



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

RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2012
(P - - 7 5 5 9 9) 30 NOV 2012

Radicación: 11-010624

P - - 7 5 5 9 9

Por la cual se resuelve un recurso

EL SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO

En ejercicio de sus facultades legales, en especial de las conferidas por los numerales 11 y 34 del artículo 3 del Decreto 4886 de 2011, en concordancia con los artículos 50, 51 y 52 del Decreto 01 de 1984, y

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que mediante Resolución No. 53296 del 3 de septiembre de 2012, el Superintendente de Industria y Comercio declaró que la sociedad TELMEX COLOMBIA S.A. (en adelante TELMEX), incumplió los condicionamientos impuestos por la COMISION NACIONAL DE TELEVISION (en adelante CNTV), a través de la Resolución CNTV No. 1071 de 2008, mediante la cual se aprobó de forma condicionada una integración entre TELMEX HOGAR S.A. (hoy TELMEX COLOMBIA S.A.) y TELEDINÁMICA S.A. (en adelante TELEDINÁMICA).

Producto de la declaración anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio le ordenó a TELMEX:

"(...) la devolución del dinero obtenido mediante el cobro de cláusulas de permanencia mínima, con el ajuste de la inflación a precios de 2012, a todos los suscriptores del servicio de televisión por suscripción a los que les fue cobrado este concepto durante el periodo de vigencia de los condicionamientos impuestos por la Resolución CNTV No. 1071 de 2008. Para tal efecto, TELMEX COLOMBIA S.A. remitirá dentro de los quince días siguientes a la notificación de la presente resolución, una certificación del Revisor Fiscal donde conste el listado de todas las personas a las que TELMEX COLOMBIA S.A. les cobró dicha cláusula de permanencia."

Adicionalmente, y como resultado del incumplimiento de los condicionamientos impuestos por la Resolución CNTV No. 1071 de 2008, la Superintendencia de Industria y Comercio impuso a TELMEX una sanción pecuniaria equivalente a veintiún mil salarios mínimos mensuales legales vigentes (21.000 SMMLV).

SEGUNDO: Que una vez notificada la Resolución No. 53296 del 3 de septiembre de 2012 y dentro del término legal, TELMEX presentó recurso de reposición en su contra, con fundamento en los argumentos que se resumen a continuación:¹

2.1 Violación del debido proceso y del derecho de defensa por haber inobservado el procedimiento previsto en el artículo 52 del Decreto 2153 de 1992, modificado por el artículo 155 del Decreto No. 19 de 2012.

¹ Escrito radicado con el No. 11-010624-38 del 2 de octubre de 2012.

TELMEX alega que la Superintendencia de Industria y Comercio omitió aplicar el procedimiento establecido en el artículo 52 del Decreto 2153 de 1992 (modificado por el artículo 155 del Decreto 019 de 2012), al momento de determinar si dicha empresa incumplió los condicionamientos impuestos mediante Resolución CNTV No. 1071 de 2008, en virtud de la cual se aprobó la integración entre TELMEX y TELEDINÁMICA.

Según el recurrente, el artículo 25 de la Ley 1340 de 2009 establece que el incumplimiento de los condicionamientos resultantes de una operación de integración empresarial constituye una violación a las normas de libre competencia y, por consiguiente, el procedimiento aplicable para determinar si en un caso particular se incumplieron los condicionamientos impuestos a una integración empresarial debe ser el aplicable a otras investigaciones por prácticas restrictivas de la competencia (tales como carteles, abusos de posición dominante, entre otros), es decir, el establecido en el artículo 52 del Decreto 2153 de 1992 (modificado por el artículo 155 del Decreto 019 de 2012).

Como la Superintendencia de Industria y Comercio sancionó a TELMEX después de realizar un procedimiento que consistió en una solicitud de explicaciones, una práctica de pruebas y una resolución sancionatoria (sin que mediara un procedimiento de averiguación preliminar, investigación formal, audiencia oral e informe motivado), se pretermitieron, según el recurrente, las reglas procesales aplicables al caso en cuestión, violándose de esta forma el debido proceso y el derecho de defensa.

2.2 La Resolución No. 53296 de 2012 viola el derecho a la defensa pues excede el alcance delimitado en la solicitud de explicaciones.

TELMEX afirma que existen discrepancias entre la imputación de cargos realizada al inicio de la investigación y la sanción, razón por la cual se violó su derecho de defensa.

Indica el recurrente que en la solicitud de explicaciones enviada por la Superintendencia de Industria y Comercio a TELMEX se delimitó el alcance del presunto incumplimiento de los condicionamientos impuestos mediante Resolución CNTV No. 1071 de 2008, por cuanto esta Entidad refirió en dicha solicitud un número determinado de casos en los que se habría efectuado el cobro de la cláusula de permanencia mínima (en adelante CPM). A pesar de esto, dice el recurrente, en la resolución sancionatoria se reprochó a TELMEX haber hecho efectivas un número superior de CPMs al inicialmente referido en la solicitud de explicaciones.

Concluye TELMEX que dicha discrepancia le impidió ejercer en debida forma el derecho de defensa respecto de los casos que no fueron objeto de imputación en la solicitud de explicaciones.

2.3 TELMEX actuó bajo el principio de confianza legítima y la Resolución No. 53296 de 2012 desconoce dicha protección constitucional.

TELMEX afirma que la Superintendencia de Industria y Comercio erró al desechar el concepto emitido por la firma DELOITTE ASESORES & CONSULTORES (en adelante DELOITTE), según el cual el alcance geográfico de los condicionamientos

relativos a la prohibición de imponer y hacer efectivas CPMs, se limitaba a Barranquilla.

Señala el recurrente que como la CNTV aprobó a DELOITTE como firma auditora encargada de la verificación del cumplimiento de los condicionamientos impuestos a TELMEX, DELOITTE se convirtió en la voz autorizada por la CNTV para pronunciarse respecto de la forma y suficiencia del cumplimiento de tales obligaciones y, por consiguiente, en la entidad encargada de "hablar" en nombre del Estado en ese punto específico. Así, la Superintendencia debió reconocer que ya el Estado, a través de la firma auditora, había conceptuado que la prohibición de imponer y hacer efectivas las CPMs sólo se predicaba respecto de Barranquilla, y no respecto de todo el país.

El recurrente refuerza su argumento señalando que la CNTV no le hizo ninguna manifestación que le permitiera concluir que el entendimiento de DELOITTE y TELMEX respecto del alcance geográfico de los condicionamientos relacionados con las CPMs fuera incorrecto. Según TELMEX, la omisión de la CNTV de no indicar que los condicionamientos relacionados con las CPMs tenían alcance nacional constituye una confirmación de que el mismo se limitaba a Barranquilla.

Adicionalmente, TELMEX reprocha que la Superintendencia de Industria y Comercio hiciera uso de un memorando interno de la CNTV, en el cual una Dependencia de dicha Entidad le aclaraba a otra el alcance geográfico del condicionamiento. Como dicho memorando era carácter de interno, y por consiguiente nunca le fue dirigido a TELMEX, mal podría esta Entidad hacer oponible el contenido de tal documento al recurrente.

Finalmente, TELMEX señala que la Superintendencia descontextualizó las afirmaciones presentadas por el señor ALVARO RÍOS, socio de DELOITTE, en su diligencia de testimonio, restándole así valor al concepto emitido por la firma DELOITTE en su calidad de auditor de los condicionamientos impuestos por la CNTV a TELMEX, en relación con el alcance geográfico de los condicionamientos relativos a las CPMs.

2.4 La Resolución No. 53296 de 2012 viola el principio de presunción de inocencia y el artículo 35 del Código Contencioso Administrativo.

Asegura el recurrente que la Superintendencia violó los principios de presunción de inocencia y buena fe por imponerle una sanción administrativa sin que existiera plena certeza sobre la ilicitud de su conducta, es decir, sobre el incumplimiento de los condicionamientos reprochados en la Resolución de sanción, argumento que sustenta analizando cada condicionamiento, como se resume a continuación:

a) Respecto del condicionamiento relativo a las CPMs:

Considera el recurrente que las únicas pruebas de las que se valió esta Entidad para concluir que TELMEX incumplió el condicionamiento bajo estudio son (i) un solo contrato de prestación de servicios, del cual no se identifica la fecha, ni el lugar, ni el suscriptor; y (ii) un cuadro en Excel elaborado por los funcionarios de TELMEX, de

conformidad con las instrucciones amplias y ambiguas impartidas por la Superintendencia en una visita administrativa.

Afirma entonces que esta Entidad nunca constató de forma directa si en los 38.048 casos que sirvieron de base para imponer la sanción, efectivamente se pactó una CPM, así como tampoco verificó si TELMEX incluyó o no en su sistema de facturación un saldo a cargo de los usuarios, o si permitió o no su desvinculación por este concepto; o si efectivamente los usuarios pagaron o no dicha suma. Según el recurrente, a pesar de esta omisión, la Superintendencia de Industria y Comercio ordenó a TELMEX devolver las sumas de dinero correspondientes.

b) Respecto del condicionamiento relativo al envío de la información financiera:

Afirma el recurrente que al valorar el posible incumplimiento de este condicionamiento, la Superintendencia de Industria y Comercio sólo tuvo en cuenta las conclusiones plasmadas en los informes de auditoría elaborados por DELOITTE, sin hacer ningún análisis de la información financiera enviada por TELMEX. De haber hecho esto último, la Superintendencia hubiese podido determinar si con la información financiera presentada por TELMEX era posible conocer los resultados financieros del servicio de televisión, que era en últimas lo que se perseguía con el condicionamiento impuesto.

2.5 La Resolución 53296 de 2012 desconoce los criterios de graduación de sanciones previstas en el artículo 25 de la Ley 1340 de 2009.

El recurrente considera que esta Entidad desconoció lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 1340 de 2009, pues al graduar la multa que impuso a TELMEX sólo se valió de algunos de los criterios contenidos en el artículo mencionado, y no se pronunció de forma expresa sobre:

1. La determinación del mercado presuntamente afectado.
2. La dimensión del mercado afectado.
3. El grado de participación de TELMEX en la conducta.
4. El efecto en el mercado o el posible beneficio obtenido por TELMEX derivado del incumplimiento de la obligación de remisión de información financiera.

2.6 La Resolución No. 53296 de 2012 viola el debido proceso y el principio de legalidad.

TELMEX argumenta que cumplió con el condicionamiento que lo obligaba a "(...) enviar a la comisión Nacional de Televisión, en forma física y en medio magnético, (...) los estados financieros trimestrales detallados a 6 dígitos del PUC", por cuanto, a pesar de que presentó los estados financieros a 8 dígitos del PUC y no a 6 dígitos como lo había solicitado la CNTV, la desagregación a 8 dígitos resulta suficiente para determinar el resultado contable de la explotación de la concesión del servicio de televisión por suscripción, que era lo que se pretendía con el condicionamiento.

Como soporte de su argumento allega el concepto técnico-contable emitido por el señor Horacio Ayala, que entre otras consideraciones señala que *"el condicionamiento sobre información contable contenido en la resolución 1071 de 2008, expedida por la CNTV, no implica la obligación de preparar estados financieros especiales para mostrar los resultados del servicio de la televisión por suscripción"*.

Finalmente, TELMEX reprocha que la Superintendencia no hubiera tenido en cuenta los argumentos planteados en su defensa, y que solo hubiera valorado el concepto de DELOITTE en el cual se hace énfasis en el incumplimiento de los condicionamientos por parte del recurrente, en lo que guarda relación con el aporte de la información financiera a 6 u 8 dígitos. Respecto a este hecho, TELMEX señala que dichos conceptos sobre el cumplimiento de las obligaciones financieras no son prueba suficiente, y que la forma en que esta Entidad los valoró constituye una violación al debido proceso por falta de valoración de pruebas.

2.7 El auditor de los condicionamientos pudo constatar que los usuarios de Barranquilla terminaron el contrato con TELMEX sin que les hubiera aplicado ninguna CPM.

El recurrente reprocha que en la Resolución de sanción la Superintendencia sólo hace referencia a aquellas CPMs que presuntamente fueron cobradas a los usuarios de TELMEX, sin que en ningún momento esta Entidad hiciera referencia a los casos en que TELMEX permitió que sus usuarios, tanto a nivel nacional como en Barranquilla, terminaran sus contratos antes del primer año sin que se les hiciera efectiva ninguna penalidad derivada de CPMs.

Refiere el recurrente que la firma DELOITTE verificó en los informes de agosto de 2009, octubre de 2009, enero de 2010, abril de 2010, julio de 2010 y octubre de 2010, que a los usuarios no se les exigieron CPMs. Al respecto, los informes citados mencionan de manera reiterada lo siguiente:

"A los suscriptores que interpusieron solicitudes de retiro y no se materializó su retiro, se les efectuó una entrevista telefónica para evidenciar si la estrategia de retención empleada por el concesionario se encontraba asociada con la aplicación de cláusulas de permanencia mínima o prórroga automática.

Como resultado de las entrevistas telefónicas se evidenció que en ninguno de los casos de la muestra seleccionada, los suscriptores hacen mención a cláusulas de permanencia mínima o prórroga automática como mecanismo para retenerlos en el servicio de televisión por suscripción²"

TELMEX asegura que la Superintendencia de Industria y Comercio no tuvo en cuenta que su instrucción interna fue la de no pactar ni cobrar CPMs a los usuarios del servicio de televisión ubicados en Barranquilla, ni que efectivamente se ejecutó dicha instrucción, en tanto, tal como lo constató el auditor, los usuarios de Barranquilla que pretendieron terminar el contrato antes de la vigencia de un año, efectivamente pudieron hacerlo sin penalidad alguna.

² Informes de agosto de 2009, octubre de 2009, julio 2010 y octubre de 2010

2.8 TELMEX expresamente excluyó la cláusula de permanencia mínima para los usuarios de Barranquilla.

Manifiesta el recurrente que de conformidad con *"los informes de cumplimiento de los condicionamientos elaborados por la firma auditora designada, el contrato para el servicio de televisión de TELMEX durante la vigencia de los condicionamientos fue igual para todo el territorio nacional, y que durante los años 2008 y 2009 no se pactaron, en ningún contrato, cláusulas de permanencia mínima"*. En otras palabras, el recurrente afirma que no impuso CPMs en ningún contrato durante los años 2008 y 2009.

Adicionalmente, TELMEX afirmó que una vez culminada la vigencia de los condicionamientos impuestos por la CNTV mediante Resolución No. 774 de 2007 (anterior a la Resolución 1071 de 2008 —que es la que impone los condicionamientos cuyo incumplimiento se reprocha en este caso—), los contratos fueron modificados y, respecto de las CPMs, se consagró expresamente una exclusión para los usuarios de Barranquilla.

2.9 Las cifras incluidas en la Resolución No. 53296 de 2012 respecto de las CPMs son erradas.

TELMEX indica que la información a partir de la cual la Superintendencia impuso la sanción por el incumplimiento de los condicionamientos fue la solicitada por esta Entidad en las visitas administrativas efectuadas en las instalaciones de TELMEX el 13 de octubre de 2011 y 30 de noviembre de 2011, en las cuales se solicitó información amplia y ambigua, así como datos que excedían la vigencia de los condicionamientos (que terminaban el 1 de octubre de 2010).

Adicionalmente, señala el recurrente que esta Entidad, con base en la información remitida por TELMEX, mezcló usuarios que además de haber contratado el servicio de televisión también habían contratado con TELMEX otros servicios que no se encontraban sujetos a los condicionamientos impuestos por la CNTV y que, por consiguiente, no podían servir como base para la imposición de la sanción. También afirma que la Superintendencia incurrió en cuatro errores en la evaluación de la prueba entregada por TELMEX en desarrollo de las visitas administrativas, en especial en cuanto al número de cuentas que fueron sujetas a CPM, o respecto de las cuáles la cláusula se hizo efectiva, tal y como se transcribe a continuación:

"(...)

- 888 registros de los que tomó la SIC para calcular la cifra de 38.048 cuentas, se encontraban duplicados a nivel nacional. Para el caso de Barranquilla las cuentas duplicadas fueron 38.
- Adicionalmente, el periodo objeto de análisis de la SIC excede el de la vigencia de los condicionamientos, pues 2.682 cuentas de las que se incluyeron, corresponden a contratos celebrados entre el 2 de octubre de 2010 y el 31 de diciembre del mismo año, y por lo tanto, sobre ellas no aplica ninguna restricción. Para el caso de Barranquilla, las cuentas por fuera del periodo de los condicionamientos que tomó la SIC, son 174.

- *En adición a lo anterior, de las cuentas mencionadas a nivel nacional, 25.343 nunca se hicieron efectivas cláusulas de permanencia mínima. Para el caso de Barranquilla, la cifra es de 1.348 cuentas.*
- *Además, antes del inicio de la investigación, Telmex reversó, a nivel nacional 2.092 multas que, aunque no habían sido pagadas por los usuarios, si aparecían en el sistema como deudas. Para el caso de Barranquilla, las multas reversadas fueron 67.*

De las multas restantes, al hacer un análisis detallado se pudo constatar que, a nivel nacional, 1286 correspondían a servicios distintos del de televisión, y por lo tanto, no eran objeto del condicionamiento impuesto mediante resolución CNTV 1071 de 2008, Para el caso de Barranquilla, la cifra es de 78.

Finalmente, al evaluar cuántos usuarios pagaron multas por cláusula de permanencia mínima, se pudo constatar que a nivel nacional, la cifra es de 1605 cuentas, mientras que para el caso de Barranquilla, únicamente 14 personas procedieron a dicho pago, De estas cuentas, Telmex ha procedido a la devolución del dinero de 10 personas, restado únicamente 4 de ellas, que hasta el momento no ha sido posible localizar.

(...)

Todo lo expuesto permite concluir que si bien involuntariamente se realizaron algunos cobros de cláusulas de permanencia mínima durante la vigencia de los condicionamientos, casi la totalidad de estas situaciones ya han sido resueltas en favor de los usuarios. Además, de ninguna manera la situación descrita alcanza las dimensiones que la SIC propone en la resolución 53296 de 2012, pues no es cierto que Telmex haya recaudado la suma de \$1.540.158.941 por concepto de cláusulas de permanencia mínima. La suma correcta es de \$1.470.000 correspondiente a 14 usuarios que pagaron la cláusula de permanencia en Barranquilla, de los cuales a 10 ya les fue reintegrada la suma pagada (...)

Es preciso aclarar, además, que como consta en la información que fue entregada la SIC y que se acompaña nuevamente en un CD, las cláusulas de permanencia mínima que se hicieron exigibles por error en Barranquilla, fueron cobradas en el año 2011, es decir, por fuera de la vigencia de los condicionamientos. TELMEX no pactó, y tampoco hizo efectivas cláusulas de permanencia mínima".

2.10 La valoración de los informes del auditor por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio es contradictoria

TELMEX considera que la Superintendencia toma decisiones absolutamente contradictorias frente a la valoración de ciertas pruebas, violando así el principio de sana crítica a que está obligado como fallador.

Refiere que esta Entidad desecha totalmente las conclusiones de los informes de auditoría respecto del cumplimiento del condicionamiento relativo a las cláusulas de permanencia mínima, pues aun cuando en dichos informes se afirma que TELMEX cumplió, la Superintendencia los desestima sin dar ninguna justificación, y por el contrario, en lo que se refiere al condicionamiento sobre el envío de la información financiera, la Superintendencia le otorga pleno valor probatorio y toma como ciertas las conclusiones presentadas por la firma auditora en sus informes.

TERCERO. Que mediante comunicaciones 11-010624, consecutivos 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, TELMEX radicó copia del recurso de reposición y aportó las siguientes pruebas:

- Los documentos que obran en el expediente y los que se mencionaron en el escrito.
- Declaración extra-juicio rendida por Maria del Pilar Bahamón, referente al proceso de auditoría y los condicionamientos impuestos mediante la resolución CNTV 1071 de 2008 y el alcance de los mismos.
- Resumen de la aplicación de la CPM a los usuarios de TELMEX durante la vigencia de los condicionamientos, el cual refleja el monto efectivamente cobrado por este concepto tanto en Barranquilla como a nivel país.
- CD que refleja detalladamente las CPMs aplicadas por un error manual durante la vigencia de los condicionamientos en Barranquilla, y de éstas las que fueron efectivamente pagadas por los usuarios, así como también a nivel nacional.
- Informe del Revisor Fiscal de TELMEX respecto de las CPMs que involuntariamente fueron cobradas por esa Entidad.

CUARTO: Que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 34 del artículo 3 del Decreto 4886 de 2011, y en concordancia con los artículos 50, 51 y 52 del Decreto 01 de 1984 (Código Contencioso Administrativo), este Despacho procede a resolver los argumentos esgrimidos por TELMEX en el recurso de reposición interpuesto en contra de la Resolución No. 53296 de 2012.

4.1 Sobre el procedimiento aplicable.

TELMEX afirma que el procedimiento aplicable para determinar el incumplimiento de los condicionamientos impuestos en virtud de una integración empresarial, es el establecido para investigar y sancionar prácticas restrictivas de la competencia y competencia desleal administrativa, es decir, el previsto en el artículo 52 del Decreto 2153 de 1992 (modificado por el artículo 155 del Decreto 019 de 2012).

Este Despacho considera errada la interpretación efectuada por el recurrente pues ignora lo dispuesto el artículo 11 de la Ley 1340 de 2009, que establece el **procedimiento especial** aplicable a los casos en los que esta Entidad indaga posibles incumplimientos a condicionamientos impuestos a una o más empresas en el marco de la no objeción de una integración empresarial. El artículo en mención señala lo siguiente:

***"Artículo 11º.- Aprobación condicionada y objeción de integraciones.** El Superintendente de Industria y Comercio deberá objetar la operación cuando encuentre que ésta tiende a producir una indebida restricción a la libre competencia. Sin embargo, podrá autorizarla sujetándola al cumplimiento de condiciones u obligaciones cuando, a su juicio, existan elementos suficientes para considerar que tales condiciones son idóneas para asegurar la preservación efectiva de la*

"Por la cual se resuelve un recurso"

*competencia. En el evento en que una operación de integración sea aprobada bajo condiciones la autoridad única de competencia deberá supervisar periódicamente el cumplimiento de las mismas. **El incumplimiento de las condiciones a que se somete la operación dará lugar a las sanciones previstas en la presente ley, previa solicitud de los descargos correspondientes.** La reincidencia en dicho comportamiento será causal para que el Superintendente ordene la reversión de la operación." (Subraya fuera del texto)*

De conformidad con la norma transcrita, resulta evidente que el procedimiento administrativo que debe adelantar esta Superintendencia para los casos de incumplimiento de condicionamientos derivados de una operación de integración empresarial debe ser el contenido en el artículo 11 de la Ley 1340 de 2009, y no el procedimiento contenido en el artículo 52 del Decreto 2153 de 1992 (modificado por el artículo 155 del Decreto 019 de 2012). En efecto, si el legislador hubiese querido que al procedimiento encaminado a determinar si se incumplieron los condicionamientos impuestos en una integración empresarial se aplicara el trámite previsto para la investigación y sanción de prácticas restrictivas de la competencia (tales como carteles, abusos de posición dominante, entre otros), así lo hubiese dicho expresamente. Sin embargo, el legislador no solo no hizo referencia expresa en el artículo 11 de la Ley 1340 de 2009 al procedimiento de prácticas restrictivas de la competencia, sino que estableció un procedimiento especial y simplificado para el caso del incumplimiento de los condicionamientos, según el cual la Entidad puede imponer una sanción **previa solicitud de explicaciones al administrado, trámite este en el que obviamente deben respetarse también los derechos constitucionales y legales del debido proceso y la defensa.**

Más aún, debe tenerse en cuenta que el incumplimiento de un condicionamiento impuesto en virtud de una integración empresarial es una situación de hecho diametralmente diferente a la que se pretende desentrañar en una investigación por prácticas restrictivas de la competencia, y, por consiguiente -además de que el legislador no lo quiso así-, no tendría sentido aplicar el mismo procedimiento para uno y otro caso. La existencia de dos procedimientos diferentes, ello es, uno para la investigación y sanción de las prácticas restrictivas de la competencia y otro para la determinación de si se cumplieron o no los condicionamientos impuestos en el trámite de no objeción de integraciones económicas, constituye una acertada decisión del legislador, atendiendo a las naturales diferencias entre una u otra conducta. Veamos:

En la apertura de una investigación por la presunta violación al régimen de libre competencia lo que se pretende es establecer la responsabilidad de los agentes económicos investigados en la realización de una práctica considerada restrictiva de la competencia al interior del mercado, tales como carteles o abusos de posición dominante. Por el contrario, la labor que adelanta esta Superintendencia con relación a la verificación del cumplimiento de los condicionamientos impuestos en virtud de una integración empresarial consiste simplemente en verificar, de manera sistemática, si el sujeto de los condicionamientos ha cumplido con una obligación de dar, hacer o no hacer, cuya ejecución fue requisito para la aprobación de la integración empresarial. Lo anterior en ejercicio de las facultades previstas para estos casos en el numeral 9 del artículo 9 del Decreto 4886 de 2011 que señala:

"9. Realizar seguimiento a las garantías aceptadas por el Superintendente de Industria y Comercio dentro de investigaciones por violación a las normas sobre protección de la competencia y competencia desleal, así como a los condicionamientos establecidos por este cuando conoce de solicitudes de consolidación, integración, fusión y obtención del control de empresas."

Ello quiere decir que, a diferencia de una investigación administrativa por prácticas restrictivas de la competencia, que implica determinar la existencia de una posible conducta de alta complejidad económica y jurídica, lo que se hace en un procedimiento de incumplimiento de condicionamientos es exigir la demostración de la ejecución de una obligación de dar, hacer o no hacer impuesta por la Entidad de que se trate, en virtud de un procedimiento administrativo anterior.

Es por ello que el legislador, en este último evento, contempló un procedimiento más ágil, expedito y adecuado para los fines que persigue la actuación. En efecto, el legislador tuvo en cuenta que en el trámite mediante el cual se impusieron los condicionamientos a una integración (o se aceptaron las garantías en el caso de prácticas restrictivas de la competencia), la administración ya hizo todo un ejercicio económico y jurídico que estuvo enmarcado dentro de un procedimiento complejo, con varias etapas y audiencias, lo cual se hace innecesaria su repetición, más aún, cuando la verificación del cumplimiento de condicionamientos o garantías tiende a ser un proceso administrativo de cotejo entre la obligación impuesta (el condicionamiento o la garantía) y la forma en que el administrado la cumplió o no.

El hecho de que el procedimiento de verificación de cumplimiento de garantías sea expedito no implica, de ninguna forma, el irrespeto al debido proceso y al derecho de defensa del administrado. En efecto, en desarrollo de este procedimiento (descrito en el artículo 11 de la Ley 1340 de 2009), la Superintendencia efectúa una solicitud de descargos al presunto infractor de los condicionamientos a través de un escrito en el cual le pone de presente la razón de ser de la actuación y le permite ejercer su derecho de defensa y contradicción. Esto además de las facultades previstas en el artículo 34 del Decreto 01 de 1984³, según el cual el investigado puede aportar y solicitar pruebas sin términos ni requisitos especiales.

En este orden de ideas, el procedimiento aplicable para el caso concreto es el dispuesto de manera especial por el artículo 11 de la Ley 1340 de 2009, y no puede el recurrente pretender que se aplique un procedimiento diferente que no solo desconocería la existencia de una norma especial, sino que además sería desproporcionado frente al propósito mismo del procedimiento de verificación de condicionamientos. Tampoco puede el recurrente equiparar la duración de un proceso con el grado de respeto del derecho de defensa, alegando que en los procedimientos más largos sí se garantiza tal derecho, mientras que en los procedimientos cortos no. Al respecto, la Corte Constitucional ha establecido lo siguiente:

³ Artículo 34 del Decreto 1 de 1984: "Durante la actuación administrativa se podrán pedir y decretar pruebas y allegar informaciones, sin requisitos ni términos especiales, de oficio o a petición del interesado".

"Por la cual se resuelve un recurso"

*"Esta Corporación ha explicado que el derecho al debido proceso se descompone en varias garantías que tutelan diferentes intereses ya sea de los sujetos procesales, o de la colectividad a una pronta y cumplida justicia. Entre ellas, el artículo 29 de la Constitución, en forma explícita consagra tanto el principio de celeridad, como el derecho de contradicción y controversia probatoria. Al respecto dicha norma señala que toda persona tiene derecho "(A) un debido proceso público sin dilaciones injustificadas; a presentar pruebas y a controvertir las que se alleguen en su contra; a impugnar la sentencia condenatoria, y a no ser juzgado dos veces por el mismo hecho". Por su parte, el artículo 228 superior prescribe que "los términos procesales se observarán con diligencia y su incumplimiento será sancionado". En desarrollo de estos principios, **de un lado los procesos deben tener una duración razonable y, de otro, deben establecer mecanismos que permitan a los sujetos procesales e intervinientes controvertir, en condiciones de igualdad, las pruebas presentadas**, así como los argumentos de hecho y de derecho que se aduzcan en su contra."*

Así, el hecho de que un procedimiento administrativo sancionatorio tenga menor duración o menos etapas que otro, no implica un desconocimiento del derecho al debido proceso que le asiste al administrado. Lo verdaderamente relevante es que exista correspondencia entre el tipo de trámite que se adelanta y la oportunidad que tiene el administrado de controvertir los argumentos y las pruebas.

Al observarse el posible incumplimiento de un condicionamiento impuesto en una Resolución que autoriza una integración empresarial resulta razonable y proporcionado, de acuerdo con el procedimiento descrito en el artículo 11 de la Ley 1340 de 2009, exigir una explicación en la cual el interviniente aporte pruebas para su defensa, para así tomar una decisión que sea acorde con los principios de celeridad y eficacia de la actuación administrativa. Tal y como lo ha dicho la Corte Constitucional, mientras se garantice que los investigados puedan ejercer su derecho de contradicción de manera efectiva, el equilibrio entre celeridad, eficacia y el derecho de la defensa se encontrará acorde con los lineamientos de la Constitución Política.

Frente al punto anterior cabe anotar que TELMEX hizo uso efectivo de este derecho, por cuanto una vez esta Superintendencia remitió la solicitud de explicaciones frente al posible incumplimiento de los condicionamientos impuestos por la Resolución CNTV No. 1071 de 2008, la empresa allegó el correspondiente escrito de descargos a esta Entidad mediante comunicación radicada con el No. 11-010624-22.

De otra parte, cabe resaltar que si bien esta Superintendencia fundamenta la imposición de la sanción en el artículo 25 de la Ley 1340 de 2009, dicha norma no especifica cuál es el procedimiento aplicable para los casos en los cuales se presente "(...) el incumplimiento de las obligaciones de informar una operación de integración empresarial o las derivadas de su aprobación bajo condiciones (...)". La inclusión del incumplimiento de condicionamientos en esta norma establece simplemente que tal conducta es susceptible de la sanción contenida en el artículo referido, así como otras conductas entre las que se encuentran la violación a las

⁴ Sentencia C-371 de 2011, Magistrado Ponente LUÍS ERNESTO VARGAS SILVA.

normas de competencia, sin que tal referencia implique que el procedimiento administrativo que adelante esta Entidad deba ser el mismo para ambos casos.

Más aún, de aceptarse el argumento del investigado, se llegaría al absurdo de aplicar el procedimiento de investigación de prácticas restrictivas de la competencia a trámites en los que se pretenda sancionar a un administrado por omitir acatar en debida forma las solicitudes de información, órdenes e instrucciones dictadas por esta Superintendencia. En efecto, el incumplimiento de instrucciones también es considerado como una infracción a las disposiciones sobre protección de la competencia según el artículo 25 de la Ley 1340 de 2009 (norma de donde el recurrente deriva supuesto procedimiento aplicable a este caso), razón por la cual, de aceptarse el argumento, habría que aplicar el mismo procedimiento para la investigación de un cartel de precios en materia de contratación estatal que para imponer una sanción a una empresa por negarse a remitir unos estados financieros. Tal interpretación carece de toda lógica y asidero jurídico a la luz de las normas sobre protección a la libre competencia.

Finalmente, el investigado refiere como otro de sus argumentos el hecho de que, según la Ley 153 de 1987, la ley posterior prevalece sobre la anterior, y en este sentido el procedimiento aplicable debe ser el contenido en el artículo 155 del Decreto 019 de 2012 y no el contenido en la Ley 1340 de 2009 que le es anterior. Frente a este argumento vale la pena anotar que el Decreto 019 de 2012 no modificó ni adicionó el artículo 11 de la Ley 1340 de 2009, razón por la cual tampoco resulta válido este argumento, al no haber ni derogatoria de normas ni contradicción entre ellas.

4.2 Sobre el alcance de la solicitud de explicaciones:

TELMEX asegura que se le violó el derecho a la defensa en la medida que en la solicitud de explicaciones que le remitió esta Entidad, únicamente se hizo referencia a unos pocos casos en los cuales la Superintendencia determinó el posible pacto y cobro de CPMs, mientras que en la resolución de sanción el número de casos en los cuales finalmente se determinó el pacto y cobro de CPMs fue mayor.

Frente a este punto, es pertinente señalar que en el escrito de solicitud de explicaciones enviado por esta Entidad a TELMEX -y respecto al incumplimiento de la obligación referente a las CPMs prevista en la Resolución No. 1071 de la CNTV-, se indicó lo siguiente:

"(...)

2. Presunto incumplimiento frente a las cláusulas de permanencia mínima:

En el inciso 5 del numeral 1 del artículo 2, se prohíbe pactar y hacer efectivas las cláusulas de permanencia mínima y las de proroga automática con los suscriptores de TELMEX para la prestación de los servicios de televisión por suscripción.

(...)

Tal como parece evidenciar la información allegada por TELMEX en el Anexo V de la respuesta a la solicitud de información realizada durante la visita administrativa del 13

"Por la cual se resuelve un recurso"

de octubre de 2011, TELMEX aparentemente pactó dichas cláusulas, por cuanto en dichos contratos tipo (vigentes de noviembre 2009 a mayo 2010 y de mayo 2010 a febrero 2011), al parecer existió la posibilidad de la inclusión de cláusulas de permanencia mínima y prórroga automática para el servicio de televisión por suscripción.

En ese sentido, tal como puede observarse en el siguiente gráfico, los contratos tipo vigentes a la fecha de la vigencia de los condicionamientos contienen un Anexo de Compromiso de permanencia mínima y/o aceptación de plazo de instalación, en el cual al parecer se estaba pactando cláusulas de permanencia para el servicio de televisión, tal como se puede observar en las casillas del Anexo de Compromiso.

TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. ESP NTT. No. 530140106-8 TELEFONIA LOCAL -TPBCL <input checked="" type="checkbox"/>	TELMEX COLOMBIA S.A. NTT. No. 830.053.000-4 SERVICIO DE INTERNET BANDA ANCHA <input type="checkbox"/> SERVICIO DE TELEVISION POR SUSCRIPCION <input checked="" type="checkbox"/>	
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES ANEXO DE COMPROMISO DE PERMANENCIA MÍNIMA Y/O ACEPTACIÓN PLAZO DE INSTALACIÓN		
EL PRESENTE ANEXO INCLUYE CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, PRÓRROGA AUTOMÁTICA Y EFECTOS POR TERMINACIÓN ANTICIPADA, Y/O PLAZO DE INSTALACIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO, UNA VEZ HAYAN SIDO ACEPTADAS EXPRESAMENTE POR EL SUSCRIPTOR, LO VINCULAN DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES PREVISTAS EN EL PRESENTE ANEXO		
CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, PRÓRROGA AUTOMÁTICA Y EFECTOS POR TERMINACIÓN ANTICIPADA <input checked="" type="checkbox"/>	PLAZO DE INSTALACIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO <input type="checkbox"/>	

Acerca del mismo condicionamiento, presuntamente TELMEX pudo haber realizado cobros de la cláusula de permanencia mínima, con base en dicho contrato tipo y aplicado a las cláusulas para el servicio de televisión por suscripción a sus usuarios a lo largo del territorio nacional. Esto se afirma con fundamento en la información recolectada durante la visita administrativa el 30 de noviembre de 2011, tras la muestra tomada por el despacho de los históricos de cuenta de los usuarios del servicio de televisión por suscripción, en la cual se identificaron 11 casos en los cuales aparentemente existió el cobro por concepto de la multa por la cláusula de permanencia.

Adicionalmente, en el documento allegado por TELMEX con fecha de 9 de diciembre de 2011 mediante radicado No. 11-010624-00014-0001, en el CD 1 se encuentra contenido el archivo "CUENTAS DE INICIO Y TERMINACIÓN PARA LA SIC FINAL DICIEMBRE 2011.xlsx" en el cual se relacionan las cuentas de suscriptores de televisión a los cuales se les realizó cobro de la cláusula de permanencia mínima a contratos realizados en un periodo de tiempo que va desde enero de 2009 hasta 31 de diciembre de 2010 del mencionado archivo se obtuvo que:

- (i) Al parecer, a 5.608 usuarios se les cobró la cláusula de permanencia mínima después del 1 de octubre de 2010 (fecha en la que finalizaban los condicionamientos) pero cuya fecha de inicio del contrato es anterior a esta fecha y posterior al 4 de septiembre de 2008 (fecha en que se aprueban los condicionamientos) lo que indica que es probable que se hubieran pactado estas cláusulas en plena vigencia de los condicionamientos.
- (ii) Que se reportan 3.892 cuentas de usuarios a los cuales aparentemente se les hizo efectiva la cláusula de permanencia mínima a nivel nacional dentro del periodo de vigencia de los condicionamientos.
- (iii) Que al parecer, el cobro realizado por TELMEX a los usuarios por concepto de permanencia mínima, fue realizado a aquellos clientes que terminaron el contrato de televisión por suscripción y por servicios empaquetados, y

consistía en el cobro de un valor que oscilaba entre 30.000 y 360.000 pesos, dependiendo del mes en el que el usuario solicitaba la cancelación del servicio-

En este orden de ideas, al parecer existe un presunto incumplimiento de TELMEX respecto del condicionamiento relativo a la prohibición de pactar cláusulas de permanencia mínima o de prórroga automática a los suscriptores de televisión por suscripción durante la vigencia de los condicionamientos (...)⁵
(Subrayado y Negrilla fuera de texto).

Lo anterior prueba que la solicitud de explicaciones tenía como propósito imputar el incumplimiento del condicionamiento a partir de una serie de indicios o pruebas relacionadas con el expediente, y no indicar de manera exhaustiva el número de contratos en que se perpetró el incumplimiento del condicionamiento.

Al respecto, lo que esta Entidad solicitó fue que TELMEX rindiera las explicaciones a que hubiere lugar en razón con el cumplimiento de un hecho objetivo, esto es, el cumplimiento de los condicionamientos, mas no de cuantas veces ocurrió el presunto cumplimiento o incumplimiento, pues en todo caso, y como se indicará más adelante, el incumplimiento de la obligación -así fuera para un único caso- también daría lugar a la sanción impuesta por esta Entidad.

Cabe anotar que, pese a lo que indica el investigado, sí existe congruencia entre la imputación y la sanción, pues ambas se encuentran referidas al incumplimiento del condicionamiento de pactar o hacer efectivas CPMs con los usuarios del servicio de televisión por suscripción en el periodo en el que fueron impuestos los condicionamientos. Lo único que varía de la solicitud de explicaciones a la imposición de la sanción es el número de casos que esta Entidad encontró probada la aplicación de dichas cláusulas. Frente a esta variación, la Corte Constitucional ha indicado:

*"Esta Corporación elaboró unas líneas jurisprudenciales según las cuales (i) la provisionalidad de la calificación jurídica no vulnera el derecho de defensa del acusado; (ii) a pesar de las modificaciones que se introduzcan a la acusación, éstas no pueden ser de tal naturaleza que rompan la consonancia entre la acusación y la sentencia; y (iii) al enjuiciado no se le puede sorprender con hechos nuevos sobre los cuales no tenga oportunidad de defenderse"*⁶

Lo anterior, aplicado al caso en concreto, permite establecer que esta Entidad en ningún momento modificó la imputación efectuada a TELMEX, pues desde el inicio de la actuación se señaló que los incumplimientos susceptibles de ser sancionados obedecían a **pactar o ejecutar** las cláusulas de permanencia mínima con los usuarios del servicio de televisión por suscripción en el periodo de los condicionamientos.

De igual forma, tampoco hubo una modificación sustancial del alcance de las conductas investigadas, sino que hubo un análisis del acervo probatorio ya aportado para el momento de la solicitud de explicaciones que permitió a esta Entidad establecer que TELMEX incumplió el condicionamiento impuesto y, además, el

⁵ Documento obrante en el Cuaderno Público No. 2, folios 1913 a 1917.

⁶ Sentencia C-025 de 2010, Magistrado Ponente HUMBERTO ANTONIO SIERRA PORTO.

número de veces que dichas cláusulas se hicieron efectivas por parte de TELMEX, de conformidad con la información enviada por esa empresa a la Entidad.

Frente a este punto, el Despacho considera relevante anotar que la información utilizada como insumo para determinar el número de veces en el que TELMEX incumplió el condicionamiento referido, **fue la información proveniente de un archivo en medio magnético enviado por el propio recurrente**. Es por esto motivo que resulta extraño a este Despacho que el investigado se sorprenda con los reportes que él mismo elaboró y que remitió a esta Superintendencia, incluso con posterioridad a la visita administrativa, en respuesta a la información solicitada en desarrollo de las visitas de seguimiento al cumplimiento de la Resolución CNTV No. 1071 de 2008.

Ahora bien, el investigado argumenta que se violó su derecho de defensa por cuanto no pudo defenderse respecto de *"28.537 casos, que resultan de restarle a los 38.048 casos por los cuales se impuso la sanción, los 9.511 que fueron objeto de la imputación de cargos"*. Sin embargo, advierte este Despacho que la defensa presentada por TELMEX en sus descargos no se hizo caso a caso, sino que la misma fue una defensa global, a través de la cual el investigado pretendió desvirtuar el incumplimiento del condicionamiento referido con diversos argumentos que no incluyeron una defensa individual por usuario. Lo anterior confirma el hecho de que la imputación que hizo la Superintendencia respecto de este punto, correspondía al incumplimiento de un condicionamiento, y no de 38.048 como afirma el recurrente. Tan es así, que este último no hizo una defensa frente a los 38.048 casos a los que se hace alusión, sino, por el contrario, se hizo una sola defensa frente al incumplimiento o no de un condicionamiento.

Por lo anterior, se debe afirmar que la conducta imputada por esta Entidad a TELMEX fue clara, sin que la imposición de la sanción resultara sorpresiva para el investigado, en la medida en que este conocía los motivos de la imputación y sobre los mismos ejerció su derecho de defensa.

En conclusión, no es de recibo el argumento referente a la discrepancia entre la imputación de cargos y la sanción impuesta por esta Entidad, ya que dicha imputación obedece precisamente a la demostración de los cargos formulados desde el inicio de la actuación.

No puede confundirse, bajo ningún punto de vista, el recaudo y la valoración probatoria respecto de elementos meramente cuantitativos, con la formulación de una imputación concreta respecto del posible incumplimiento de un condicionamiento, y la ulterior decisión de declarar o no probado tal incumplimiento con base en las pruebas arrimadas a la actuación y su correspondiente valoración bajo las reglas de la sana crítica.

4.3 Las auditorías como pronunciamiento de la administración y la abstención como fuente de confianza legítima.

TELMEX considera que el aparente silencio de la CNTV frente a la posición de DELOITTE, según la cual, en opinión de esta auditora, la prohibición de pactar cláusulas de exclusividad era únicamente aplicable a Barranquilla, generó una

expectativa sobre TELMEX respecto al alcance de dicha obligación y, por ende, dicha posición debe ser respetada por la Superintendencia en virtud del principio de confianza legítima.

Al respecto, este Despacho considera pertinente exponer en qué consiste el principio de confianza legítima, utilizando para ello precedentes la Corte Constitucional:

*"El principio de la confianza legítima es un corolario de aquel de la buena fe y consiste en que el Estado no puede súbitamente **alterar unas reglas de juego que regulaban sus relaciones con los particulares**, sin que se les otorgue a estos últimos un período de transición para que ajusten su comportamiento a una nueva situación jurídica. No se trata, por tanto, de lesionar o vulnerar derechos legítimamente adquiridos, sino tan sólo de **amparar unas expectativas válidas que los particulares se habían hecho con base en acciones u omisiones estatales prolongadas en el tiempo, bien que se trate de comportamientos activos o pasivos de la administración pública, regulaciones legales o interpretaciones de las normas jurídicas**. De igual manera, como cualquier otro principio, la confianza legítima debe ser ponderada, en el caso concreto, con los otros, en especial, con la salvaguarda del interés general y el principio democrático."*⁷

Para determinar si el comportamiento que invoca TELMEX puede ser fuente de una confianza legítima, es pertinente observar el origen de los condicionamientos y la forma en que fueron impuestos.

Al observar el expediente de la presente actuación administrativa, así como sus antecedentes, es evidente que la fuente de los condicionamientos impuestos a TELMEX, cuyo incumplimiento determinó la Superintendencia en el acto recurrido, es la Resolución CNTV No. 1071 de 2008. Dicha Resolución estableció como condicionamiento- en el inciso 5 numeral 1 del artículo 2- que:

"TELMEX HOGAR S.A. una vez integre el mercado de TELEDINAMICA S.A., por el término de dos años contados a partir de la fecha en que se haga efectiva la operación de integración: (...)

"No podrá pactar ni hacer efectivas las cláusulas de permanencia mínima ni de prórroga automática en los contratos con sus suscriptores, lo cual deberá acreditar en cada informe trimestral de cumplimiento de los presentes condicionamientos."

De otra parte, al momento de imponer los condicionamientos la CNTV tuvo en cuenta como argumento principal *"la participación del concesionario TELMEX HOGAR S.A en el MERCADO NACIONAL de televisión por suscripción, la cual es del 58.08%⁸"* (subrayado y mayúsculas fuera de texto).

Es por esto que en dicha Resolución se imponen condicionamientos tanto de carácter nacional (más propiamente, de la operación de TELMEX), como de carácter local (encaminados a proteger a los usuarios de Barranquilla, que era la sede principal de la empresa absorbida -TELEDINAMICA-). Tan evidente es la diferencia

⁷ Sentencia C-1049 de 2004, Magistrado Ponente CLARA INÉS VARGAS HERNÁNDEZ.

⁸ Folio 7 Cuaderno 1 Publico Expediente 11-010624

señalada que para otros condicionamientos se delimitó el alcance geográfico de la siguiente manera: **"No podrá, para los usuarios de la ciudad de Barranquilla, reducir tarifas por debajo de la tarifa más baja cobrada por los operadores de televisión por suscripción que operan en dicha ciudad"**.⁹

De la lectura del condicionamiento se observa que su texto era absolutamente claro, en la medida en que no estaba expresamente limitado a Barranquilla y por consiguiente abarcaba todo el territorio nacional. Si la CNTV hubiese querido limitar el condicionamiento referente a CPMs a Barranquilla, así lo hubiese hecho, **tal y como ocurrió con otros condicionamientos impuestos dentro de la misma resolución y al mismo sujeto.**

Pero incluso en el improbable caso en que TELMEX hubiese tenido duda sobre cómo interpretar el condicionamiento, debió remitirse a la razón de ser de su imposición, como era que para la época de la operación *"la participación del concesionario TELMEX HOGAR S.A en el MERCADO NACIONAL de televisión por suscripción"* era (...) *"del 58.08%¹⁰"* (subrayado y mayúsculas fuera de texto). No obstante lo anterior, tal como expresa TELMEX en su recurso de reposición, los informes de auditoría de DELOITTE erradamente redujeron su análisis a la ciudad de Barranquilla¹¹.

Este Despacho rechaza el argumento presentado por TELMEX por cuanto la fuente de la obligación (del condicionamiento) es la Resolución CNTV No. 1071 de 2008, y no la firma auditora que realizó la labor de verificación de los condicionamientos. En efecto, si TELMEX tenía dudas sobre la aplicación geográfica de dicho condicionamiento, cuestión que como se dijo era improbable conforme al texto de la Resolución, debió solicitar la aclaración de la Resolución referida a la CNTV, quien expidió el acto administrativo correspondiente y, por consiguiente, quien era competente para darle alcance al mismo.

Tampoco es de recibo el argumento conforme al cual, como la CNTV no hizo ninguna manifestación al investigado que le permitiera concluir que el entendimiento respecto del alcance de los condicionamientos señalado por DELOITTE fuera incorrecto, dicha omisión constituía una confirmación del entendimiento del condicionamiento ya descrito.

Frente a este punto vale la pena señalar que la labor de la firma auditora tiene su origen en el condicionamiento impuesto por la CNTV al investigado, en el cual se indica que *"TELMEX HOGAR S.A, someterá la verificación del cumplimiento de los anteriores condicionamientos de la integración a la auditoría de una firma auditora especializada¹²"*.

⁹ Folio 8 Cuaderno 1 Publico Expediente 11-010624

¹⁰ Folio 7 Cuaderno 1 Publico Expediente 11-010624

¹¹ Como lo cita TELMEX en su contestación remitiéndose al oficio suscrito por el señor Álvaro Ríos. Concepto del 13 de agosto de 2009.

¹² Folio 9 Cuaderno 1 Publico Expediente 11-010624

Lo anterior indica que la CNTV en ningún caso delegó su facultad de inspección, vigilancia, control o interpretación jurídica en un particular. Al respecto la Corte Constitucional ha indicado que hay funciones indelegables para las Entidades públicas:

"Esta Corte ha señalado que uno de los límites para la atribución de funciones administrativas a los particulares es la "imposibilidad de vaciar de contenido la competencia de la autoridad que las otorga". Ahora bien, si la Constitución atribuye al Presidente el ejercicio de funciones de inspección, vigilancia y control de ciertas actividades es por cuanto considera que las actividades, a pesar de que pueden ser desarrolladas por particulares, deben estar sometidas, por su trascendencia, a una vigilancia estatal, desarrollada por el propio Gobierno. En esas circunstancias, si se permitiera que esa función presidencial de inspección, vigilancia y control fuera atribuida a un particular, entonces la competencia presidencial quedaría vaciada de contenido, puesto que las actividades de los particulares estarían sometidas al control, inspección y vigilancia de otro particular, cuando la Carta atribuyó esas funciones a la máxima autoridad administrativa. Esto significa entonces que esas funciones de inspección, vigilancia y control son estatales, y no pueden ser delegadas en un particular" Sentencia C-1150-/03 MP Eduardo Cifuentes Muñoz

En consonancia con lo anterior, pese al hecho de que se hubiera contratado una firma auditora para verificar el cumplimiento de los condicionamientos, dicha situación no eliminaba ni excluía, por obvias razones, las facultades que se encontraban en cabeza de la CNTV de efectuar la verificación y control del cumplimiento de los condicionamientos que ella considerara pertinente, y mucho menos que se encontrara obligada a acoger los conceptos emitidos por la firma auditora.

Lo anterior está en consonancia con la declaración extra juicio del 2 de octubre de 2012, rendida por María del Pilar Bahamón (aportada por el recurrente), según la cual:

"Manifiesto bajo la gravedad de juramento que fue por ello que se ordenó la auditoría, para que a través de ella se asegurara el estricto seguimiento al cumplimiento de los condicionamientos y que su verificación sirviera de insumo a la CNTV para la toma de decisiones"¹³ (Negrillas fuera del texto)

Por lo tanto, se debe entender que la auditoría resultó ser un insumo, léase bien, un insumo, para determinar el efectivo cumplimiento o incumplimiento, pero en todo caso, la decisión de verificar *ex post* el cumplimiento de los mismos o de iniciar una investigación por el incumplimiento de un condicionamiento, corresponde a la Entidad competente de acuerdo a la Constitución y la Ley, otrora la CNTV y ahora la Superintendencia.

Es importante señalar que, de acuerdo con los memorandos internos de la CNTV, era evidente que el condicionamiento era aplicable a nivel nacional, cuestión que también debió ser clara para TELMEX de la simple lectura de la Resolución que impuso los condicionamientos. No obstante lo anterior, este Despacho es consciente

¹³ Consecutivo 50 Cuaderno 2 Público de Pruebas Expediente 11-010624

de que el contenido de dichos memorandos internos no puede serle oponible a TELMEX, en la medida en que no existe prueba de que dicha compañía conociera de dichos documentos. Sin embargo, debe quedarle claro al recurrente que, el memorando en cita no es la prueba que permite a esta Entidad, ni a TELMEX, entender que el alcance geográfico del condicionamiento era nacional, y que su exclusión no afecta en absoluto la conclusión frente al alcance del condicionamiento. Por el contrario, la interpretación del alcance del condicionamiento tiene su origen en la simple lectura de su fuente, ello es, la Resolución CNTV No. 1071 de 2008.

Por lo anterior, TELMEX no puede invocar el principio de confianza legítima sobre la base de una presunta omisión de la CNTV frente al entendimiento errado de la firma DELOITTE sobre el alcance del condicionamiento, que entre otras, es su propio error. De haber existido dudas por parte de TELMEX frente al acto administrativo de carácter particular que le impuso estas obligaciones, TELMEX hubiese podido solicitar la aclaración de la Resolución a la Entidad competente, como era la CNTV.

Por último, no sobra indicar que las facultades de inspección vigilancia y control de una Entidad estatal, o su derecho de acción ante las autoridades judiciales, no puede considerarse una vulneración al principio de confianza legítima.

4.4 El principio de necesidad de la prueba y la valoración de la prueba

Asegura el recurrente que la Superintendencia violó los principios de presunción de inocencia y buena fe, al imponerle una sanción administrativa sin que existiera plena certeza sobre la ilicitud de su conducta, es decir, sobre el incumplimiento de los condicionamientos reprochados en la resolución de sanción.

Al respecto, TELMEX considera que un contrato de prestación de servicios y un cuadro de Excel elaborado por los mismos funcionarios de TELMEX por solicitud de esta Entidad en desarrollo de una visita administrativa, no constituyen prueba suficiente para imponer la sanción que se impuso en la Resolución recurrida.

El recurrente omite que en la Resolución No. 53296 del 3 de Septiembre de 2012, esta Superintendencia indicó que varios contratos obtenidos en la empresa TECNICAS EN INVENTARIOS Y ALMACENAMIENTO LTDA – TIAL contenían CPMs, ya fuera dentro del cuerpo del contrato o como anexo al mismo, información que puede ser verificada en folios 1902 y 1912, y que contienen varios contratos firmados que poseen el modelo indicado en la resolución mencionada. En este sentido, el Despacho rechaza el argumento referido, por cuanto no es correcto que la prueba de la conducta esté basada en un solo contrato suscrito por un único usuario.

En todo caso, vale la pena reiterar que no hay niveles de incumplimiento de los condicionamientos. El condicionamiento consiste en una obligación de no hacer, cuyo incumplimiento se podría verificar con un único contrato, con todos o varios, como corresponde al caso concreto en donde se encuentran debidamente detallados varios documentos donde consta el incumplimiento de pactar la cláusula de permanencia mínima¹⁴.

¹⁴ Remitirse a la Hoja 10 de la Resolución 53296 del 03 de septiembre de 2012

Respecto a la hoja de Excel que TELMEX considera prueba insuficiente, debe advertirse que dicho documento se originó como una verificación de la información que TELMEX debía elaborar y remitir a esta Entidad en virtud del requerimiento realizado por la Superintendencia en visita de inspección del 13 de octubre de 2011, en el cual se solicitó:

"(...)

- *Relación de los números de cuenta de los usuarios que contrataron el servicio de televisión de la sociedad TELMEX COLOMBIA S.A., cuya instalación se haya presentado durante el transcurso del año 2009 y cuya terminación del contrato de prestación de servicios se haya presentado en un término menor a un año, en el formato que arroje el sistema.*
- *Relación de los números de cuenta de los usuarios que contrataron el servicio de televisión de la sociedad TELMEX COLOMBIA S.A., cuya instalación se haya presentado durante el transcurso del año 2010 y cuya terminación del contrato de prestación de servicios se haya presentado en un término menor a un año, en el formato que arroje el sistema"¹⁵*

La información requerida por esta Entidad fue remitida por TELMEX mediante comunicación radicada con el No. 11-010624-12 del 26 de octubre de 2011, y estaba contenida en un CD denominado "CD 2". Por su parte, tal y como consta en el acta de visita administrativa realizada el 30 de noviembre de 2011, a partir de la información solicitada en la visita del 13 de octubre, se solicitó adicionar la información remitida por TELMEX en los siguientes puntos:

"Querys con el anexo del archivo remitido a la Superintendencia en el CD No 2, con los datos enunciados en el numeral 3 de la presente Acta:

- *Una columna que determine si el usuario tuvo cobro por cláusula de permanencia mínima*
- *Una columna que determine el valor del cobro*
- *Una Columna que indique el valor de la nota crédito, si se efectuó.¹⁶*

Dicha información fue presentada por TELMEX a esta Superintendencia mediante comunicación radicada con el No. 11-010624-17 del 9 de diciembre de 2012. En relación con lo anterior, este Despacho considera procedente efectuar algunas consideraciones sobre la información remitida y utilizada por esta Entidad como fuente para la correspondiente sanción administrativa, y la declaratoria del incumplimiento del respectivo condicionamiento.

En primer lugar, se debe reiterar que buena parte de la información utilizada para imponer la sanción proviene de la empresa recurrente. Es decir, fue el investigado

¹⁵ Folios 421 y 422 Cuaderno Público 1 Expediente 11-010624

¹⁶ Folios 1694 y 1695 Cuaderno Público 2 Expediente 11-010624

quien suministró la información requerida por la Superintendencia y fueron sus funcionarios quienes elaboraron los archivos utilizando las bases de datos que reposan en TELMEX. En consecuencia, esta Entidad no tuvo injerencia alguna en la elaboración, recolección o envío de la información.

En segundo lugar, TELMEX tenía pleno conocimiento de que la información solicitada por esta Entidad tenía por objeto la verificación y seguimiento de los condicionamientos de la Resolución CNTV No. 1071 de 2008, hecho que fue informado en las visitas administrativas practicadas en las instalaciones de dicha empresa. Tal situación, no admite que la empresa investigada argumente, en esta instancia, que no había certeza de la información requerida por la Superintendencia, ni mucho menos, que el requerimiento efectuado fuera amplio y/o ambiguo, pues, de haber sido así, hubiera podido solicitar que se aclarara el mismo.

En tercer lugar, la hoja Excel en cuestión representa un cruce de cuentas y de información en poder de TELMEX que fue objeto de análisis por parte de la Superintendencia. De esta forma, si durante el proceso de elaboración y recolección de la información existieron errores, estos no pueden ser imputables en ningún caso a la Superintendencia, sino a los mismos funcionarios de TELMEX.

Conforme a lo anterior, la prueba involucraba diversas fuentes, y a partir de ella la Superintendencia estudió el alcance de la misma, estudio este que llevó al pleno convencimiento (con base en la información aportada por la propia investigada), de que efectivamente incumplió el condicionamiento de no pactar o ejecutar cláusulas de permanencia mínima con los usuarios del servicio de televisión por suscripción.

Adicionalmente, este Despacho advierte que el principio de valoración probatoria aplicable a este procedimiento, no es el de tarifa legal sino el de sana crítica, en el cual el juez tiene una mayor libertad al interpretar las pruebas que hacen parte del acervo probatorio, siempre y cuando no afecte los derechos fundamentales de los investigados. Al respecto, la Corte Constitucional ha manifestado:

"Así entonces, para sustentar el fundamento de las distintas decisiones, los jueces dentro de la órbita de sus competencias, son autónomos e independientes y en sus providencias sólo están sometidos al imperio de la ley (art. 230 C.P.) gozan de la potestad de valorar las pruebas allegadas al proceso de acuerdo a las reglas de la sana crítica y según los parámetros de la lógica y la experiencia."¹⁷

En este sentido, la Superintendencia considera que un archivo que contiene una relación de la información contable de TELMEX (elaborado y remitido por la misma entidad), constituye un medio de prueba que, complementado con los contratos aportados, las quejas remitidas por la CNTV, y la Resolución CNTV No. 1071 de 2008, e incluso con el recurso interpuesto por la recurrente (donde se menciona el número de clientes a los que se aplicaron CPMs) entre otras pruebas, constituyen medios de prueba suficientes que le permiten a esta Superintendencia tener plena certeza sobre la efectiva infracción de los deberes de TELMEX en el caso que nos ocupa.

¹⁷ Corte Constitucional, Sentencia T-419/08 MP Nilson Pinilla

La autenticidad de la información (es decir, la certeza del origen de la misma) y su contenido objetivo, permite concluir que la prueba cumple con lo establecido en el artículo 35 del Decreto 01 de 1984 (Código Contencioso Administrativo), aplicable para el momento de la investigación.

4.5 La Resolución No. 53296 de 2012 desconoce los criterios de graduación de las sanciones previstas en el Artículo 25 de la Ley 1340 de 2009.

TELMEX asegura que los siguientes criterios de dosificación de la sanción no se tomaron en cuenta a la hora de establecer la multa que impuso esta Superintendencia:

1. La determinación del mercado presuntamente afectado.
2. La dimensión del mercado afectado.
3. El grado de participación de TELMEX en la conducta;
4. El efecto en el mercado o el posible beneficio obtenido por TELMEX derivado del incumplimiento de la obligación de remisión de información financiera.

Respecto al primero de ellos, es evidente que la definición del mercado se encuentra establecida en la misma Resolución CNTV No 1071 de 2008, en la cual se afirmó que el mercado de televisión por suscripción es:

"un oligopolio, determinando un número máximo de competidores tanto a nivel zonal como municipal, marcado por la presencia de un bajo número de prestatarios del servicio en los respectivos niveles, dada la barrera de entrada vía limitación de concesiones bajo el criterio poblacional"¹⁸

"(...) teniendo en cuenta la participación del concesionario TELMEX HOGAR S.A. en el mercado nacional de televisión por suscripción, la cual es del 58.08% (...) "¹⁹

Frente a la afirmación referida en el segundo punto (la dimensión del mercado afectado), esta valoración ya se encontraba incluida en la resolución que impuso el condicionamiento, en los términos citados en el párrafo anterior, habiendo sido este el parámetro con el cual se evaluó la conducta y la sanción impuesta. No sobra recordar que el condicionamiento obedece a un proceso de integración ya evaluado por una autoridad, y con cuyo análisis se establecieron los deberes de la investigada.

En relación con el grado de participación de TELMEX en la conducta sancionada, debe observarse que el artículo 25 de la Ley 1340 de 2009, al regular los procedimientos de prácticas restrictivas de la competencia, (que incluyen acuerdos restrictivos de la competencia), tiene como propósito evaluar el grado de participación de las intervinientes dentro de la conducta anticompetitiva.

¹⁸ Resolución 1071 de 2008 CNTV página 9

¹⁹ Ibid.

"Por la cual se resuelve un recurso"

Para el caso en particular, TELMEX es el único sujeto al cual se le puede imputar el incumplimiento del condicionamiento, y resultaría errado imputar, al auditor contratado por la misma investigada y a la autoridad regulatoria, algún grado de responsabilidad en el incumplimiento de su deber.

Finalmente, frente al último de los criterios, es de anotar que TELMEX confunde una mera evaluación en dinero de la conducta como parámetro de medición de la sanción, con el efecto de mercado de una conducta reprochable dentro del ámbito del derecho de la competencia. Olvida que uno de los mayores problemas de la aplicación del régimen de la competencia es la información asimétrica entre el regulador y el agente regulado. Al respecto se trae como referencia la siguiente cita:

"La información es un requisito indispensable para una regulación eficaz. (...) Sin embargo, el principal se ve limitado por la falta de información sobre el agente y sobre las circunstancias que lo rodean y no puede observar su conducta con precisión.

Por lo general, el agente posee, o puede adquirir, mejor información que el principal sobre los costos, la tecnología, la demanda, los medios más eficientes de explotación, las necesidades de inversión y cualquier otro parámetro de la empresa o el contexto donde ésta opera, y puede usar dicha información estratégicamente. (...) el principal se encuentra en desventaja en materia de información con respecto al agente y debe tomar decisiones con un alto grado de incertidumbre. En consecuencia, sus decisiones tienden a estar fundadas en un conocimiento insuficiente de la materia regulada (Molinari, 2003), atentando contra el logro del doble objetivo de la protección contra los abusos monopólicos y el fomento de la eficiencia. En otras palabras, la asimetría de la información es un elemento determinante del balance de poder entre el organismo regulador y las empresas reguladas."²⁰

Es así como el deber de remitir la información, así como su incumplimiento, sí puede generar efectos negativos en el mercado. Lo anterior no obsta (como se mostrará más adelante), para que este Despacho encuentre justificados los argumentos presentados por el investigado en relación con el condicionamiento referido al envío de la información financiera, apartándose de esta forma de las consideraciones contenidas en la Resolución sancionatoria, encontrando que TELMEX no incumplió con dicho condicionamiento sobre remisión de información.

4.6 Del cumplimiento del condicionamiento relativo al envío de la información financiera

La Resolución CNTV No. 1071 de 2008 impuso a TELMEX un condicionamiento según el cual:

"Deberá enviar a la Comisión Nacional de Televisión, en forma física y en medio magnético, en formato compatible con ACCESS, los estados financieros trimestrales detallados a 6 dígitos del PUC, en los cuales se refleje separadamente y para cada

²⁰ Jouravlev Andrei, Acceso a la información, una tarea pendiente para la regulación latinoamericana, CEPAL, Santiago de Chile, agosto de 2003 Página 9

"Por la cual se resuelve un recurso"

partida, el resultado contable de la operación de la concesión del servicio de televisión por suscripción"

Respecto al cumplimiento del mismo, la Superintendencia señaló en la Resolución No. 53296 del 3 de septiembre de 2012, lo siguiente:

"(...) es preciso aclarar que la situación que se reprocha en la presente actuación, no se centra en el cumplimiento de los tiempos establecidos para la remisión de la información contable por parte de TELMEX, es decir, no se está discutiendo su presentación oportuna. El reproche en particular, se centra en la presentación de los datos contables; en la forma como fue entregada la información, por cuanto tal como se presentó no fue posible hacer un seguimiento real y objetivo de los costos de la explotación de la concesión otorgada por la CNTV, aún cuando era posible y exigible dicha obligación (...)"

TELMEX asegura que el concepto rendido por el señor Horacio Ayala, en su calidad de experto, constituye prueba suficiente para concluir que era imposible que TELMEX reportara información a 6 dígitos del PUC, tal y como lo establecía la Resolución CNTV No. 1071 de 2008. Dice el concepto del experto:

"(...)

*Del texto del condicionamiento, tal como está consignado en la Resolución 1071 de 2008, **se puede deducir, sin mayor dificultad, que la solicitud de información formulada por la CNTV a TELMEX guarda armonía con lo dispuesto en la Ley 222 de 1995 y los Decretos 2649 y 2650 de 1993**, porque es evidente que la información solicitada a TELMEX es la misma que todos los entes económicos están obligados a llevar, por disposición del Decreto 2650 de 1993. De manera que en mi concepto no es coincidencia que la CNTV exigiera la información contable a los mismos niveles de desagregación (seis dígitos previstos como obligatorios en el Decreto 2650 de 1993).*

(...)

*Se deriva esta apreciación de la lectura del condicionamiento, porque la mencionada Resolución **sólo exigió a TELMEX que enviara periódicamente su información contable desagregada según los requerimientos de la CNTV. En ninguna parte la providencia le exige al concesionario que lleve una contabilidad especial para las operaciones vinculadas con el servicio de televisión por suscripción. De haber sido así, no hubiera solicitado de manera específica las cuentas desagregadas a nivel de seis dígitos, sino una contabilidad especial para dicho servicio, porque es bien sabido que cada sociedad lleva una sola contabilidad para todas sus actividades.***

*En mi criterio, tampoco existe contradicción con la frase contenida en el condicionamiento que establece que en los estados financieros a seis dígitos debe reflejarse en forma separada y para cada partida el resultado contable de la explotación de la concesión del servicio de televisión por suscripción. Resulta perfectamente coherente y comprensible que la CNTV estuviera solicitando la información a nivel de subcuentas (que equivale a la desagregación obligatoria seis dígitos), porque seguramente este nivel de detalle era suficiente para sus propósitos. **Del texto del condicionamiento no se puede inferir que la CNTV tuviera la intención de exigir al concesionario estados financieros completos e independientes para la actividad de televisión por suscripción, porque es claro***

en cuanto solicita de manera expresa que se debe enviar la información contable desagregada a seis dígitos.

En la práctica existe una diferencia muy grande entre estos dos conceptos. Para enviar información contable de cada trimestre desagregada a seis dígitos bastaba imprimir en papel o grabar en un archivo magnético los rubros y cifras que están registradas en la contabilidad. Por el contrario, para preparar los estados financieros para un área específica del negocio es indispensable separar todas las transacciones inherentes a esa actividad desde sus inicios, es decir desde que se realiza cada una de las operaciones vinculadas con esa actividad en particular. Ese no es un procedimiento habitual en los negocios.

La información contable suministrada por TELMEX a la CNTV, en las cuentas correspondientes a las clases 1 Activo, 2 Pasivo, 3 Patrimonio, 4 Ingresos y 5 Gastos esta desagregado a seis dígitos; sin embargo, en la clase 6 correspondiente al Costo de Ventas, fue desagregada a ocho (8) dígitos, para permitir discriminar los correspondientes a las diferentes actividades. De esta manera, a través de la información suministrada era posible determinar los ingresos de televisión por suscripción y sus correspondientes costos directos.

(...)" (negrilla fuera de texto)

Este Despacho concuerda con las consideraciones efectuadas por el señor Horacio Ayala, en la medida en que si bien la fuente de la obligación es la Resolución CNTV No. 1071 de 2008, dicho acto administrativo no exige a TELMEX llevar una contabilidad separada. Adicionalmente, existe prueba de que TELMEX, en cumplimiento del condicionamiento, hizo entrega de la información en un nivel de desagregación suficiente (8 dígitos del PUC) para poder conocer el resultado de la explotación del servicio de televisión.

Como consecuencia de lo anterior este Despacho considera que, si bien es cierto que en aplicación de la exégesis podría predicarse cierto grado de incumplimiento por la presentación de la información en 8 dígitos del PUC y no en 6 como lo ordenaba la Resolución que impuso los condicionamientos, no es menos cierto que en la forma en que dicha información fue allegada, ésta cumplió plenamente con su finalidad, siendo en consecuencia dicha modificación inocua, inane o meramente formal, en relación con la finalidad del condicionamiento (prevalencia de lo sustancial sobre lo formal). En consecuencia, se deberá ajustar el monto de la sanción impuesta en la Resolución recurrida, de conformidad con los criterios de dosificación contenidos en el artículo 25 de la Ley 1340 de 2009.

4.7 El auditor de los condicionamientos pudo constatar que los usuarios de Barranquilla terminaron el contrato con TELMEX sin que les hubiera aplicado ninguna cláusula de permanencia mínima.

El recurrente argumenta que en concepto del auditor, TELMEX sí cumplió con el condicionamiento de no pactar ni hacer efectivas cláusulas de permanencia mínima en Barranquilla, por cuanto, según el entendimiento del auditor, era en dicha ciudad en la que debía aplicarse el condicionamiento en mención.

Así, los informes de DELOITTE (mencionados reiteradamente por el recurrente), indican que el auditor evaluó el cumplimiento de condicionamiento e interpretó (de manera individual y no por dirección o recomendación de la CNTV) que los

condicionamientos de prohibir el pacto y cobro de CPMs era aplicable, únicamente, en Barranquilla. A partir de esta interpretación, el auditor evaluó el cumplimiento del condicionamiento, verificando la información que entregó TELMEX a la CNTV y, con base en ello, concluyó que cumplía el condicionamiento.

Ahora bien, con la información recaudada en desarrollo de las visitas administrativas y la contestación de TELMEX de la solicitud de explicaciones, se obtiene un panorama distinto al descrito en los informes de auditoría.

Como se afirmó en el numeral 4.3, la prohibición de CPMs era del orden nacional y no se predicaba únicamente de Barranquilla. El criterio utilizado en este punto por DELOITTE, tal y como se señaló en precedencia, fue errado y no era vinculante ni para la CNTV ni tampoco para esta Superintendencia. En este orden de ideas, el análisis realizado por la firma auditora no fue hecho en todo el territorio nacional (como debió haber sido), sino que únicamente abarcó Barranquilla, por lo cual le correspondió a esta Superintendencia verificar de forma completa el cumplimiento del condicionamiento. Para ello, esta Entidad realizó visitas de inspección el 13 de octubre de 2011 y el 30 de Noviembre de 2011.

Por otro lado, tal y como indicó TELMEX en sus descargos:

"Es preciso señalar que TELMEX, en cumplimiento del condicionamiento relativo a las cláusulas de permanencia mínima, ordenó a las oficinas encargadas de la ciudad de Barranquilla, que dentro de los dos años siguientes a la integración con TELEDINAMICA, no suscribieran cláusulas de permanencia mínima relativas a la suscripción y no hicieran efectivas aquellas que fueran pactadas.

La instrucción anterior, fue seguida por las oficinas ubicadas en la ciudad Barranquilla, no obstante lo cual, por errores operativos del sistema en algunos casos los funcionarios que tuvieron contacto directo con los clientes, incluyeron cláusulas de permanencia. A la fecha se ha ordenado la reversión y el ajuste derivado de dichos errores, de tal forma que en nada se afecten los usuarios, Valga aclarar, respecto de los referidos errores, que sólo 6 clientes pagaron la multa, monto que les será devuelto"²¹

Adicionalmente, indicó TELMEX en el recurso de reposición:

"la suma correcta es 14 usuarios que pagaron la cláusula de permanencia en Barranquilla, a los cuales 10 ya les fue reintegrada la suma pagada"²²

Dichas afirmaciones prueban que TELMEX efectivamente cobró CPMs en Barranquilla, contradiciendo de esta forma el valor probatorio de los informes de DELOITTE respecto a este punto. Más adelante se discutirá la gravedad de la conducta en términos de cifras con base en el acervo probatorio del expediente.

4.8 TELMEX expresamente excluyó la cláusula de permanencia mínima para los usuarios de Barranquilla.

²¹ Folio 1923 Cuaderno 2 Publico Expediente 11-010624

²² Consecutivo 38

Para responder a este argumento se reitera que en la Resolución No. 53296 de 2012 se mencionaron los contratos No. 4131460 y No. 4249478, que figuran en el folio 1902 (CD) y que corresponden a contratos suscritos en Barranquilla, y en el cual aparecen las cláusulas prohibidas por la resolución de la CNTV, razón por la cual la afirmación de TELMEX no tiene fundamento.

4.9 Respecto de las cifras incluidas en la Resolución No. 53296 de 2012.

TELMEX señala en el recurso de reposición que la información aportada a la Superintendencia contenía inconsistencias respecto al alcance de lo solicitado por esta Entidad en la visita del 30 de noviembre de 2011, e intenta trasladar la responsabilidad de dichos errores a esta Superintendencia.

De esta manera, el recurrente afirma que:

"La información a partir de la cual la SIC llegó a la conclusión mencionada, fue la solicitada en las visitas administrativas efectuada en las instalaciones de TELMEX el 13 de Octubre y el 30 de Noviembre de 2011, en las que se solicitó "la relación de los usuarios que contrataron el servicio de televisión por suscripción con dicha sociedad cuya instalación se presentó durante los años 2009 y 2010 y que terminaron el contrato de prestación de servicios en un término menor de un año" esta circunstancia obra a folio 11 de la Resolución 53296 de 2012, donde se indica que el documento a partir del cual la SIC realizó sus cálculos, es un "archivo de Excel en el cual aparecen las cuentas de usuarios que durante 2009 y 2010 tomaron el servicio de televisión por suscripción y terminaron sus contratos en menos de un año"

"Como se observa, la solicitud de la SIC fue tan amplia, que no sólo excedió la vigencia de los condicionamientos, (que terminaba el 1 de Octubre de 2010) sino que además permitió mezclar usuarios que además de haber contratado el servicio de televisión, también hubiesen contratado otros servicios no sujetos a condicionamientos bajo estudio"²³

Adicionalmente, indicó que parte de la información aportada tenía números de cuenta duplicados.

En este punto, lo primero que debe mencionarse (tal como se resaltó en el numeral 4.4.), es que la información solicitada no se restringió únicamente a la que TELMEX argumenta, dado que si bien el requerimiento inicial fue el mencionado, posteriormente se solicitó que a dicha información se agregara la siguiente:

"Querys con el anexo del archivo remitido a la Superintendencia en el CD No 2, con los datos enunciados en el numeral 3 de la presente Acta:

-Una columna que determine si el usuario tuvo cobro por cláusula de permanencia mínima

-Una columna que determine el valor del cobro

-Una Columna que indique el valor de la nota crédito, si se efectuó"

A pesar de que TELMEX argumenta que el error en los datos proviene del modo en que hizo el requerimiento la Superintendencia, se debe anotar que dicha información no se recogió en las visitas mencionadas, sino que se dio un plazo a TELMEX, (en la primera visita de 13 días²⁴ y en la segunda visita de 9 días²⁵) para que remitieran la información solicitada, información que como se indicó tanto en el acta de visita del 13 de octubre de 2011, como en el acta de visita del 30 de noviembre de 2011, tenía por objeto la verificación del cumplimiento de los condicionamientos impuestos en la Resolución No. 1071 del 14 de septiembre de 2008 de la CNTV.²⁶

TELMEX tenía tal claridad sobre el alcance de la visita que, respecto a una solicitud de la Superintendencia de Industria y Comercio en la visita del 30 de Noviembre de 2011 sobre reportes trimestrales de PQR, el señor José Antonio Pachón Palacios manifestó:

"Sobre el particular, respetuosamente se solicita aclaración en relación con la pertinencia de la información requerida en este numeral, toda vez que conforme al encabezado del acta se estableció que el objeto de la visita consistía en "Constatar el cumplimiento de los condicionamientos impuestos mediante la resolución 1071 del 14 (sic) de Septiembre de 2008 de la Comisión nacional de Televisión", sin embargo, la información solicitada corresponde a los servicios de telefonía e internet, los cuales no hacen parte de los condicionamientos ni la competencia de la Comisión Nacional de Televisión²⁷"

Así mismo, en el numeral 4.4. se explicó que TELMEX tuvo claro que la información solicitada en el primer requerimiento se complementó con la información del segundo requerimiento, razón por la cual, si hubo inconsistencias o errores, su origen es el procesamiento de dicha información por parte de TELMEX.

Ahora bien, argumenta el recurrente que existen registros sobre el cobro de CPMs en la base de datos inicialmente aportada por ellos, que no corresponden al servicio de televisión por suscripción, sino a los servicios de voz e internet. Sin embargo, encuentra este Despacho que en la mencionada base de datos se señala el producto al cual corresponde cada registro mediante la identificación de la columna "Nombre Producto", y en la cual para todos los 38.048 registros se agrega el valor "TV", por lo

²⁴ La visita se realizó el 13 de octubre de 2011 y TELMEX entregó la información el 26 de octubre de 2011.

²⁵ La visita se realizó el 30 de noviembre de 2011 y TELMEX entregó la información el 9 de diciembre de 2011.

²⁶ Consecutivo 11 Página 420 Cuaderno 2 de Pruebas Expediente 11-010624. "Practicar una visita de inspección a sus instalaciones y constatar el cumplimiento de los condicionamientos impuestos mediante la Resolución 1071 del 14 de septiembre de 2008 de la Comisión Nacional de Televisión", Consecutivo 16 Página 1690 Cuaderno 2 de Pruebas Expediente 11-010624. "con el objeto de realizar visita administrativa a las instalaciones de esta sociedad, cuyo objeto es la verificación del cumplimiento de los condicionamientos impuestos en la Resolución 1071 del 14 de septiembre de 2008 de la Comisión Nacional de Televisión"

²⁷ Página 541 Cuaderno 1 de Pruebas Expediente 11-010624

"Por la cual se resuelve un recurso"

que se asume que la totalidad de los registros identificados con este valor corresponden a tal servicio.

Finalmente, es importante aclarar en este punto, que los casos que analizó la Superintendencia correspondieron al periodo de enero 1 de 2009 a octubre 1 de 2010.²⁸

Sin entrar a profundizar sobre las motivaciones que tuvo TELMEX al momento de entregar la supuesta información errada, ni sobre el hecho de que incluso en el recurso interpuesto reconoce que en un gran número de contratos pactó e hizo efectivas CPMs, debe recordarse en este punto el principio según el cual *"nadie puede alegar en su favor su propia torpeza o culpa"*²⁹.

Al respecto, la Corte Constitucional ha indicado que:

"La Corte Constitucional ha mantenido una orientación jurisprudencial, respecto de la figura que se analiza en diversas providencias[14], lo cual se justifica en la prohibición general de abusar del derecho propio como forma de acceder a ventajas indebidas o incluso INMERECHAS dentro del ordenamiento jurídico.[15] Además, guarda coherencia con el principio de que nadie puede alegar a su favor su propia culpa, lo cual conduce a que eventualmente una acción de tutela resulte improcedente cuando los hechos desfavorables los ha generado el mismo interesado, como cuando por ejemplo no es advertida la curia o diligencia exigible en un proceso judicial.

Es que los derechos deben ejercerse de conformidad con el designio previsto por el Legislador. Pero ese ejercicio, a más de que lleva implícita una garantía en cabeza de su titular, al mismo tiempo comporta un deber y ello, no lo exonera, por tanto, de advertir la diligencia debida para el recto ejercicio de aquél.

Así, de antiguo se ha aceptado, además como una regla que constituye la antítesis de la bona fides, la prohibición de pretender aprovecharse del propio error, dolo o de la culpa de quien por su desidia, incuria o abandono resulta afectado.

Dicha regla, materializada en el aforismo nemo auditur propriam turpitudinem allegans, ha tenido incluso, una incorporación expresa en nuestro ordenamiento sustantivo civil de acuerdo con el postulado general de la "improcedencia por aprovechamiento en culpa y en dolo propio"

De este último, suele incluirse como ejemplos típicos, el de la persona que celebra un contrato ilícito a sabiendas, o quien pretende reclamar un legado o herencia luego de haberse declarado la indignidad o el desheredamiento y, aún así, pretende suceder al causante.

Recordemos que, nadie puede presentarse a la justicia para pedir protección si ella tiene como fundamento la negligencia, mala fe o dolo que ha cometido.

Así, los Tribunales deben negar toda súplica cuya fuente es la incuria, el dolo o mala fe en que se ha incurrido, de acuerdo con la máxima nemo auditur suam turpitudinem

²⁸ Página 12 Resolución 53296 de 2012.

²⁹ Corte Constitucional Sentencia T-332/94 M.P HERNANDO HERRERA VERGARA

allegans, pues ello, según advierten los autores es contrario al orden jurídico y al principio que prohíbe abusar de los propios derechos (Art. 95 C.N.)" Sentencia T-213/08 MP JAIME ARAÚJO RENTERÍA

Lo anterior sin considerar la contradicción en cifras que la misma investigada ha remitido a esta Superintendencia a lo largo del trámite, en relación con el alcance de sus incumplimientos en Barranquilla, donde primero argumentó que hubo 6 posibles casos de incumplimiento del condicionamiento, y luego manifestó que hubo 14 incumplimientos, al tiempo que esta Superintendencia identificó 299 casos³⁰.

En este orden de ideas, los nuevos cálculos de TELMEX sobre el alcance de su incumplimiento (el cual acepta), no pueden ser tomados como ciertos teniendo en cuenta que el sustento de los mismos radica en un error propio de TELMEX en el aporte de una prueba inicial, prueba que creó en los mismos términos que los documentos aportados en la última parte de este procedimiento, cuando ya la Entidad, con base en la información inicialmente aportada, determinó el incumplimiento.

En el recurso de reposición, adicionalmente, se reclaman errores sobre la contabilización de la cantidad de CPMs efectivamente cobradas por TELMEX.

Teniendo en cuenta la afirmación del recurrente, esta Superintendencia realizó una revisión de la base de datos inicialmente aportada por TELMEX, y que sirvió para determinar si dicha compañía incumplió o no el condicionamiento impuesto por la CNTV, y determinó que efectivamente existió un error numérico en el análisis que sirvió de base a la Resolución recurrida.

En efecto, después de revisar nuevamente las fechas y cifras mencionadas en el recurso interpuesto por TELMEX, así como la información restante que consta en el expediente, se debe concluir que: **durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2009 a 1 de octubre de 2010 se hicieron efectivas 9.135 cláusulas de permanencia mínima, lo que suma un monto total de los cargos efectivamente cobrados de 1.651.260.562 pesos.**

Es importante anotar que si bien se modifican algunas cifras en cuanto al número de CPMs que se hicieron efectivas por parte de TELMEX, debe aclararse que tanto el alcance de la infracción como la extensión de la misma se mantiene, en la medida en que el monto total en dinero recolectado por TELMEX por concepto de CPMs es incluso mayor al estimado en la Resolución recurrida. En otras palabras, si bien la cantidad de usuarios a los cuales se cobró CPMs disminuyó, el monto total en dinero recaudado por TELMEX aumentó.

³⁰ De hecho en el archivo aportado por TELMEX con el recurso de reposición surgen interrogantes en su clasificación, en especial sobre las multa que fueron reversadas antes de la investigación de TELMEX, en la cual no explican las causas por las cuales las hicieron, de ser cierta dicha información, que no fue indicada en tiempo a la Superintendencia de Industria y Comercio.

	Información aportada por TELMEX en complemento a la visita del 30 de noviembre
Total Registros	38.048
Registros Repetidos	888
Registros fuera de la vigencia de condicionamientos (01/01/2009-02/10/10)	2.682
Registros que en la casilla cobro por CPN dicen "no"	25.343
Cobros relativos a otros servicios	-
Multa reversada antes de investigación	-
Total Cobros por CPM	9.135
En comunidad dice "BAR"	299
Sin cargos en la columna "crédito" en "BAR"	258
Monto cobrado en BAR	56.382.106
Monto devoluciones en BAR	11.645.215
Moto Total Cobrado en todas las ciudades	1.651.260.562

En la anterior tabla se muestra el detalle de los filtros realizados por la Superintendencia en la base de datos originalmente enviada por TELMEX, en razón a su solicitud de revisión.

La principal divergencia entre la información aportada por TELMEX inicialmente, y la que aporta en el recurso de reposición, corresponde a las cuentas de cobros relativos a otros servicios (1.285 registros) y la de multas reversadas antes de la investigación (2.092 registros), cifras que por las razones anteriormente expuestas no serán tenidas en cuenta.

4.10 La valoración de los informes del auditor por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio es contradictoria

A lo largo de esta Resolución se ha dicho que el análisis de las pruebas obedece a los principios de sana crítica y unicidad de la prueba.

Estos principios prescriben que las pruebas se deben analizar conforme a criterios de sentido común y de valoración integral del acervo probatorio, sopesando el alcance e idoneidad de cada prueba en su conjunto. Así mismo, señalan que si bien las pruebas se deben evaluar en su integridad, el estudio individual de cada prueba debe tener en cuenta no solo el contenido de la misma, sino también aquellos hechos que conozca la administración a través de otros medios de prueba que hayan sido allegados al expediente, y que complementen la información de la prueba analizada.

Del informe de auditoría de DELOITTE, esta Entidad ha logrado establecer que el mismo corresponde a una prueba documental cuyo origen es un experto contratado por la investigada para responder a un condicionamiento impuesto por la CNTV. Como tal, las opiniones y resultados de las mismas son sujetas a controversia y a pruebas en contrario, tal y como lo ha hecho la Superintendencia, e incluso la misma investigada frente a la labor del auditor.

En este sentido, si bien es cierto algunos argumentos del informe de auditoría han sido acogidos, otros han sido desechados en la medida en que, al ser comparados con otras pruebas, o al ser cotejados con la Resolución que dio origen a los condicionamientos, no se demuestran objetivamente idóneos para probar determinados hechos. Así, existen otros argumentos o pruebas de mayor idoneidad aportadas por la investigada u obtenidas durante la visita administrativa que gozan de mayor idoneidad y peso al momento de verificar un hecho. Por esta razón, el informe de auditoría se ha analizado conforme a las reglas de la sana crítica, encontrando que en algunas ocasiones contiene información o argumentos que, cotejados con otras pruebas, son válidos, y que en otras ocasiones no lo son.

QUINTO: Que producto de que este Despacho comparte los argumentos presentados por el recurrente en relación con el cumplimiento del condicionamiento relativo al envío de los estados financieros impuesto por la Resolución CNTV No. 1071 de 2008, o el incumplimiento inane o inocuo del mismo, según sea el lente con que dicha situación se analiza, a continuación se procede a ajustar la dosificación de la sanción impuesta a través de la Resolución referida, de conformidad con los criterios establecidos en el artículo 25 de la Ley 1340 de 2009, para así aplicar un criterio claro de dosimetría y graduar apropiadamente la sanción aplicable a TELMEX.

5.1 Beneficio obtenido por el afectado y del impacto de la conducta

Frente a este criterio y de conformidad con la información que obra en el expediente, este Despacho verificó que el cobro de CPMs por parte de TELMEX a sus usuarios en el territorio nacional, obedeció a más de mil seiscientos cincuenta y un millones de pesos (más de \$1.651.000.000). Sin embargo, el beneficio no se limita a estos ingresos netos sino al factor disuasivo que tiene la ejecución de esta conducta sobre los usuarios, quienes se ven desincentivados a cambiar de operador por el costo que dicha situación les representa. De esta forma, incluso si no se hubiese pagado la CPM, el simple hecho de pactarla, intentar cobrarla, o cobrarla, genera un efecto de retención de los clientes que desistieron de su intención de cambiar de proveedor del servicio de televisión por suscripción, como consecuencia del eventual sobre costo (barrera) que les implicaba la libre elección de un proveedor diferente a TELMEX.

En consecuencia, este Despacho reitera lo manifestado en la resolución de sanción así:

"Es claro así, que al incumplir la obligación de no pactar ni hacer efectivas CPM, el beneficio de TELMEX es significativamente superior a la cantidad de dinero recolectada por hacerlas efectivas y que el impacto de la conducta es la afectación que tuvo dicha medida sobre el mercado de televisión por suscripción a nivel nacional."

Ahora bien, frente al condicionamiento que obligaba la remisión de información financiera a la CNTV, este Despacho considera que al haberse admitido los argumentos del recurrente, se pudo determinar en este acto administrativo que TELMEX sí cumplió con dicho condicionamiento, o por lo menos que su incumplimiento fue inocuo o inane, al existir justificaciones técnicas que le impedían llevar una contabilidad separada para el servicio de televisión, y al observar que el

nivel de desagregación con el cual se remitió la información permitió que se cumpliera el fin buscado por la CNTV, razón por la cual se tendrá en cuenta este hecho para efectuar la reducción de la sanción correspondiente.

5.2 Conducta procesal del investigado

Se reitera lo manifestado por este Despacho en la Resolución No. 53296 del 3 de septiembre de 2012, en siguiente sentido:

"(...) Teniendo en cuenta que TELMEX dio respuesta a todos los requerimientos de la Entidad, y atendió debidamente las visitas realizadas por la misma, puede considerarse que la Empresa tuvo un comportamiento procesal óptimo y no incurrió en circunstancias agravantes de la conducta (...)"

5.3 Determinación y dimensión del mercado afectado

Tal y como se refirió en el presente acto administrativo la definición del mercado se encuentra establecida en la misma Resolución CNTV No. 1071 de 2008 en la cual se afirmó que el mercado de televisión por suscripción es:

"un oligopolio, determinando un número máximo de competidores tanto a nivel zonal como municipal, marcado por la presencia de un bajo número de prestatarios del servicio en los respectivos niveles, dada la barrera de entrada vía limitación de concesiones bajo el criterio poblacional³¹"

"(...) teniendo en cuenta la participación del concesionario TELMEX HOGAR S.A. en el mercado nacional de televisión por suscripción, la cual es del 58.08% (...)"

5.4 Cuota de mercado de la empresa infractora y de sus activos involucrados en la infracción

Como se señaló en la resolución de sanción:

"La cuota de mercado de la infractora, según determinó la CNTV para marzo de 2008 era 58,01%, cifra importante considerando que la infracción cometida implicaba una baja movilidad de los usuarios"

En relación con la determinación del porcentaje de participación de los activos y/o de las ventas involucradas en la infracción, este Despacho encontró que para el periodo en el que se encontraban vigentes los condicionamientos, TELMEX obtuvo ingresos de \$1.486.669.827.358 (1.4 billones aprox.) por concepto del servicio de televisión por suscripción, que ajustados a precios de julio de 2012 corresponden a \$1.604.200.512.036 (1.6 billones aprox.).

5.5 Patrimonio del infractor

Este Despacho encontró que de conformidad con la información reportada a la Superintendencia de Sociedades, TELMEX contaba con un patrimonio de

³¹ Resolución 1071 de 2008 CNTV página 9

\$1.867.669.211.000 (1.8 billones aprox.) y unos ingresos operacionales correspondientes a \$3.901.471.154.000 (3.9 billones aprox.) con corte a diciembre de 2011.

5.6 Grado de participación del infractor

Para el caso en particular, TELMEX es el único sujeto al cual se le puede imputar el incumplimiento del condicionamiento, por cuanto la Resolución CNTV No. 1071 de 2008 únicamente le impuso obligaciones a esta empresa, derivadas de la aprobación y no objeción de la integración empresarial entre la investigada y la entonces sociedad TELEDINÁMICA.

Con base en lo señalado a lo largo de esta Resolución, esta Superintendencia considera sancionable la conducta realizada por TELMEX, al incumplir uno de los condicionamientos establecidos por la CNTV mediante la Resolución No. 1071 de 2008, de acuerdo con lo establecido en la parte considerativa de este acto administrativo.

Por lo anterior, esta Superintendencia:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR los artículos SEGUNDO, TERCERO, CUARTO, SEXTO y SÉPTIMO de la Resolución No. 53296 del 3 de septiembre de 2012.

ARTÍCULO SEGUNDO: MODIFICAR el artículo PRIMERO de la Resolución No. 53296 del 3 de septiembre de 2012, el cual quedará así:

"ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR el incumplimiento por parte de TELMEX COLOMBIA S.A. (NIT 830.053.800), del condicionamiento impuesto por la Comisión Nacional de Televisión mediante Resolución No. 1071 del 4 de septiembre de 2008 relativo a no pactar ni hacer efectivas cláusulas de permanencia mínima ni de prórroga automática en los contratos con sus usuarios del servicio de televisión por suscripción, de conformidad con lo establecido en la parte considerativa de esta Resolución".

ARTÍCULO TERCERO: DECLARAR el cumplimiento por parte de TELMEX COLOMBIA S.A. (NIT 830.053.800), del condicionamiento impuesto por la Comisión Nacional de Televisión mediante Resolución No. 1071 del 4 de septiembre de 2008 relativo a enviar a la Comisión Nacional de Televisión, en forma física y en medio magnético, de la información financiera, y por ende, no sancionar a TELMEX COLOMBIA S.A. por el presunto incumplimiento de dicho condicionamiento.

ARTÍCULO CUARTO: TENER como pruebas los documentos aportados por TELMEX COLOMBIA S.A. en consecutivos 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, del expediente 11-010624 consistentes en:

"1- Los documentos que obran en el expediente y los que se mencionaron en el escrito.

"Por la cual se resuelve un recurso"

2- Declaración extrajuicio rendida por Maria del Pilar Bahamón, referente al proceso de auditoría y los condicionamientos impuestos mediante la resolución CNTV 1071 de 108 y el alcance de los mismos.

3- Anexo del resumen de la aplicación de la cláusula de permanencia mínima a los usuarios de TELMEX, durante la vigencia de los condicionamientos, el cual refleja el monto efectivamente cobrado por este concepto, en la ciudad de Barranquilla, como e (sic) nivel país.

4- CD que refleja detalladamente las cláusulas de permanencia mínima aplicadas por un error manual, durante la vigencia de los condicionamientos, en la ciudad de Barranquilla, y de éstas las que fueron efectivamente pagadas por los usuarios, Así mismo y pese a que tal restricción operaba en nivel país, también se refleja lo anterior a nivel nacional.

5- Informe del Revisor Fiscal de TELMEX respecto de las cláusulas de permanencia mínima que involuntariamente fueron cobradas por esa entidad"

ARTÍCULO QUINTO: MODIFICAR el artículo QUINTO de la Resolución No. 53296 del 3 de septiembre de 2012, el cual quedará así:

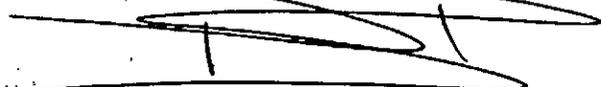
"ARTÍCULO QUINTO: IMPONER a la empresa TELMEX COLOMBIA S.A. con el NIT. 830.053.800, una multa de DIECINUEVE MIL SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES LEGALES VIGENTES (19.000 SMMLV), por los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución."

ARTICULO SEXTO: ACLARAR que para efectos del artículo SEGUNDO de la Resolución No. 53296 del 3 de Septiembre de 2012, se tendrán en cuenta las cifras mencionadas en el Archivo que obra a folio 1804 del Expediente 11-010624, donde se relacionan los suscriptores a los cuales les deberá ser devuelto el dinero que corresponda a la nota débito causada por concepto de cláusula de permanencia mínima.

ARTÍCULO SÉPTIMO: NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente resolución a la sociedad TELMEX COLOMBIA S.A. entregándole copia de la misma e informándole que contra este acto no procede recurso alguno en sede administrativa.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá, D.C., a los ~~30~~ **30** NOV 2012


PABLO FELIPE ROBLEDO DEL CASTILLO
El Superintendente de Industria y Comercio,

"Por la cual se resuelve un recurso"

NOTIFÍQUESE:

TELMEX COLOMBIA S.A.
Carrera 7 No 33-44 de Bogotá, D.C.
Ciudad
JOSE ANTONIO PACHON PALACIOS
Representante Legal Suplente

Elaboró: Juan Carlos Roa, Carlos Dovale R.
Revisó: Melba Castro, Juliana Chinchilla G, Felipe Serrano Pinilla
Aprobó: Felipe Serrano Pinilla