la pandemia del virus COVID 19, la Superintendencia de Industria y Comercio mediante la Resolución N.° 11792 del 16 de marzo de 2020 (modificada por la Resolución N.° 11927 del 16 de marzo de 2020), la Resolución N.° 12169 del 31 de marzo de 2020 (modificada por la Resolución N.° 16978 del 15 de abril de 2020) y la Resolución N.° 28182 del 12 de junio de 2020, dispuso la suspensión de términos desde el 17 de marzo de 2020 hasta el 15 de junio de 2020, comprendiendo un término total de dos (2) meses y veintinueve (29) días. En este sentido, a partir del 16 de junio del año en curso, se ordenó reanudar términos para las actuaciones administrativas sancionatorias.

En mérito lo de expuesto, esta Dirección:

RESUELVE

ARTÍCULO 1: IMPONER al proveedor de servicios de comunicaciones **DIRECTV COLOMBIA LTDA.** identificada con el NIT. 805.006.014-0, una sanción pecuniaria en favor de la Nación por **CUATROCIENTOS MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL CIENTO SESENTA Y OCHO PESOS (\$400.278.168)**, equivalentes a **456 SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES** que corresponden a **11.241,55834526919 UVT**, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución, lo establecido en el numeral 7 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, el numeral 2.1.2.1.3 del artículo 2.1.2.1, así como los artículos 2.1.24.2 y 2.1.25.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017).

PARÁGRAFO: El valor de la multa que por esta resolución se impone, deberá consignarse utilizando la forma universal de recaudo, en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá, Cuenta Corriente No. 062-87028-2, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio. Código Rentístico No. 03. NIT. 800.176.089-2 dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución, pago que debe acreditarse en la ventanilla de la Tesorería de esta Superintendencia con el original de la consignación, donde le expedirán el recibo de caja aplicado a la resolución sancionatoria. Vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

ARTICULO 2. NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente resolución a la sociedad **DIRECTV COLOMBIA LTDA**, identificada con el NIT. 805.006.014-0, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra este acto procede el recurso de reposición ante la Directora de

¹⁹ “A partir del 1 de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente. **PARÁGRAFO.** Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1 de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv.”

²⁰ El salario mínimo legal mensual vigente para el año 2020, es de OCHOCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL OCHOCIENTOS TRES pesos (\$877.803).

²¹ El valor de Unidad de Valor tributario (UVT) que registró para el año 2020 es de TREINTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS SIETE PESOS (\$35.607), según la Resolución No. 000084 de 28 de noviembre de 2019, emitida por la DIAN.

²² Radicado con el No. 20-8313-2-0.

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

Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones y el recurso de apelación ante la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación, conforme con lo establecido por el artículo 74 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 3: COMUNICAR el contenido de la presente resolución a las usuarias [REDACTED] y [REDACTED], en su calidad de quejas, entregándoles copia de la misma y advirtiéndoles que contra ella no procede el recurso alguno.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá D. C. el, 9 de Noviembre de 2020

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

SANDRA MILENA URRUTIA PÉREZ

Notificación:

Investigada

Nombre: DIRECTV COLOMBIA LTDA.
Identificación: NIT. 805.006.014-0
Apoderada: MARINA LUZ ORTEGA MONTERO,
Identificación: C.C. 1.032.360.948
Dirección electrónica: andsar@directvla.com.co
Dirección: Autopista Norte N° 103 – 60
Ciudad: Bogotá (Cundinamarca)

Comunicación:

Quejas

Nombre: [REDACTED]
Identificación: [REDACTED]
Dirección electrónica: [REDACTED]
Dirección: [REDACTED]
Ciudad: [REDACTED]

Nombre: [REDACTED]
Identificación: [REDACTED]
Dirección electrónica: [REDACTED]
Dirección: [REDACTED]
Ciudad: [REDACTED]