**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO**

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

RESOLUCIÓN NÚMERO ${numero} DE ${year}

${cabecera}

**Radicación: ${expediente}**

**${cargo}**

En ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las conferidas por la Ley 1341 de 2009 modificada por la Ley 1978 de 2019, el numeral 10 del artículo 13 del Decreto 4886 de 2011, y

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que con fundamento en las facultades legales conferidas a la Superintendencia de Industria y Comercio, en especial de las conferidas por la Ley 1341 de 2009 y el Decreto 4886 de 2011, la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, profirió la Resolución No. 88302 del 27 de diciembre de 2017, por medio de la cual se resolvió el recurso de apelación interpuesto subsidiariamente por elusuario${quejosonombre} identificado con ${quejosoidentificacion}, en contra de la decision empresarial CUN 4433-17-0004977709, emitida por el operador ${notificadosnombre} identificado con ${notificadosidentificacion}, y decidió confirmar las mismas.

**SEGUNDO:** Que el día 15 de febrero de 2018, el usuario ${quejosonombre}, presentó ante esta Dirección un escrito a través del cual solicitó la revocatoria de la Resolución número 88302 del 27 de diciembre de 2017, y manifestó que:

*“(…) el usuario es una persona de la tercera edad con 64 años, esto indica que no puede conseguir trabajo en Colombia y si estaba trabajando lo destituyeron por la edad, no estoy pensionado, por lo que se me hace un imposible pagar un contrato que exceda los $200.000 porque con esto me puede sostener con mi familia, solo puedo tener un contrato de $42.000 por que es el que forzosamente puedo pagar ese es el motivo d la queja, como puede pretender el Doctor FABIO ANDRES RESTREPO que un usuario pague un servicio que no tiene, mucho más, nunca he tenido servicio de internet porque ni siquiera se manejar el internet, yo no he tenido nunca internet como lo dejan entrever en su respuesta, o sea que solo acepta la prueba de la empresa, o sea que si el usuario no tiene con qué pagar debe pagarlo como sea ¿ cómo me van a obligar a pagar algo?, si el dinero que hago solo me alcanza para comer, no puedo adquirir un contrato de más de $ 50.000, por esto solicito que demos por terminado el contrato, cómo va EL Doctor a confirmar o expuesto por la empresa Movistar y no va a tener en cuenta lo expuesto por el usuario, esto es ilógico, mucho más cuando estamos teniendo un tema de dignidad, la SSPD se expresa al respecto en el siguiente termino: ABUSO DE LA POSICIÓN DOMINANTE,*

*(…)*

*Por tal razón solicitó con todo respeto la revocatoria directa de la Resolución No 8302 de 2017 y se le ordene a la empresa Movistar desmontar del sistema y de la facturación lo montos acumulados por no prestación del servicio y se dé por terminado cualquier contrato que parezca a mi nombre porque no quiero atener contrato con dicha empresa porque abusa de posición dominante”.*

**TERCERO:** Que, como consecuencia de lo expuesto en el considerando precedente, el examen que debe adelantarse está orientado exclusivamente a determinar la procedencia de la revocatoria directa del acto administrativo censurado, por lo cual resulta obligado referirse al contenido de los artículos 93 y 97 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, los cuales disponen expresamente, lo siguiente:

*“****Articulo. 93.-*** *Los actos administrativos deberán ser revocados por las mismas autoridades que los hayan expedido o por sus inmediatos superiores jerárquicos o funcionales, de oficio o a solicitud de parte, en cualquiera de los siguientes casos:*

*1. Cuando sea manifiesta su oposición a la Constitución Política o a la ley.*

*2. Cuando no estén conformes con el interés público o social, o atenten contra él.*

*3. Cuando con ellos se cause agravio injustificado a una persona.’’*

Ahora bien, debe precisarse que la Resolución No. 88302 del 27 de diciembre de 2017, objeto de la presente solicitud de revocatoria directa, es un acto de carácter particular y concreto. Por lo anterior, es necesario poner de presente el artículo 97 del citado cuerpo normativo.

*“****Articulo. 97.-*** *Salvo las excepciones establecidas en la ley, cuando un acto administrativo, bien sea expreso o ficto, haya creado o modificado una situación jurídica de carácter particular y concreto o reconocido un derecho de igual categoría, no podrá ser revocado sin el consentimiento previo, expreso y escrito del respectivo titular.*

*Si el titular niega su consentimiento y la autoridad considera que el acto es contrario a la Constitución o a la ley, deberá demandarlo ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo.*

*Si la Administración considera que el acto ocurrió por medios ilegales o fraudulentos lo demandará sin acudir al procedimiento previo de conciliación y solicitará al juez su suspensión provisional.*

*PARÁGRAFO. En el trámite de la revocación directa se garantizarán los derechos de audiencia y defensa’’.*

Así las cosas, se evidencia del escrito allegado que la censura propuesta por el solicitante está dirigida a atacar la conformidad del acto administrativo frente a la Constitución y la Ley, por lo anterior, se procede en el asunto *sub examine* a establecer sí se ha configurado dicha causal, siendo pertinente analizar y resolver sobre cada uno de sus argumentos.

Adujo el usuario, en torno al deber de información que este Despacho no tuvo en consideración las múltiples contradicciones, irregularidades del operador de servicios frente al no poder realizar el pago mensual del contrato por ser una persona de tercera edad. Sobre este punto, este Despacho se permite precisar que del material probatorio obrante en el expediente[[1]](#footnote-1), se evidenció que, el usuario realizó un cambio de plan el 6 de marzo de 2017, ya que por medio de **grabación de la llamada a minuto 1:58** se confirmó que el operador ofreció cambio al plan 2j3 SIN CONTROL MINUTOS – DATOS – 2J3 en la línea 3172621548 con un cargo básico por valor de ciento sesenta y cuatro mil novecientos peos ($164.900) el cual fue aceptado por el usuario.

Manifestó el recurrente que no le es posible realizar el pago de una facturación con un valor tan elevado, ya que solo puede sostener un contrato de CUARENTA Y DOS MIL PESOS ($42.000).

De este modo, se puede concluir que el operador cumplió con sus obligaciones en relación al deber de información de manera clara, cierta, completa, oportuna y gratuita y no indujo en error al usuario de sus servicios; por lo anterior, es claro para este Despacho que el usuario conoció los términos y condiciones del plan de servicio contratado desde el mismo momento de su celebración.

Según lo expuesto, la decisión administrativa no solo fue objetiva sino también analítica y descriptiva del recaudo probatorio allegado, en donde se describió que el operador aclaró que en caso de presentarse mora en el pago de las obligaciones por parte del suscriptor, se encontraba facultado para: (i) enrutar las líneas (restricción de salida de llamadas); (ii) suspender el servicio (restricción de salida e ingreso de llamadas), o (iii) desactivar totalmente la línea.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta que el usuario no cumplió de manera oportuna con su obligación de pago respecto de los meses en que el proveedor señaló que el usuario entró en mora, esto es, los meses de febrero y marzo de 2017 folio (13), este Despacho consideró que la suspensión efectuada por el proveedor, así como los cobros generados con ocasión a ésta, son procedentes.

Lo anterior, en la medida en que se ajustan a las condiciones acordadas contractualmente por las partes, siempre y cuando se cobren hasta la terminación del contrato, teniendo en cuenta que el contrato no se podrá prorrogar de manera automática, mientras la línea se encuentra suspendida por mora.

Así pues, en aras de ofrecer una solución pronta y efectiva de las controversias surgidas entre usuarios y operadores, es necesario el acercamiento con los operadores de comunicaciones con el fin de obtener los insumos que den cuenta de las mayores controversias que sufren los usuarios de comunicaciones, y de esta manera fijar los compromisos de mejora que solventen dichos inconvenientes, sin perjuicio de las facultades sancionatorias en cabeza de esta Entidad.

No obstante, se procederá a compulsar copias de la solicitud de revocatoria impetrada y el presente acto administrativo a la oficina de control interno para que dentro del marco de sus competencias determine las acciones a que haya lugar.

Por los motivos expuestos, es que concluye este Despacho que, en el presente caso, la Resolución número 88302 del 27 de diciembre de 2017, no se encuentra incursa en alguna de las causales para decretar la revocatoria directa de la misma.

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

**RESUELVE**

**ARTÍCULO 1.** No revocar la Resolución 88302 del 27 de diciembre de 2017, por las razones expuestas en la anterior motivación.

**ARTÍCULO 2.** Trasladar copias del presente acto administrativo y de la solicitud de revocatoria que dio lugar al mismo, a la Oficina de Control Interno de conformidad con lo expuesto en la presente resolución.

**ARTÍCULO 3.** Notificar personalmente el contenido de la presente resolución al(la) usuario(a), ${quejosonombre} identificado con ${quejosoidentificacion}, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que no procede recurso alguno.

**ARTÍCULO 4.** Notificar personalmente el contenido de la presente resolución al representante legal del operador ${notificadosnombre} identificado con ${notificadosidentificacion}, o a quien haga sus veces, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra esta  
resolución no procede recurso alguno.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D.C., ${fecha}

**${cargo1}**

${firma}

**${nombre}**

**Notificaciones:**

${investigado}

**Usuario(a)**

${demandante}

Elaboró: ${elaboro}// Revisó: ${reviso} // Aprobó: ${aprobo}

${qr}

1. Cd audio folio 17. [↑](#footnote-ref-1)