



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

RESOLUCIÓN NÚMERO **64478** DE 2013

( )

31 OCT 2013

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

Radicación: 12-054755

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

En ejercicio de sus facultades legales y en especial por las conferidas por la Ley 1341 de 2009 y el Decreto 4886 de 2011 y,

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que el día 2 de abril de 2012 fue presentada ante esta Superintendencia una denuncia<sup>1</sup> en contra de las sociedades TELMEX COLOMBIA S.A. identificada con Nit. No. 830.053.800-4 y TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. identificada con el Nit. No. 830.140.108-8, por la presunta trasgresión de las normas relativas a la recepción y trámite de las Peticiones, Quejas y Recursos (PQR), en particular por el desconocimiento de los citados proveedores de sus obligaciones de atender, tramitar y responder de manera oportuna y de fondo 918 PQR's relacionadas tanto en la denuncia (Folios 2 a 26), como en la apertura de investigación (Folios 29 a 42), y sobre las cuales se hará referencia al momento de examinar los descargos presentados por parte de las compañías investigadas.

**SEGUNDO:** Que con fundamento en el contenido de la denuncia de la que viene de hacerse referencia, la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de las facultades otorgadas por la Ley 1341 de 2009 y el Decreto 4886 de 2011, inició las correspondientes investigaciones administrativas (relacionadas en el Cuadro No. 1), por la presunta transgresión de lo dispuesto en los artículos 3 y 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, y en los artículos 3 y 72 de la Resolución CRT 1732 de 2007, al establecerse preliminarmente que las sociedades atrás referidas habrían incurrido en la omisión de atender, tramitar y dar respuesta oportuna y de fondo a las PQR's de la referencia<sup>2</sup>, y en consecuencia determinar si es procedente imponer las sanciones establecidas en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009.

| Cuadro No. 1   |            |                                       |                                     |
|----------------|------------|---------------------------------------|-------------------------------------|
| Resolución No. | Fecha      | Investigada                           | Normas Presuntamente Incumplidas    |
| 32520          | 28/05/2012 | TELMEX COLOMBIA S.A.                  | Art. 3 y 39 Resolución 3066 de 2011 |
| 32493          | 28/05/2012 | TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. | Art. 3 y 39 Resolución 3066 de 2011 |
| 32516          | 28/05/2012 | TELMEX COLOMBIA S.A.                  | Art. 3 y 72 Resolución 1732 de 2007 |
|                |            | TELMEX TELECOMUNICACIONES             | Art. 3 y 72 Resolución              |

<sup>1</sup> Folios 1 a 27

<sup>2</sup> Relacionadas tanto en la denuncia (Folios 1 a 27), como en las aperturas de investigación Resoluciones No. 32518 del 28 de mayo de 2012 (Folios 29 a 42), No. 32520 del 28 de mayo de 2012, No. 32516 del 28 de mayo de 2012 y No. 32493 del 28 de mayo de 2012.

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|       |            |            |              |
|-------|------------|------------|--------------|
| 32518 | 28/05/2012 | S.A. E.S.P | 1732 de 2007 |
|-------|------------|------------|--------------|

**TERCERO:** Que el día 28 de junio de 2012, las sociedades investigadas presentaron idénticos descargos<sup>3</sup>, para cada una de las cuatro (4) investigaciones administrativas adelantadas, señalando principalmente lo siguiente:

### 3.1. "Solicitud de acumulación de expedientes".

Dentro de los descargos allegados a la presente actuación administrativa, las sociedades investigadas solicitaron la acumulación de expedientes<sup>4</sup> por considerar que "[e]n el presente caso se cumplen los supuestos previstos para la acumulación de expedientes, por cuanto los cuatro tramites de la referencia fueron iniciados por la SIC como resultado de la comunicación radicada el 2 de abril de 2012 (...)" "Adicionalmente, el propósito de todas las actuaciones es determinar si Telmex Colombia y Telmex Telecomunicaciones recibieron, atendieron, tramitaron y respondieron las peticiones a que se refiere la comunicación del 2 de abril de 2012, sin que la SIC haya hecho alguna distinción alguna respecto del destinatario de dichas PQR".

### 3.2. Descargos respecto de los casos concretos.

| No. | Cuenta   | Radicado | Empresa Telmex Afectada                               | Observaciones                                                                                            |
|-----|----------|----------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 11309209 | 2046725  | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y dio respuesta como consta en el expediente No.9-102382                    |
| 2   | 11310067 | 2572783  | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se trata de una gestión interna, efectivamente tramitada como obra en el soporte adjunto                 |
| 3   | 11302523 | 2109026  | N/A-ERROR EN LA CREACIÓN DEL CASO                     | La petición señalada por la SIC no existe en el sistema de Telmex, tal como consta en el soporte adjunto |
| 4   | 11302523 | 2265884  | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto.                   |
| 5   | 11977058 | 2346186  | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto.                   |
| 6   | 11226053 | 3278113  | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 7   | 11319239 | 2527129  | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 8   | 11970807 | 2510735  | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 9   | 11284693 | 2529727  | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto.                   |
| 10  | 11283801 | 2556931  | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 11  | 11317949 | 2594355  | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 12  | 28861    | 2919855  | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 13  | 11316947 | 2636458  | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |

<sup>3</sup> Folios 52 a 111.

<sup>4</sup> Folio 52.

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|    |          |         |                                                       |                                                                                                                                                        |
|----|----------|---------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14 | 11286749 | 2643603 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                  |
| 15 | 11980547 | 2663267 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                  |
| 16 | 11977849 | 2668891 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                  |
| 14 | 11299679 | 2708971 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Ya existe una investigación administrativa con relación a la PQR No. 2708971 la cual se encuentra en los expedientes N... 11-59394 12-006112 de la SIC |
| 18 | 11305446 | 2755499 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                  |
| 19 | 11252006 | 2764564 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                  |
| 20 | 11305446 | 2775664 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                  |
| 21 | 11980547 | 2776079 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                  |
| 22 | 11969879 | 2785515 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                  |
| 23 | 11983727 | 2798932 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                  |
| 24 | 11312607 | 2816940 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                  |
| 25 | 11973186 | 2820361 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                  |
| 26 | 11978795 | 2845449 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y dio respuesta como consta en el expediente No. 11-84395                                                                 |
| 27 | 11314098 | 2844891 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                  |
| 28 | 11972084 | 2869168 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                  |
| 29 | 11977817 | 2902079 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                  |
| 30 | 11318585 | 2911132 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                  |
| 31 | 11295736 | 2927823 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y dio respuesta como consta en el expediente No 11-084185 de la SIC                                                       |
| 32 | 11978522 | 2913040 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                  |
| 33 | 11245971 | 2916560 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                  |
| 34 | 11967150 | 2922170 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                  |
| 35 | 11830128 | 2921206 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                  |
| 36 | 11919600 | 2925527 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                  |
| 37 | 11919600 | 2925540 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                  |

64478

RESOLUCIÓN NÚMERO \_\_\_\_\_ DE 2013

HOJA No. 4

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|    |          |           |                                                       |                                                                                                          |
|----|----------|-----------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 38 | 11305171 | 2929910   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 39 | 11983794 | 2932362   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 40 | 11980113 | 2931194   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 41 | 11975398 | 2936712   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 42 | 11921639 | 2936286   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 43 | 11310634 | 2939795   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 44 | 11229954 | 2944861   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 45 | 13207    | 2947788   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 46 | 11284102 | 2946578   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 47 | 9232     | 2950695   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 48 | 11847516 | 2950311   | N/A-ERROR EN LA CREACION DEL CASO                     | La petición señalada por la SIC no existe en el sistema de Telmex, tal como consta en el soporte adjunto |
| 49 | 11315590 | 2961232   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 50 | 11973186 | 2963727   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 51 | 11223551 | 2967896   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 52 | 11982413 | 2972337   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 53 | 11284716 | 2990737   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 54 | 9232     | 2992793   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 55 | 11286013 | 2996290   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 56 | 11977207 | 2999706   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 57 | 11282794 | 3019469   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 58 | 13207    | 3003357   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 59 | 61338877 | 239018918 | N/A-ERROR EN LA CREACION DEL CASO                     | La petición señalada por la SIC no existe en el sistema de Telmex, tal como consta en el soporte adjunto |
| 60 | 11272998 | 2959701   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 61 | 58655366 | 239471229 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|    |          |           |                                                       |                                                                                       |
|----|----------|-----------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 62 | 61410676 | 239558997 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 63 | 60915766 | 239765470 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 64 | 57907842 | 239730473 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 65 | 5951017  | 239826254 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 66 | 48585590 | 239913443 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 67 | 44228609 | 239844517 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 68 | 48077036 | 239869522 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 69 | 58577875 | 239999805 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 70 | 37783743 | 240010761 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 71 | 61501094 | 239995292 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 72 | 5972302  | 240178179 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 73 | 60915766 | 240156932 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 74 | 4677308  | 240295375 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 75 | 59582999 | 240296581 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 76 | 59254391 | 240376787 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 77 | 61189304 | 240349579 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 78 | 37202124 | 240340245 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 79 | 39940804 | 240381802 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 80 | 58584558 | 240338045 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 81 | 5509690  | 240263328 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 82 | 56253776 | 240250418 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 83 | 53914511 | 240340786 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 84 | 46248191 | 240400962 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 85 | 58731019 | 240226548 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |          |           |                                                       |                                                                                                                                                                                                              |
|-----|----------|-----------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 86  | 55858914 | 240318724 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                        |
| 87  | 45780194 | 240269489 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                        |
| 88  | 11227249 | 3020665   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                        |
| 89  | 14350896 | 240449013 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se trata de un requerimiento relacionado con la prestación del servicio de TV. La SIC no es la autoridad competente                                                                                          |
| 90  | 60065505 | 240859761 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                        |
| 91  | 11310244 | 3250242   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                        |
| 92  | 59772970 | 241094302 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                        |
| 93  | 37694502 | 241013991 | N/A-ERROR EN LA CREACION DEL CASO                     | Ya existe una investigación administrativa con relación a la PQR No. 241013991 la cual se encuentra en los expediente No. 11-107353                                                                          |
| 94  | 60178041 | 241195809 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                        |
| 95  | 4819488  | 241490789 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                        |
| 96  | 11310435 | 3037802   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                        |
| 97  | 54689054 | 241732410 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                        |
| 98  | 20283    | 3077500   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                        |
| 99  | 11313921 | 3076180   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                        |
| 100 | 61422564 | 242436409 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                        |
| 101 | 13041249 | 242329050 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | No tiene relación con la prestación del servicio de telecomunicaciones. Se denuncia una presunta conducta imputable a técnicos de la empresas a la cual se dio respuesta tal como obra en el soporte adjunto |
| 102 | 38476685 | 242331792 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                        |
| 103 | 59121012 | 242469348 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Ya existe una investigación administrativa con relación a la PQR No. 242469348 la cual se encuentra en los expediente No. 11-136314                                                                          |
| 104 | 8759409  | 242605288 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                        |
| 105 | 11986173 | 3050276   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                        |
| 106 | 61654091 | 242487936 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                        |
| 107 | 61511192 | 242462297 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                        |
| 108 | 40460297 | 242566447 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                        |
| 109 | 59831859 | 242512004 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                        |

## Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |          |           |                                                       |                                                                                                                     |
|-----|----------|-----------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 110 | 38416442 | 242645439 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 111 | 60175148 | 242721111 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 112 | 61664554 | 242687507 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 113 | 48574255 | 242696396 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 114 | 56471212 | 242749842 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 115 | 59520460 | 242735173 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 116 | 58847633 | 242779508 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 117 | 37918422 | 242756320 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 118 | 3940     | 3052028   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 119 | 61142097 | 242796682 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 120 | 56771676 | 242762411 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 121 | 55255582 | 242651456 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 122 | 56338569 | 242639547 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 123 | 60443611 | 242660516 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 124 | 60858651 | 242915787 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 125 | 11988390 | 3096926   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 126 | 60932910 | 242837372 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 127 | 59282186 | 242828524 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 128 | 61962064 | 243007319 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 129 | 58847633 | 242865647 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 130 | 49758980 | 242938617 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se trata de un requerimiento relacionado con la prestación del servicio de TV. La SIC no es la autoridad competente |
| 131 | 11024825 | 242952021 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 132 | 56992951 | 242941823 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 133 | 42760793 | 242895913 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |

## Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |          |           |                                                       |                                                                                       |
|-----|----------|-----------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 134 | 61638607 | 242981819 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 135 | 60294246 | 242878416 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 136 | 4395984  | 242914377 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 137 | 3103223  | 242857485 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 138 | 60844636 | 242851096 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 139 | 34780346 | 243080819 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 140 | 13937214 | 243080889 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 141 | 34867879 | 243019235 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 142 | 2742500  | 243070502 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 143 | 21367198 | 243350435 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 144 | 61923751 | 243260786 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 145 | 2527935  | 243300611 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 146 | 53384319 | 243301249 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 147 | 59759753 | 243256450 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 148 | 15275589 | 243271890 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 149 | 61732723 | 243196053 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 150 | 62108527 | 243328664 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 151 | 11297215 | 3056904   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 152 | 58504952 | 243256153 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 153 | 60884376 | 243198943 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 154 | 58249905 | 243244353 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 155 | 11898855 | 3057331   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 156 | 48007827 | 243267130 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 157 | 22211254 | 243334696 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |          |           |                                                       |                                                                                       |
|-----|----------|-----------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 158 | 43319730 | 243402257 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 159 | 50245489 | 243540866 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 160 | 11984786 | 3059127   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 161 | 59990499 | 243579226 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 162 | 61051926 | 243582204 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 163 | 11970807 | 3063379   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 164 | 38864542 | 243590005 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 165 | 11982584 | 3062741   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 166 | 11308207 | 3062900   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 167 | 11212809 | 3063216   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 168 | 4523643  | 243774513 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 169 | 60718434 | 243862615 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 170 | 59909465 | 243791036 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 171 | 55506216 | 243801451 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 172 | 11987333 | 3066295   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 173 | 54410477 | 244109454 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 174 | 28880458 | 243999638 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 175 | 56502677 | 244023186 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 176 | 11986426 | 3074841   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 177 | 59852491 | 244080323 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 178 | 5158670  | 244025202 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 179 | 11830093 | 3078842   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 180 | 11307781 | 3069564   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 181 | 61295697 | 244046639 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |          |            |                                                       |                                                                                                                     |
|-----|----------|------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 182 | 61197943 | 244005220  | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 183 | 42283085 | 244079253  | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 184 | 47133541 | 244016019  | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se trata de un requerimiento relacionado con la prestación del servicio de TV. La SIC no es la autoridad competente |
| 185 | 60889615 | 2440941444 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 186 | 38857645 | 244188279  | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 187 | 61501102 | 244423899  | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 188 | 56769870 | 244416790  | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 188 | 42840900 | 244527241  | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 189 | 4209128  | 244677728  | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 190 | 56450414 | 244589317  | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 191 | 56568429 | 244699058  | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 192 | 60555877 | 244638866  | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 193 | 52422763 | 244724880  | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 194 | 5423827  | 244684400  | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 195 | 52752938 | 244599973  | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 196 | 56078801 | 244763391  | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 197 | 61476222 | 244675910  | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 198 | 55802114 | 244673350  | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 199 | 11973905 | 3080901    | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 200 | 35239946 | 244582414  | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 201 | 19217637 | 244869748  | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 202 | 20659595 | 244883926  | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 203 | 9730705  | 244820151  | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 204 | 11978683 | 3091968    | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |          |           |                                                       |                                                                                                                     |
|-----|----------|-----------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 205 | 4217220  | 244865391 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 206 | 60896008 | 244940650 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se trata de un requerimiento relacionado con la prestacion del servicio de TV. La SIC no es la autoridad competente |
| 207 | 15967367 | 244854822 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 208 | 58836719 | 244957517 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 209 | 56636772 | 244814519 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 210 | 61344693 | 244956480 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 211 | 10198836 | 244959631 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 212 | 59816033 | 244918884 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 213 | 54873203 | 244842220 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 214 | 61357349 | 244820109 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 215 | 57062838 | 244870704 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 216 | 59546010 | 245125185 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 217 | 14845275 | 245189644 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 218 | 54233697 | 245059709 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 219 | 11304216 | 3082669   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 220 | 1234183  | 3083174   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 221 | 60295722 | 245083716 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 222 | 56053887 | 245038394 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 223 | 11984277 | 3087901   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 224 | 53954871 | 245162148 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 225 | 18024224 | 245122074 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 226 | 21521075 | 245152105 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 227 | 4780649  | 245065327 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 228 | 10306389 | 245178013 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|            |          |           |                                                       |                                                                                                          |
|------------|----------|-----------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 229        | 46397451 | 245163168 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibo, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                     |
| 230        | 38134607 | 245175238 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibo, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                     |
| 231        | 4172623  | 245115128 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibo, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                     |
| 232        | 58495920 | 245159414 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibo, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                     |
| 233        | 47986377 | 245226736 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibo, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                     |
| 234        | 43657105 | 245241389 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibo, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                     |
| 235        | 50502822 | 245230979 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibo, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                     |
| 236        | 245660   | 245232124 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibo, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                     |
| 237        | 60423803 | 245244908 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibo, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                     |
| 238        | 58347352 | 245282080 | N/A-ERROR EN LA CREACION DEL CASO                     | La peticion señalada por la SIC no existe en el sistema de Telmex, tal como consta en el soporte adjunto |
| 239        | 43215003 | 245366814 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibo, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                     |
| 240        | 11304969 | 3086752   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se trata de una gestion interna, efectivamente tramitada como obra en el soporte adjunto                 |
| 241        | 11285033 | 3087104   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibo, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                     |
| 2422<br>43 | 11273193 | 3085607   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibo, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                     |
| 244        | 11287325 | 3094426   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibo, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                     |
| 245        | 60787611 | 245434030 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibo, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                     |
| 246        | 59533232 | 245476551 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibo, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                     |
| 247        | 61792800 | 245448051 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibo, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                     |
| 248        | 8248502  | 245865254 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibo, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                     |
| 249        | 40273054 | 246007642 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibo, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                     |
| 250        | 17281585 | 245872445 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibo, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                     |
| 251        | 12451548 | 245866726 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibo, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                     |
| 252        | 11282734 | 3092383   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibo, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                     |
| 253        | 11987210 | 3095611   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se trata de una gestion interna, efectivamente tramitada como obra en el soporte adjunto                 |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |          |           |                                                       |                                                                                       |
|-----|----------|-----------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 254 | 48091367 | 246336020 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 255 | 50598564 | 246313678 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 256 | 61656344 | 246372790 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 257 | 62404579 | 246358634 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 258 | 13126214 | 246318742 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 259 | 11053253 | 246576348 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 260 | 39161021 | 246630798 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 261 | 11978683 | 3100656   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 262 | 55893739 | 246743109 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 263 | 54384664 | 246741742 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 264 | 26672618 | 246741996 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 265 | 11297929 | 3103459   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 266 | 5975420  | 246885598 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 267 | 17724816 | 247062498 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 268 | 27095298 | 246975830 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 269 | 35407725 | 247186354 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 270 | 11856676 | 3115866   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 271 | 11979222 | 3133747   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 272 | 48440333 | 247351128 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 273 | 39776000 | 247528810 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 274 | 20152351 | 247532711 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 275 | 48691737 | 247650923 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 276 | 11270214 | 3117562   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 277 | 11981269 | 3264545   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |

## Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|      |          |           |                                                       |                                                                                                          |
|------|----------|-----------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 278  | 48962476 | 247771520 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 279  | 23734601 | 247892820 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 280  | 11980430 | 3121751   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 281  | 47441365 | 248093777 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 282  | 62557772 | 248198283 | N/A-ERROR EN LA CREACION DEL CASO                     | La petición señalada por la SIC no existe en el sistema de Telmex, tal como consta en el soporte adjunto |
| 283  | 16664237 | 248173728 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | La petición señalada por la SIC no existe en el sistema de Telmex, tal como consta en el soporte adjunto |
| 284  | 5897715  | 248604243 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 285  | 6855126  | 248486623 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 286  | 59546309 | 248488531 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 287  | 25604646 | 248525774 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 288  | 5897715  | 248759750 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 289  | 11309758 | 2932605   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 290  | 53638314 | 248614851 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 291  | 40430357 | 248643507 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 292  | 55970933 | 578755533 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 2936 | 59445411 | 248644920 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 294  | 29224201 | 248648600 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 295  | 56964356 | 248624131 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 296  | 11261442 | 3137956   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 297  | 4679585  | 248659374 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 298  | 50180074 | 278874869 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 299  | 3856804  | 248859106 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 300  | 59024828 | 248797165 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 301  | 4747424  | 248797334 | N/A-ERROR EN LA CREACION DEL CASO                     | La petición señalada por la SIC no existe en el sistema de Telmex, tal como consta en el soporte adjunto |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |          |           |                                                       |                                                                                                                     |
|-----|----------|-----------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 302 | 4871828  | 248939523 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 303 | 11974734 | 3133505   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 304 | 62118963 | 248986903 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 305 | 462354   | 249173849 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 306 | 59942029 | 249019839 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 307 | 62485651 | 249031363 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 308 | 53777660 | 248964528 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 309 | 11971099 | 3132417   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 310 | 11987960 | 3133279   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 311 | 4809638  | 249135357 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se trata de un requerimiento relacionado con la prestacion del servicio de TV. La SIC no es la autoridad competente |
| 312 | 11982965 | 3133678   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 313 | 58830050 | 249125407 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 314 | 34867879 | 249138991 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 315 | 60758125 | 249027375 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 316 | 61292124 | 249169890 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 317 | 9563941  | 248996901 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 318 | 4464756  | 248990425 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 319 | 60040706 | 249104281 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 320 | 4752606  | 248968252 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 321 | 43961408 | 248976079 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 322 | 44647956 | 248994964 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 323 | 21514557 | 249005568 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |
| 324 | 40261273 | 249040976 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramite y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                               |

## Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |          |           |                                                       |                                                                                                                                                                                                              |
|-----|----------|-----------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 325 | 53777660 | 248964528 | N/A-ERROR EN LA CREACION DEL CASO                     | La peticion señalada por la SIC no existe en el sistema de Telmex, tal como consta en el soporte adjunto                                                                                                     |
| 326 | 11987105 | 3133854   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se trata de un requerimiento relacionado con la prestacion del servicio de TV. La SIC no es la autoridad competente                                                                                          |
| 327 | 60047479 | 249059188 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibo, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 328 | 11319239 | 3132862   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se trata de un requerimiento relacionado con la prestacion del servicio de TV. La SIC no es la autoridad competente                                                                                          |
| 329 | 60878758 | 249049342 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibo, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 330 | 62750988 | 248999909 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibo, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 331 | 59471334 | 249253628 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibo, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 332 | 47376678 | 249375075 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibo, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 334 | 4462354  | 249225411 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibo, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 335 | 11299930 | 3138209   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibo, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 336 | 56502677 | 249357039 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibo, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 337 | 61968681 | 249293345 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibo, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 338 | 62055850 | 249241907 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibo, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 339 | 47986377 | 249191037 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibo, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 340 | 44647956 | 249195827 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibo, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 341 | 56592223 | 249234724 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibo, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 342 | 56662083 | 249253787 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibo, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 343 | 11981079 | 3137397   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibo, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 344 | 49575076 | 249288423 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibo, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 345 | 57966475 | 249278811 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | No tiene relacion con la prestacion del servicio de telecomunicaciones. Se denuncia una presunta conducta imputable a tecnicos de la empresas a la cual se dio respuesta tal como obra en el soporte adjunto |
| 346 | 38845522 | 249182276 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibo, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 347 | 58968553 | 249202847 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibo, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |          |           |                                                       |                                                                                       |
|-----|----------|-----------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 348 | 38535498 | 249256078 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 349 | 11317837 | 3135855   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 350 | 16769960 | 249193733 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 351 | 17518747 | 249199905 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 352 | 11297565 | 3134995   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 353 | 1232492  | 3139042   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 354 | 16011058 | 249197936 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 355 | 11297381 | 3141472   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 356 | 11983081 | 3141711   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 357 | 11229466 | 3142710   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 358 | 11974568 | 3141174   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 359 | 11982584 | 3138974   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 360 | 4360887  | 249389140 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 361 | 1238724  | 3141544   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 362 | 4387189  | 249707956 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 363 | 11889564 | 3142018   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 364 | 11905652 | 3142423   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 365 | 127097   | 3145973   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 366 | 11985507 | 3142540   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 367 | 11305450 | 3142496   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 368 | 11987030 | 3145643   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 369 | 11987030 | 3259935   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 370 | 11983081 | 3145297   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 371 | 11978232 | 3145681   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |
| 372 | 3667409  | 249948907 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibio, atendio, tramito y respondio la peticion, como obra en el soporte adjunto |

## Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|      |          |           |                                                       |                                                                                          |
|------|----------|-----------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 373  | 11984640 | 3144362   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto    |
| 374  | 11315284 | 3145254   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto    |
| 375  | 11978683 | 3146931   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto    |
| 376  | 49572761 | 250059441 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto    |
| 378  | 12001223 | 3147615   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto    |
| 379  | 11318380 | 3149911   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto    |
| 380  | 56502677 | 250313164 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto    |
| 381  | 11778091 | 3151323   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se trata de una gestión interna, efectivamente tramitada como obra en el soporte adjunto |
| 382  | 57553901 | 250265937 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto    |
| 383  | 11982358 | 3149522   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto    |
| 384  | 11986320 | 3152799   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto    |
| 385  | 29995639 | 250460037 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto    |
| 386  | 11977630 | 3153199   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto    |
| 387  | 50041730 | 250439111 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto    |
| 388  | 62498571 | 250551389 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto    |
| 389  | 11985499 | 3151761   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto    |
| 390  | 37783743 | 250585635 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto    |
| 391  | 60035870 | 250420504 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto    |
| 392  | 11986015 | 3157843   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto    |
| 393  | 11983640 | 3154579   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto    |
| 394  | 11300139 | 3151559   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto    |
| 395  | 11986908 | 3152144   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto    |
| 3896 | 61518353 | 250423768 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto    |
| 397  | 1232633  | 3244157   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto    |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |          |           |                                                       |                                                                                       |
|-----|----------|-----------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 398 | 38708228 | 250976555 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramito y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 399 | 62625090 | 250793164 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramito y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 400 | 11311104 | 3154607   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramito y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 401 | 57828345 | 250638035 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramito y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 402 | 62631635 | 250751539 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramito y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 403 | 60656717 | 250793711 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramito y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 405 | 5115068  | 250975518 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramito y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 406 | 11983996 | 3154355   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramito y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 407 | 11951011 | 3159809   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramito y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 408 | 5730114  | 250904221 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramito y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 409 | 63015671 | 250889990 | N/A-ERROR EN LA CREACION DEL CASO                     | No existe en Telmex una petición identificada con el número señalado por la SIC       |
| 410 | 16769960 | 251057108 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramito y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 412 | 48622476 | 251069952 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramito y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 413 | 31173719 | 250942588 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramito y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 414 | 62824602 | 251289612 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramito y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 415 | 49338288 | 251130288 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramito y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 416 | 16406209 | 251098997 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramito y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 417 | 8248502  | 251135203 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramito y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 418 | 58664301 | 251087471 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramito y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 419 | 11256219 | 3161347   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramito y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 420 | 62124672 | 251256990 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramito y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 421 | 5975420  | 251117350 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramito y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 422 | 45601390 | 251265110 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramito y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 423 | 5920806  | 251226575 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramito y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|      |          |           |                                                       |                                                                                                                     |
|------|----------|-----------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4424 | 58940552 | 251087330 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 425  | 56133770 | 251249322 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 426  | 58244096 | 251146214 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 427  | 53449823 | 251228536 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 428  | 62197421 | 251078352 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 429  | 61731741 | 251157898 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 430  | 35191436 | 251079871 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 431  | 44647956 | 251132401 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 432  | 58577875 | 251144592 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 433  | 53810156 | 251099208 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se trata de un requerimiento relacionado con la prestación del servicio de TV. La SIC no es la autoridad competente |
| 434  | 3004801  | 251086260 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 435  | 10198836 | 251136404 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 435  | 60512738 | 251137171 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 436  | 62696267 | 251269212 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 437  | 4747424  | 251201386 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 438  | 16654237 | 251114328 | N/A-ERROR EN LA CREACION DEL CASO                     | La petición señalada por la SIC no existe en el sistema de Telmex, tal como consta en el soporte adjunto            |
| 439  | 55939847 | 251349906 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 440  | 54668587 | 251342258 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 441  | 60835261 | 251301503 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 442  | 44647956 | 251677374 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 443  | 4747424  | 251643807 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 445  | 57168759 | 251639388 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 446  | 10167450 | 251596420 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 447  | 44647956 | 251646996 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 448  | 5854732  | 251517806 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |          |           |                                                       |                                                                                       |
|-----|----------|-----------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 449 | 44647956 | 251514910 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 450 | 61946992 | 251574741 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 451 | 57500159 | 251653129 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 452 | 11982413 | 3168027   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 453 | 45096858 | 251649881 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 454 | 6095665  | 251579647 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 455 | 45900297 | 251652995 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 456 | 5509690  | 251516010 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 457 | 21459359 | 251516396 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 458 | 6024327  | 251534011 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 459 | 46077483 | 251681076 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 460 | 327056   | 251669900 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 461 | 60609962 | 251519541 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 462 | 11307086 | 3165864   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 462 | 44647956 | 251533832 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 463 | 43145580 | 251575683 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 464 | 44635704 | 251657378 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 465 | 3531308  | 251665629 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 466 | 11317669 | 3185760   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 467 | 11986320 | 3170872   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 468 | 63193726 | 251916668 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 469 | 5806397  | 251724341 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 470 | 36806610 | 251821412 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 471 | 62617725 | 251853580 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |          |           |                                                       |                                                                                       |
|-----|----------|-----------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 472 | 60508033 | 251750935 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 473 | 1210756  | 3168375   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 474 | 11984070 | 3171179   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 475 | 5707724  | 251848644 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 476 | 59426270 | 251837909 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 477 | 53412664 | 251784846 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 478 | 44622785 | 251795277 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 479 | 44647956 | 251870370 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 480 | 44647956 | 251792941 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 481 | 62354659 | 251870118 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 482 | 11313670 | 3169566   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 483 | 39440193 | 251835811 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 484 | 22211254 | 251771606 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 485 | 62493275 | 251811389 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 486 | 44647956 | 251869770 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 487 | 11285999 | 3171160   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 488 | 61518353 | 251751834 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 489 | 21939194 | 251787193 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 490 | 57241762 | 252003979 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 491 | 11903230 | 3172556   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 492 | 51699916 | 252000209 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 493 | 11977207 | 3173187   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 494 | 28912434 | 251979782 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 495 | 5145396  | 251967513 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 496 | 62763560 | 252023361 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, trámite y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |

## Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |          |           |                                                       |                                                                                                                                              |
|-----|----------|-----------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 497 | 43102326 | 251983524 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se trata de un requerimiento relacionado con la prestación del servicio de TV. La SIC no es la autoridad competente                          |
| 498 | 37085453 | 252158344 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                        |
| 499 | 5245394  | 252043036 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                        |
| 500 | 57016149 | 251954483 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                        |
| 501 | 5121777  | 252094466 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                        |
| 502 | 11920127 | 3176823   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                        |
| 503 | 14788160 | 251985592 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                        |
| 504 | 55140180 | 251961024 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                        |
| 505 | 46314035 | 252131751 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                        |
| 506 | 3845757  | 252125010 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                        |
| 507 | 42105296 | 252014380 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                        |
| 508 | 61442760 | 252076839 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                        |
| 509 | 44647956 | 252223024 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                        |
| 510 | 59999359 | 252323021 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                        |
| 511 | 35785815 | 252201496 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                        |
| 512 | 58147372 | 252241203 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                        |
| 513 | 61965307 | 252340568 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                        |
| 514 | 11973136 | 3178455   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Ya existe una investigación administrativa con relación a la PUR No. 3178455, la cual se encuentra en el expediente No. 11-120410 de la SIC. |
| 515 | 5473954  | 252192477 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                        |
| 516 | 11302523 | 3177260   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                        |
| 517 | 55542898 | 252139690 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                        |
| 518 | 61597431 | 252343581 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                        |
| 519 | 3921376  | 252311383 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                        |
| 520 | 60361318 | 252193665 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                        |
| 521 | 56932965 | 252340684 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                        |
| 522 | 16664237 | 252179048 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se trata de un requerimiento de la Fiscalía General de la Nación, la cual fue debidamente atendida                                           |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |          |           |                                                       |                                                                                        |
|-----|----------|-----------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 523 | 47298163 | 252349258 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 524 | 4730649  | 252237520 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 525 | 17281586 | 252219393 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 526 | 56538549 | 252281668 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 527 | 44647956 | 252172452 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 528 | 62603527 | 252230902 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 529 | 6045884  | 252349782 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 530 | 44647956 | 252232522 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 531 | 1230184  | 3176113   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 532 | 11985270 | 3177777   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y dio respuesta como consta en el expediente No.11-143096 |
| 533 | 57279408 | 252453940 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 534 | 58615576 | 252429548 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 535 | 58614454 | 252430493 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 536 | 59864777 | 252436555 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 537 | 44647956 | 252532585 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 538 | 5473954  | 252476409 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 539 | 57857662 | 252537863 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 540 | 42715169 | 252434630 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 541 | 61790507 | 252425561 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 542 | 5590161  | 252516119 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 543 | 62504626 | 252439201 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 545 | 53802096 | 252424151 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 546 | 44647956 | 252447990 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 547 | 42114256 | 252470975 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 548 | 16770547 | 252523851 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 549 | 44647956 | 252507802 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 550 | 61712550 | 252502369 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |          |           |                                                       |                                                                                                                     |
|-----|----------|-----------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 561 | 41438540 | 252465810 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 562 | 35126838 | 252552008 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 563 | 2171148  | 252406727 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 564 | 11316759 | 3180807   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 565 | 5808290  | 252530703 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 566 | 63135966 | 252491555 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 567 | 61920930 | 252506979 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 568 | 60962776 | 252638993 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 569 | 40480758 | 252623235 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 570 | 5826854  | 252722050 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 571 | 11906583 | 3185147   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 572 | 11255526 | 3187623   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 573 | 3713690  | 252840521 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 574 | 43380252 | 252818572 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 575 | 57965501 | 252743319 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se trata de un requerimiento relacionado con la prestación del servicio de TV. La SIC no es la autoridad competente |
| 576 | 52355294 | 252753039 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 577 | 49765704 | 252767748 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 578 | 42330472 | 252779505 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 579 | 19304518 | 252815791 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 580 | 11450709 | 3189922   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y dio respuesta como consta en el expediente No. 11-148737                             |
| 581 | 11973186 | 3197195   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 582 | 11297356 | 3194726   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | La petición señalada por el SIC no existe en el sistema de Telmex, tal como consta en el soporte adjunto            |
| 583 | 29710548 | 253157130 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se trata de un requerimiento relacionado con la prestación del servicio de TV. La SIC no es la autoridad competente |
| 584 | 55859284 | 253225872 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 585 | 11248617 | 3194325   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 586 | 11288401 | 3195642   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|      |          |           |                                                       |                                                                                                          |
|------|----------|-----------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 587  | 11980164 | 3196530   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se trata de una gestion interna, efectivamente tramitada, como obra en el soporte adjunto                |
| 588  | 10407641 | 253624569 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 589  | 11283128 | 3200147   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 590  | 10169720 | 253762515 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 591  | 62307962 | 253775186 | N/A-ERROR EN LA CREACION DEL CASO                     | LA peticion señalada por el SIC no existe en el sistema de Telmex, tal como consta en el soporte adjunto |
| 592  | 44647956 | 253909601 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y dio respuesta como consta en el expediente No. 10-65970 de la SIC         |
| 593  | 55307714 | 254018736 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 594  | 11974518 | 3211667   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 595  | 49338288 | 254246745 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 596  | 9159641  | 254230866 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 597  | 1215158  | 3213797   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se trata de una gestion interna, efectivamente tramitada, como obra en el soporte adjunto                |
| 598  | 11983330 | 3206186   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 599  | 11985629 | 3204245   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 600  | 11226852 | 3204632   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 601  | 11248617 | 3221628   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 602  | 57668261 | 254293125 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 603  | 11296472 | 3211946   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 604  | 11986799 | 3211313   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 605  | 11283621 | 3208299   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 606  | 60714284 | 254406574 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 6067 | 11840325 | 3211452   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 608  | 61866927 | 254411351 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 609  | 50784842 | 254334961 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 610  | 57490237 | 254273224 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 611  | 11982181 | 3208623   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 612  | 16664237 | 254397943 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |
| 613  | 60136330 | 254341897 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                    |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |          |           |                                                       |                                                                                                                      |
|-----|----------|-----------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 614 | 615195   | 254381704 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 615 | 44647956 | 254440132 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 616 | 11284304 | 3257772   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 617 | 15532997 | 254455878 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 618 | 62323480 | 254410371 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 619 | 11986799 | 3211320   | N/A-ERROR EN LA CREACION DEL CASO                     | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, asignándole el número 3211313, como obra en el soporte adjunto |
| 620 | 34813618 | 254439050 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 621 | 44647956 | 254288961 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 622 | 62642657 | 254302479 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 623 | 44647956 | 254442716 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 624 | 61231858 | 254599556 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 625 | 11247573 | 3218368   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 626 | 11305626 | 3218677   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 627 | 62708326 | 254622724 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 628 | 47741210 | 254661198 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 629 | 11986434 | 3210931   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 630 | 11985191 | 3214128   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 631 | 11970666 | 3211826   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 632 | 11243473 | 3218982   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 633 | 11319031 | 3212846   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 634 | 3940     | 3214385   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 635 | 44647956 | 254586583 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 636 | 62324686 | 254554633 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 637 | 58183815 | 254588312 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 638 | 14925903 | 254609874 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 639 | 17482870 | 254564206 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 640 | 11987391 | 3216390   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |

## Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |          |           |                                                       |                                                                                                                     |
|-----|----------|-----------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 641 | 27093855 | 254592637 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 642 | 11296569 | 3210830   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 643 | 21974712 | 254589467 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 645 | 44647956 | 254500040 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 646 | 11286862 | 3215422   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 647 | 25640301 | 254585868 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 648 | 11225980 | 3215747   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 649 | 44647956 | 254812614 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 650 | 11269502 | 3214185   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 651 | 11970800 | 3215723   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 652 | 44647956 | 254750194 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 653 | 45427846 | 254773918 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 654 | 61082145 | 254824490 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 655 | 4338146  | 254856147 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 656 | 12801528 | 254810496 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 657 | 60591948 | 254735017 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 658 | 44647956 | 254815840 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 659 | 11984640 | 3214645   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 660 | 61390282 | 254762004 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 661 | 59831859 | 254775140 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 662 | 3308     | 3214584   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 663 | 62493275 | 254755627 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 664 | 11978588 | 3219529   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 665 | 44647956 | 254910221 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 667 | 38927166 | 254960290 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 668 | 4997433  | 255036193 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 669 | 29726668 | 255145848 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se trata de un requerimiento relacionado con la prestación del servicio de TV. La SIC no es la autoridad competente |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |          |           |                                                       |                                                                                                    |
|-----|----------|-----------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 670 | 11243473 | 3219530   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto              |
| 71  | 62693031 | 255188980 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto              |
| 672 | 52452653 | 255198446 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto              |
| 673 | 11288209 | 3222988   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto              |
| 674 | 62237078 | 255094935 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto              |
| 675 | 11967293 | 3222585   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto              |
| 676 | 11986926 | 3217763   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto              |
| 678 | 11983800 | 3220950   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto              |
| 679 | 35004753 | 255437753 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y dio respuesta como consta en el expediente No. 11- 157657 de la SIC |
| 680 | 11219309 | 3221965   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto              |
| 681 | 11978683 | 3226865   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto              |
| 682 | 11228326 | 3221371   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto              |
| 683 | 11319031 | 3233038   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto              |
| 684 | 11967891 | 3226096   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto              |
| 685 | 62606009 | 255357539 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto              |
| 686 | 11983668 | 3222525   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto              |
| 687 | 62124672 | 255731398 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto              |
| 688 | 63743454 | 255658233 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | No existe una POR identificada con el numero señalada por la SIC                                   |
| 689 | 12002165 | 3227946   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto              |
| 690 | 56639974 | 255867115 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto              |
| 691 | 44647956 | 255837871 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto              |
| 692 | 63367528 | 255666501 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto              |
| 693 | 63080923 | 255732091 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto              |
| 694 | 62389309 | 255615334 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto              |
| 695 | 63730790 | 255683403 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto              |
| 696 | 11974167 | 3224842   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto              |
| 697 | 62932785 | 255909321 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto              |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |          |           |                                                       |                                                                                                                      |
|-----|----------|-----------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 698 | 63727119 | 255947163 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 699 | 11219309 | 3235679   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 700 | 28447    | 3236538   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se trata de una gestión interna, efectivamente tramitada, como obra en el soporte adjunto                            |
| 701 | 11971625 | 3229780   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 702 | 44647956 | 255844694 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 703 | 50279009 | 256026921 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 704 | 11308826 | 3222324   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 705 | 62645668 | 255880004 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 706 | 55734577 | 255881266 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 707 | 17978594 | 255878562 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 708 | 4819553  | 255862538 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 709 | 62169701 | 255843631 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 710 | 61933735 | 255857550 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 712 | 11967150 | 3227976   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 713 | 46245999 | 255856332 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 714 | 56026349 | 255988949 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 715 | 11971429 | 3231763   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, asignándole el número 3265780, como obra en el soporte adjunto |
| 716 | 11984569 | 3227748   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 717 | 57399891 | 255858260 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 718 | 44647956 | 255843582 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 719 | 11263089 | 3227909   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y dio respuesta como consta en el expediente No. 11-160517                              |
| 720 | 61510152 | 255910654 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 721 | 47662297 | 256102412 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 722 | 25636143 | 256097275 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 723 | 62512468 | 256076193 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 724 | 5441126  | 256061424 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |          |           |                                                       |                                                                                        |
|-----|----------|-----------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 725 | 43049337 | 256045213 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 726 | 62631264 | 256119037 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 727 | 58124504 | 256130571 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 728 | 49984610 | 256110213 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 729 | 11232600 | 256075507 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 730 | 12901740 | 256161334 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 731 | 62996665 | 256434896 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 732 | 11986320 | 3230284   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 733 | 52716107 | 256344935 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 734 | 62438205 | 256338242 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 735 | 43043827 | 256308397 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 736 | 63704696 | 256330895 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 737 | 1214575  | 3175882   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 738 | 63635965 | 256230443 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 739 | 63403489 | 255253648 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 740 | 11915960 | 3230151   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 741 | 60513173 | 256334797 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 742 | 60513173 | 256334422 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 743 | 51155463 | 256422015 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 744 | 44647956 | 256442952 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 745 | 44647956 | 256446757 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 746 | 43767243 | 256357951 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y dio respuesta como consta en el expediente No. 11-77665 |
| 747 | 11920127 | 3233243   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 748 | 59314187 | 256312556 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 749 | 11967950 | 3233354   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 750 | 4845384  | 256264831 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |
| 751 | 58934662 | 256320092 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto  |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |          |           |                                                       |                                                                                       |
|-----|----------|-----------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 752 | 62181433 | 256287307 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 753 | 47522677 | 256264468 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 754 | 55761108 | 256405065 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 755 | 62546502 | 256330658 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 756 | 59627166 | 256310370 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 757 | 38857645 | 256273945 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 758 | 44647956 | 256427545 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 759 | 63247803 | 256294491 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 760 | 59768414 | 256400265 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 761 | 44647956 | 256440193 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 762 | 60835261 | 256316287 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 763 | 60835261 | 256329097 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 764 | 34078907 | 256227993 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 765 | 11260178 | 3233424   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 766 | 11315284 | 3232781   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 767 | 62195490 | 256507923 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 768 | 52716107 | 256481617 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 769 | 11319273 | 3236394   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 770 | 44647956 | 256495280 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 771 | 44647956 | 256494534 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 772 | 1230068  | 3234532   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 773 | 34790    | 3232989   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 774 | 54650114 | 256612682 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 775 | 56765076 | 256635902 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 776 | 62680830 | 256474054 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 777 | 36748242 | 256547259 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 778 | 60690690 | 256696903 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |

## Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |          |           |                                                       |                                                                                                                                                                                                               |
|-----|----------|-----------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 779 | 57857682 | 256641130 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 780 | 60962776 | 256664917 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 781 | 28334    | 3233489   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 782 | 61982849 | 256670140 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 783 | 44647956 | 256507301 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 784 | 11287325 | 3241469   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 785 | 51717114 | 256559070 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 786 | 536227   | 256641690 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 787 | 62639968 | 256548621 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | No tiene relación con la prestación del servicio de telecomunicaciones. Se denuncia una presunta conducta imputable a técnicos de la empresa, a la cual se dio respuesta, tal como obra en el soporte adjunto |
| 788 | 44647956 | 256544436 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 789 | 14349518 | 256587278 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 790 | 62407150 | 256633556 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 791 | 63249288 | 256516606 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 792 | 39605424 | 256601682 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 793 | 11297090 | 3233609   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 794 | 58054735 | 256536553 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 795 | 62629662 | 256615422 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 796 | 44647956 | 256482454 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 797 | 55849152 | 256628451 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 798 | 29532504 | 256626986 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 799 | 11259796 | 3233953   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 800 | 61556189 | 256546437 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 801 | 58684499 | 256645467 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 802 | 57399891 | 256654132 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 803 | 11319998 | 3238479   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 804 | 5328414  | 256536847 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |

## Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |          |           |                                                       |                                                                                                                                                                                                               |
|-----|----------|-----------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 805 | 4616751  | 256631652 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se trata de un requerimiento relacionado con la prestación del servicio de TV. La SIC no es la autoridad competente                                                                                           |
| 806 | 11308161 | 3233488   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 807 | 48083869 | 256623128 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 808 | 44647956 | 256502253 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 809 | 56853880 | 256580577 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 810 | 60971371 | 256617946 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 811 | 3911898  | 256887106 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 812 | 62903281 | 256888954 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 813 | 11971429 | 3239757   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 814 | 59862037 | 256876389 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 815 | 3751401  | 256845052 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 816 | 44647956 | 256757592 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 817 | 19217637 | 256864762 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 818 | 44647956 | 256819864 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 819 | 44647956 | 256726936 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 820 | 21584800 | 256757249 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 821 | 12001889 | 3236013   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 822 | 11976830 | 3237984   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 823 | 24333817 | 256827138 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 824 | 11983273 | 3237167   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 825 | 5645056  | 256718853 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 826 | 11981046 | 3237886   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | No tiene relación con la prestación del servicio de telecomunicaciones. Se denuncia una presunta conducta imputable a técnicos de la empresa, a la cual se dio respuesta, tal como obra en el soporte adjunto |
| 827 | 61698539 | 256730961 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |
| 828 | 61698593 | 256730277 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se trata de un requerimiento relacionado con la prestación del servicio de TV. La SIC no es la autoridad competente                                                                                           |
| 829 | 45735578 | 256854073 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                                                                                                         |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |          |           |                                                       |                                                                                                                     |
|-----|----------|-----------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 830 | 11973825 | 3239112   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 831 | 60508033 | 256744733 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto -                             |
| 832 | 11229077 | 3237359   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 833 | 11970133 | 3239803   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 834 | 54353008 | 256895282 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 835 | 44285930 | 256836708 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 836 | 44647956 | 256735102 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 837 | 44647956 | 256827050 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 838 | 10545739 | 256751198 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 839 | 55958714 | 256859993 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 840 | 44647956 | 256755071 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 841 | 5643770  | 256722756 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 842 | 58577875 | 256757385 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 843 | 39895669 | 256747339 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se trata de un requerimiento relacionado con la prestación del servicio de TV. La SIC no es la autoridad competente |
| 844 | 62639968 | 256745187 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se trata de un requerimiento relacionado con la prestación del servicio de TV. La SIC no es la autoridad competente |
| 845 | 58092164 | 256830679 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 846 | 11225244 | 3238924   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 847 | 63168801 | 256885340 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 848 | 62828957 | 256777370 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 849 | 58209305 | 256729664 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 850 | 58209305 | 256745010 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 851 | 44647956 | 256733077 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 852 | 38189452 | 256700970 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 853 | 58245762 | 256839916 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 854 | 11982307 | 3247200   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 855 | 44647956 | 256757592 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 856 | 44647956 | 256821554 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |

## Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |          |           |                                                       |                                                                                           |
|-----|----------|-----------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 857 | 11982451 | 3236861   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto     |
| 858 | 50623248 | 258707045 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto     |
| 859 | 44647956 | 256826197 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto     |
| 860 | 11320854 | 3236007   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto     |
| 861 | 2972781  | 256763231 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se trata de una gestión interna, efectivamente tramitada, como obra en el soporte adjunto |
| 862 | 11983095 | 3237324   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto     |
| 863 | 44647956 | 256739850 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto     |
| 864 | 53983920 | 256873440 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto     |
| 865 | 53983920 | 256893746 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto     |
| 866 | 44647956 | 256823165 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto     |
| 867 | 56680044 | 256799434 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto     |
| 868 | 40456089 | 256733957 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto     |
| 869 | 18028    | 3239272   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto     |
| 870 | 3654498  | 256981447 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto     |
| 871 | 44561686 | 256897710 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto     |
| 872 | 16100091 | 257088190 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto     |
| 873 | 63197636 | 257062060 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto     |
| 874 | 60407921 | 257031007 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto     |
| 875 | 11958586 | 3240192   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto     |
| 876 | 62432141 | 257092461 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto     |
| 877 | 45560586 | 257023765 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto     |
| 879 | 11985653 | 3239860   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto     |
| 880 | 63315477 | 256966240 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto     |
| 881 | 63315477 | 256971947 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto     |
| 882 | 4102091  | 257040608 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto     |
| 883 | 43318286 | 257102640 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se trata de una gestión interna, efectivamente tramitada, como obra en el soporte adjunto |
| 884 | 11970035 | 3238721   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto     |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |          |           |                                                       |                                                                                                                      |
|-----|----------|-----------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 885 | 63776702 | 257039557 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 886 | 62061734 | 257106791 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 887 | 40193450 | 257088940 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 888 | 45427846 | 256946211 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 889 | 51291060 | 256975576 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 890 | 4424313  | 257058769 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 891 | 5460977  | 257033795 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 892 | 16608622 | 256947637 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se trata de un requerimiento relacionado con la prestación del servicio de TV. La SIC no es la autoridad competente  |
| 893 | 54419486 | 257000221 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 894 | 11283683 | 3238679   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 895 | 10506368 | 256983936 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 896 | 48415061 | 256994625 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 897 | 11975085 | 3240665   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 898 | 11981329 | 3246856   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 899 | 56512767 | 256977536 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 900 | 41543919 | 256984938 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 901 | 46744488 | 256945595 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 902 | 4883369  | 257047910 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 903 | 44647956 | 257110707 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 904 | 23613052 | 257038186 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 905 | 35615855 | 256987891 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 906 | 11313921 | 3247682   | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 907 | 62377981 | 256985275 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se trata de un requerimiento relacionado con la prestación del servicio de TV. La SIC no es la autoridad competente. |
| 908 | 4806907  | 256979589 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 910 | 62736764 | 256992954 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |
| 911 | 62848650 | 257028997 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                                |

## Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |          |           |                                                       |                                                                                                                     |
|-----|----------|-----------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 912 | 62007224 | 257120616 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 913 | 3654498  | 256981820 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 914 | 2604981  | 257106647 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 915 | 39466552 | 257076310 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 916 | 11850484 | 3239040   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 917 | 61013926 | 256941003 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 918 | 11981141 | 3242453   | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 919 | 33331729 | 257100503 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 920 | 37580867 | 257077989 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 921 | 56091408 | 257040284 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 922 | 35511401 | 257003744 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se trata de un requerimiento relacionado con la prestación del servicio de TV. La SIC no es la autoridad competente |
| 923 | 62061734 | 257104219 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 924 | 16100463 | 257085104 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 925 | 6199392  | 257043792 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 926 | 55161087 | 257026496 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 927 | 56684194 | 256945876 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 928 | 20661781 | 257107181 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 929 | 44647956 | 257093449 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 930 | 16447823 | 257076030 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 931 | 60840675 | 257042498 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 932 | 56685308 | 257034261 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 933 | 56436108 | 256997536 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 934 | 5021183  | 256989457 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 935 | 11020385 | 256982930 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 936 | 60920741 | 256976096 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |
| 937 | 37060324 | 256959568 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto                               |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |          |           |                                                       |                                                                                       |
|-----|----------|-----------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 938 | 37707361 | 256945648 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP                      | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 939 | 62605134 | 257108866 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 940 | 59906438 | 257093585 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 941 | 55939847 | 257078305 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 942 | 16744542 | 257044733 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 943 | 62607866 | 257018462 | TELMEX TELECOMUNICACIONES SA ESP Y TELMEX COLOMBIA SA | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |
| 944 | 38974333 | 256990433 | TELMEX COLOMBIA SA                                    | Se recibió, atendió, tramitó y respondió la petición, como obra en el soporte adjunto |

**CUARTO: Consideraciones Preliminares.****4.1. Sobre la solicitud de acumulación.**

Frente a la solicitud de acumulación de expedientes<sup>5</sup> presentada por las sociedades investigadas al considerar que "[e]n el presente caso se cumplen los supuestos previstos para la acumulación (...)", es pertinente realizar las siguientes consideraciones.

En primer lugar, resulta necesario examinar el contenido del artículo 29 del Código Contencioso Administrativo, particularmente su inciso primero, en el cual se establecen los supuestos de hecho en los que procede la acumulación de expedientes. La citada disposición señala lo siguiente:

**"ARTÍCULO 29.** Cuando hubiere documentos relacionados con una misma actuación o con actuaciones que tengan el mismo efecto, se hará con todos un solo expediente al cual se acumularán, de oficio o a petición de interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma autoridad y tengan relación íntima con él para evitar decisiones contradictorias"

La norma bajo análisis incorpora tres (3) aspectos principales de necesaria concurrencia para que proceda la acumulación de expedientes, a saber: (i) Cuando hubiere documentos relacionados con una misma actuación o con actuaciones que tengan el mismo efecto; (ii) Su trámite se adelante ante la misma autoridad; y, (iii) Debe existir relación íntima en las actuaciones. La finalidad última de ésta norma es "evitar decisiones contradictorias".

En ese orden de ideas, este Despacho procederá a examinar los supuestos de hecho definidos por la ley para que proceda la acumulación de expedientes, a fin de establecer su viabilidad dentro de la presente actuación administrativa.

*i) Cuando hubiere documentos relacionados con una misma actuación o con actuaciones que tengan el mismo efecto*

Dentro del caso objeto de investigación, las actuaciones administrativas identificadas bajo los radicados No. 12-77614, 12-77615, 12-54755 y 12-62526, comparten entre sí los documentos obrantes en cada uno de los expedientes, en tanto que existe identidad material en la denuncia interpuesta y demás elementos probatorios allegados para cada una de las investigaciones administrativas adelantadas por esta Autoridad.

<sup>5</sup> Folio 52.



Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

A su vez, la totalidad de las actuaciones relacionadas, tienen por efecto establecer si la conducta desplegada por las sociedades vinculadas a la presente actuación, configura una infracción a las normas relativas a la recepción, trámite y respuesta de fondo y de manera oportuna de las PQR, contenidas en los artículos 3 y 72 de la Resolución CRT 1732 y CRC 3066 de 2011, y en consecuencia determinar si proceden las sanciones contenidas en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009.

(ii) *Su trámite se adelante ante la misma autoridad.*

Las actuaciones administrativas identificadas con radicados No. 12-77614, 12-77615, 12-54755 y 12-62526, en su conjunto se adelantan por parte de la Dirección de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad a lo establecido por el artículo 13 numeral 3 del Decreto 4886 de 2011 que dispone:

*"Artículo 13. Funciones de la Dirección de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones. Son funciones de la Dirección de Investigación de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones:*

*(...)*

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

(iii) *Debe existir relación íntima en las actuaciones.*

Las investigaciones anteriormente referidas, persiguen determinar la supuesta trasgresión de las normas que regulan la recepción, atención, trámite y respuesta de fondo y oportuna de las peticiones, quejas y recursos presentados por los usuarios, como derecho de rango legal que asiste a todos los usuarios de esta clase de servicios de comunicaciones, luego es evidente la relación íntima que existe entre todas y cada una de las actuaciones señaladas.

La acumulación procesal, surge por razones de economía procesal<sup>6</sup> y por exigencia funcional, siendo factores determinantes de ella la unidad de materia y la comunidad probatoria.

Así, cuando por un mismo hecho, contra uno o varios inculpadados, se ha iniciado más de un proceso administrativo sancionatorio, es del caso reunirlos, no sólo por economía procesal, sino también porque esto excluye el riesgo de que el fallador adopte decisiones que pudieran resultar contradictorias, permitiendo considerar las pruebas en su conjunto, lo que se traduce en la posibilidad de contar con mejores y más amplios elementos de decisión.

En consideración a lo anterior, encuentra este Despacho que los supuestos legales requeridos para que proceda la acumulación de expedientes contenidos en el artículo 29 del C.C.A., se verifican de manera absoluta.

<sup>6</sup> Decreto 01 de 1984, Código Contencioso Administrativo, "ARTÍCULO 3. Las actuaciones administrativas se desarrollarán con arreglo a los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción y, en general, conforme a las normas de esta parte primera. (...) En virtud del principio de economía, se tendrá en cuenta que las normas de procedimiento se utilicen para agilizar las decisiones, que los procedimientos se adelanten en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en ellos, que no se exijan más documentos y copias que los estrictamente necesarios, ni autenticaciones ni notas de presentación personal sino cuando la ley lo ordene en forma expresa (...)"

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

Ahora bien, resulta pertinente realizar algunas aclaraciones sobre un elemento al que hace referencia la Doctrina penal denominado *identidad en la imputación jurídica*, como requisito para que proceda la acumulación de expedientes, frente a lo cual es necesario advertir lo siguiente:

En primer lugar, el tenor literal de la norma no hace referencia alguna sobre la identidad de la imputación jurídica, solamente establece los supuestos que ya fueron objeto de comprobado análisis, variable que no significa en manera alguna la necesaria existencia de identidad en las normas cuya infracción se imputa.

Ahora bien, aclarada la procedencia de la acumulación de las diferentes investigaciones, resulta oportuno relacionar las normas presuntamente infringidas y por las cuales se adelantan las diferentes actuaciones administrativas, toda vez que el contenido material de las mismas es similar, a pesar de encontrarse en regímenes regulatorios diferentes, tal y como se evidencia a continuación:

| RESOLUCIÓN 1732 DE 2007                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | RESOLUCIÓN 3066 DE 2011                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>"Artículo 3°. Suministro del servicio.</b> <u>Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad establecidas en los títulos habilitantes y en aquellas que regulen el servicio, incluyendo las relativas a la calidad en la atención a los usuarios, atendiendo los principios de igualdad y no discriminación, y de libre competencia.</u>" (*)</p>                                                                                                                                                                                                                  | <p><b>Artículo 3°. Principio de calidad.</b> <u>Los proveedores de servicios de comunicaciones deben prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos en la regulación de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, incluyendo las normas relativas a la calidad en la atención a los usuarios y, en todo caso, atendiendo a los principios de trato igual y no discriminatorio, en condiciones similares, en relación con el acceso, la calidad y el costo de los servicios.</u> (*)</p>                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>Artículo 72. Derecho de peticiones, quejas y recursos.</b> <u>Los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos (PQR) ante los operadores, en forma verbal o escrita, o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por los operadores de telecomunicaciones para el efecto. Por su parte, los operadores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR que le presenten los suscriptores o usuarios.</u></p> <p><u>Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.</u> (*)</p> | <p><b>Artículo 39. Derecho de peticiones, quejas y recursos.</b> <u>Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos -PQR- ante los proveedores, en forma verbal o escrita, mediante los medios tecnológicos o electrónicos asociados a los mecanismos obligatorios de atención al usuario dispuestos en el presente Capítulo. Por su parte, los proveedores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR que les presenten sus usuarios.</u></p> <p><u>Las peticiones, quejas y recursos de que trata el presente Capítulo, serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición y recursos previstos en el Código Contencioso Administrativo.</u> (*)</p> |

(\*) Énfasis fuera del texto original.

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

En definitiva, no obstante los cambios formales, el contenido material de las normas por las cuales se adelantan las cuatro investigaciones referidas<sup>7</sup> es equivalente, en atención a que el fin de protección de los artículos 3 y 72 de la Resolución 1732 de 2007 es idéntico a la finalidad última de los artículos 3 y 39 de la Resolución 3066 de 2011, pues ambos regímenes de protección al usuario tutelan los mismos bienes jurídicos

*Sobre el procedimiento y la sanción administrativa.*

Finalmente, con el propósito de esclarecer las normas jurídico procesales aplicables, es pertinente indicar que el procedimiento establecido para adelantar las presentes actuaciones administrativas es el contenido en la Ley 1341 de 2009 (art. 67), normatividad especial que también establece las sanciones que pueden imponerse a proveedores de servicios de comunicaciones infractoras (art. 65); es decir, que tanto procedimiento como régimen sancionatorio se aplican indistintamente a todas y cada una de las actuaciones objeto de la presente investigación, bien sea que ocurrieron en vigencia de la Resolución 1732 de 2007, o de la Resolución 3066 de 2011, pues en ambos casos la norma que gobierna el procedimiento teniendo en cuenta la ocurrencia de los hechos es la referida ley de TIC's.

Así mismo, es valido recordar que ante los vacíos que puedan presentarse en el procedimiento definido por el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, se aplicará de manera supletiva el Decreto 01 de 1984, Código Contencioso Administrativo.

#### *Conclusión.*

En ese sentido, conforme a lo expuesto y atendiendo la solicitud presentada por parte de las sociedades TELMEX COLOMBIA S.A y TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., se procede a decretar la acumulación en un solo trámite administrativo de las investigaciones que se relacionan a continuación, las cuales continuarán bajo el único radicado **No. 12-054755**

| Radicado No. | Sociedad Investigada      | Régimen Vigente         |
|--------------|---------------------------|-------------------------|
| 12-77614     | Telmex Colombia           | Resolución 1732 de 2007 |
| 12-77615     | Telmex Telecomunicaciones | Resolución 1732 de 2007 |
| 12-54755     | Telmex Colombia           | Resolución 3066 de 2011 |
| 12-62526     | Telmex Telecomunicaciones | Resolución 3066 de 2011 |

#### **4.2. Problema Jurídico.**

Superado lo anterior, esta Dirección encuentra que el problema jurídico a resolver consiste en determinar, si los proveedores de comunicaciones investigados, TELMEX COLOMBIA S.A. y TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. desconocieron los artículos 3 y 72 de la Resolución 1732 de 2007 y los artículos 3 y 39 de la Resolución 3066 de 2011, por la presunta omisión de sus deberes de recibir, atender, tramitar y responder las PQR's referenciadas en el numeral tercero del presente acto administrativo, de conformidad a las normas que regulan el derecho de petición, y en consecuencia establecer si procede la imposición de las sanciones administrativas dispuestas por el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009.

#### **4.3. Marco Jurídico.**

A continuación procederá este Despacho a referir las disposiciones normativas presuntamente trasgredidas por las sociedades investigadas. En ese sentido, se examinará dentro de la

<sup>7</sup> Identificadas con radicados No. 12-77614 y 12-77615 por presuntas infracciones a la Resolución 1732 de 2007; y 12-54755, y 12-62526 por presunta infracciones de la Resolución 3066 de 2011.

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

presente actuación si los proveedores TELMEX COLOMBIA S.A. y TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. desconocieron lo dispuesto por el artículo 3 de la Resolución 1732 de 2007, disposición que establece:

**"Artículo 3°. Suministro del servicio. Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad establecidas en los títulos habilitantes y en aquellas que regulen el servicio, incluyendo las relativas a la calidad en la atención a los usuarios, atendiendo los principios de igualdad y no discriminación, y de libre competencia." (Énfasis fuera del texto original)**

Asimismo, se analizará el cumplimiento del artículo 72 de la Resolución 1732 de 2007, norma que prevé:

**Artículo 72. Derecho de peticiones, quejas y recursos. Los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos (PQR) ante los operadores, en forma verbal o escrita, o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por los operadores de telecomunicaciones para el efecto. Por su parte, los operadores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR que le presenten los suscriptores o usuarios.**

**Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición. (Énfasis fuera del texto original)**

Igualmente, se estudiará si TELMEX COLOMBIA S.A. y TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. con su conducta infringieron las normas contenidas en los artículos 3 y 39 de la Resolución 3066 de 2011, disposiciones que establecen lo siguiente:

**Artículo 3°. Principio de calidad. Los proveedores de servicios de comunicaciones deben prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos en la regulación de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, incluyendo las normas relativas a la calidad en la atención a los usuarios y, en todo caso, atendiendo a los principios de trato igual y no discriminatorio, en condiciones similares, en relación con el acceso, la calidad y el costo de los servicios. (Énfasis fuera del texto original)**

Por su parte, el artículo 39 de la Resolución 3066 de 2011 dispone:

**Artículo 39. Derecho de peticiones, quejas y recursos. Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos -PQR- ante los proveedores, en forma verbal o escrita, mediante los medios tecnológicos o electrónicos asociados a los mecanismos obligatorios de atención al usuario dispuestos en el presente Capítulo. Por su parte, los proveedores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR que les presenten sus usuarios.**

**Las peticiones, quejas y recursos de que trata el presente Capítulo, serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición y recursos previstos en el Código Contencioso Administrativo. (Énfasis fuera del texto original)**

#### 4.4. Interpretación Normativa

En el presente acápite, esta Dirección procederá a determinar el alcance de los derechos contenidos en las normas presuntamente transgredidas, con el fin de establecer si la conducta de los proveedores constituye una infracción al régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones.



Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

(i) *Principio de Calidad en la Atención al Usuario.*

En ese orden de ideas, esta Superintendencia analizará el alcance de los derechos contenidos en el artículo 3 de las Resoluciones 1732 de 2007 y 3066 de 2011, normas que prevén lo siguiente:

| RESOLUCIÓN CRT 1732 DE 2007                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | RESOLUCIÓN CRC 3066 DE 2011                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>“Artículo 3°. Suministro del servicio. <u>Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad establecidas en los títulos habilitantes y en aquellas que regulen el servicio, incluyendo las relativas a la calidad en la atención a los usuarios, atendiendo los principios de igualdad y no discriminación, y de libre competencia.</u>” (*)</b></p> | <p><b>Artículo 3°. Principio de calidad. <u>Los proveedores de servicios de comunicaciones deben prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos en la regulación de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, incluyendo las normas relativas a la calidad en la atención a los usuarios y, en todo caso, atendiendo a los principios de trato igual y no discriminatorio, en condiciones similares, en relación con el acceso, la calidad y el costo de los servicios.</u> (*)</b></p> |

(\*) Énfasis fuera del texto original.

Es claro para esta Entidad, que la intención del regulador al expedir tanto la Resolución CRT 1732 de 2007 como la Resolución CRC 3066 de 2011, fue la de incorporar dentro de la normatividad, varios elementos que componen el amplio espectro de la calidad en los servicios de comunicaciones, haciendo particular énfasis en dos aspectos fundamentales:

- (i) La calidad en la prestación del servicio
- (ii) La calidad en la atención a los usuarios

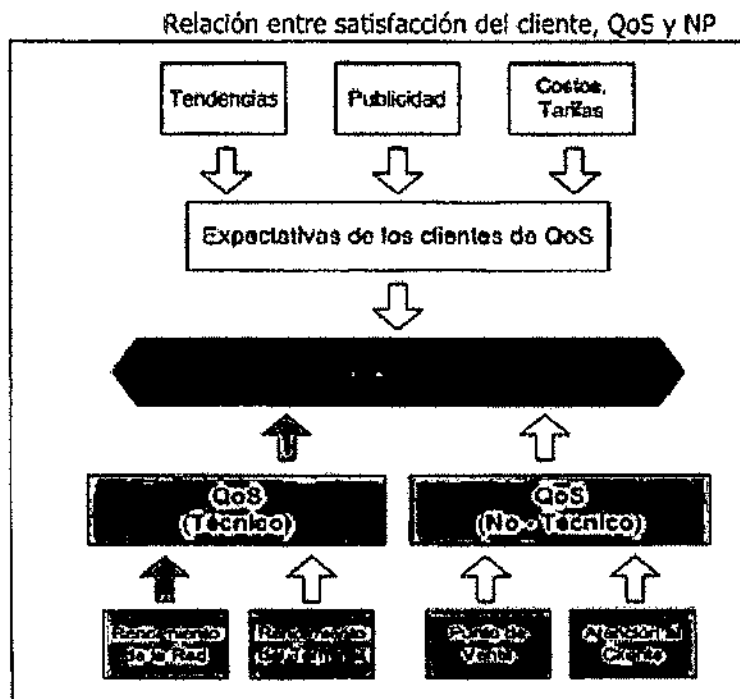
En línea con lo anterior, la Unión Internacional de Telecomunicaciones -UIT- define la calidad del servicio, como: “La totalidad de las características de un servicio de telecomunicaciones que determinan su capacidad para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del usuario de servicio”<sup>8</sup>, o el conjunto de características relacionadas con el rendimiento de los elementos que intervienen en la provisión del servicio, que tienen un efecto en la percepción final de los usuarios<sup>9</sup>”.

La relación entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio se pueden advertir en la siguiente gráfica:

<sup>8</sup> UIT-T E.800

<sup>9</sup> UIT-TQos.02

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas



Fuente: ETSI TS 102 250-1

En palabras del regulador: "De acuerdo con la figura anterior, en la calidad del servicio se identifican dos grandes grupos: i) calidad de índole técnica, y ii) la calidad de índole no técnica; es así como para el primer grupo los parámetros son objetivos y están relacionados con parámetros de rendimiento evaluables cuantitativamente, y para el segundo grupo los parámetros son de carácter subjetivo y están ligados con las expectativas y percepciones de los usuarios."<sup>10</sup>

Respecto de la calidad en la prestación del servicio (calidad de índole técnica), la Comisión de Regulación de Comunicaciones, CRC, en ejercicio de su función de regulación del sector, ha tenido en cuenta para determinar la calidad en la prestación, aspectos tales como: operabilidad, cobertura, accesibilidad e integridad del servicio; y otros factores específicos de cada servicio, como por ejemplo velocidad de transferencia de información, tasa de errores, falta de disponibilidad del servicio y bloqueos, entre otros. Frente a la ocurrencia de fallas en la prestación del servicio, el regulador estableció compensaciones, sanciones administrativas, y el derecho del usuario a la terminación del contrato sin que opere el cobro de la cláusula de permanencia al verificarse una justa causa.

Por otra parte, el Ente regulador ha desarrollado algunos aspectos del tema de la calidad en la atención al usuario (calidad de índole no técnica), a través del artículo 53 de la Resolución 3066 de 2011, normativa que se trae a colación tan sólo como referente en la materia, y dentro de la cual se estableció la obligación de los proveedores de "realizar acciones tendientes al mejoramiento continuo de la calidad", frente a lo cual se contempla una serie de indicadores que permitan medir y evaluar "permanentemente los procesos de atención al usuario".

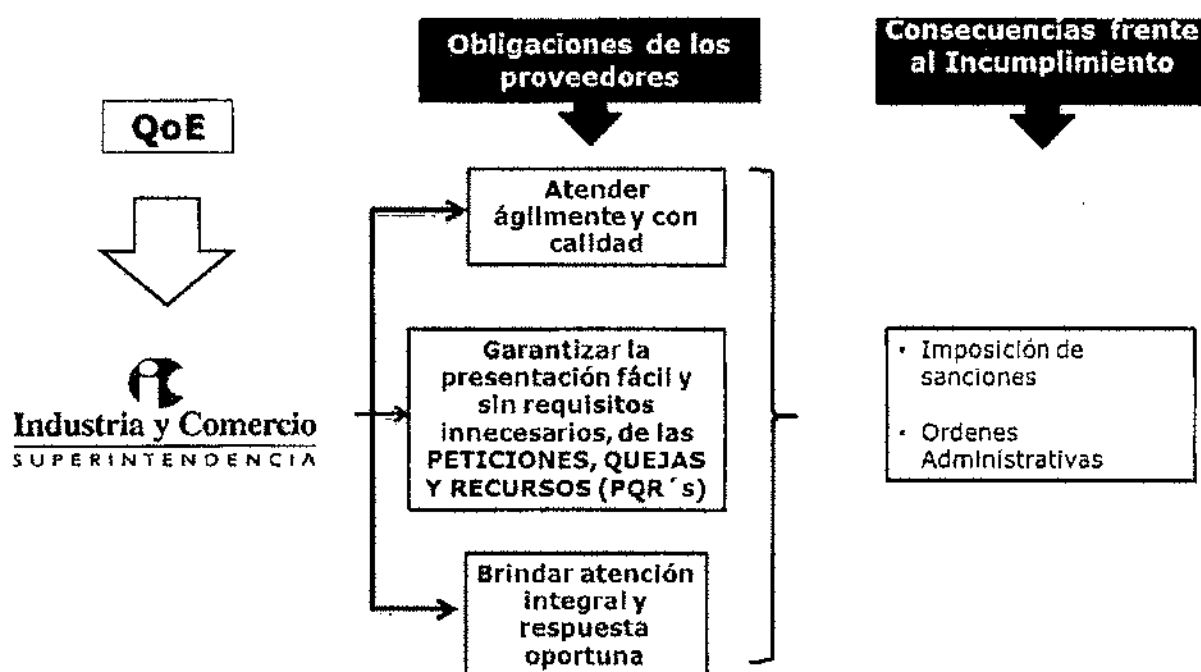
Los indicadores contenidos en el artículo 53 de la Resolución CRC 3066 de 2011, están dirigidos a evaluar aspectos como el enrutamiento exitoso de las solicitudes presentadas por los usuarios (recepción adecuada); así como la velocidad en la atención de las PQR's, relacionada con el tiempo de espera de los solicitantes. Los anteriores elementos, constituyen un desarrollo concreto de algunos mandatos incorporados en la Ley 1341 de 2009, en materia

<sup>10</sup> Comisión de Regulación de Comunicaciones, "Condiciones de compensación automática en servicios de comunicaciones", Propuesta Regulatoria de Protección a Usuarios. Mayo, 2013.

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

de calidad en la atención al usuario, dentro de los cuales se establecen aspectos como: "el derecho del usuario a presentar PQR" y a que estas "sean atendidas y resueltas de manera oportuna, expedita y sustentada" (art. 53); "obtener respuesta efectiva" (num.6 art. 53); "reclamar a los proveedores (...) por cualquier medio incluidos los tecnológicos" (num. 7 art. 53); entre otras características que integran el concepto de calidad en la atención al usuario.

Obligaciones de los Proveedores y las consecuencias de su incumplimiento



A lo anterior debe adicionarse, que el regulador ha reconocido que es el usuario el que declara el nivel de calidad experimentado, y por tal razón para entrar a regular el mercado de comunicaciones en términos de calidad en la atención, resulta necesario tener en cuenta la percepción que tiene el usuario de los servicios recibidos, situación que explica la importancia de establecer los indicadores y mecanismos de medición y evaluación.

En ese orden de ideas, si el proveedor de servicios de comunicaciones no genera respuestas adecuadas, ágiles<sup>11</sup> y oportunas, afecta no solo la percepción del servicio por parte de los usuarios, la cual será negativa por verse defraudadas sus legítimas expectativas en cuanto a la atención de sus solicitudes<sup>12</sup>, sino que a su vez, dicha conducta constituirá una infracción a uno de los principios rectores en la materia como lo es el principio de calidad en la atención al usuario, contenido en el artículo 3° de las Resoluciones CRT 1732 de 2007 y 3066 CRC de 2011, y el cual, constituye uno de los fundamentos axiológicos del régimen de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones.

(ii) Atención y Trámite de las PQR's.

<sup>11</sup> "Artículo 10. (...) 10.1. Son derechos del usuario de los servicios de comunicaciones, los siguientes: (...)

g) Ser atendido por parte de su proveedor ágilmente y con calidad, cuando así lo requiera, a través de las oficinas físicas de atención, oficinas virtuales (página Web y red social) y la línea gratuita de atención al usuario (...). Énfasis fuera de texto.

<sup>12</sup> Aspecto que tendrá efectos comerciales, por la publicidad negativa que se genera del proveedor incumplido.

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

En segundo lugar, las normas relativas a la recepción y trámite de las PQR's incorporadas tanto en la Resolución CRT 1732 de 2007, como en la Resolución CRC 3066 de 2011, determinan lo siguiente:

| RESOLUCIÓN CRT1732 DE 2007                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | RESOLUCIÓN CRC 3066 DE 2011                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Artículo 72. Derecho de peticiones, quejas y recursos.</b> <u>Los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos (PQR) ante los operadores, en forma verbal o escrita, o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por los operadores de telecomunicaciones para el efecto. Por su parte, los operadores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR que le presenten los suscriptores o usuarios.</u></p> <p><u>Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición. (*)</u></p> | <p><b>Artículo 39. Derecho de peticiones, quejas y recursos.</b> <u>Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos -PQR- ante los proveedores, en forma verbal o escrita, mediante los medios tecnológicos o electrónicos asociados a los mecanismos obligatorios de atención al usuario dispuestos en el presente Capítulo. Por su parte, los proveedores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR que les presenten sus usuarios.</u></p> <p><u>Las peticiones, quejas y recursos de que trata el presente Capítulo, serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición y recursos previstos en el Código Contencioso Administrativo. (*)</u></p> |

(\*) Énfasis fuera del texto original.

De las precitadas disposiciones, se colige que las compañías que prestan servicios de comunicaciones y mantienen una relación económica asimétrica con sus cocontratantes, tienen una serie de obligaciones respecto de las peticiones, quejas o recursos que presenten sus usuarios, consistentes en recibir, atender, tramitar y responder las PQR. En su integridad, los verbos rectores obran tanto en la Resolución CRT 1732 de 2007 como en la Resolución CRC 3066 de 2011, y constituyen las acciones mínimas que debe desplegar el prestador de servicios, para la efectiva materialización del derecho de petición consagrado por el artículo 23 de la Constitución Política.

Ahora bien, los artículos bajo estudio disponen que las PQR's serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición, mandato que establece una remisión normativa directa. Frente a este punto, existe una diferencia formal entre uno y otro régimen, toda vez que a diferencia del régimen anterior (Resolución CRT 1732 de 2007), en la Resolución CRC 3066 de 2011 se establece de manera expresa que la norma que regula el derecho de petición corresponde al Código Contencioso Administrativo (C.C.A.); sin embargo, tal diferencia resulta irrelevante en atención a que el destino final de las remisiones establecidas en ambos regímenes de protección de usuarios conduce indefectiblemente al C.C.A.

Al respecto, en el Título I del C.C.A. se encuentra la regulación de todos los aspectos relativos al derecho de petición, normativa dentro de la cual cobra particular importancia, para los fines de la presente actuación administrativa, lo dispuesto por el artículo 6°, el cual establece los términos para resolver los derechos de petición bajo el siguiente tenor:

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

**"ARTÍCULO 6.** Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta (...)"

Una vez examinado lo dispuesto por la norma *sub exámine*, advierte éste Despacho que los términos prefijados por el ordenamiento jurídico-administrativo para resolver las peticiones presentadas, en este caso, por los usuarios de servicios de comunicaciones, deben ser plenamente observados para entenderse que las PQR's fueron "tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición", tal y como lo establece los artículos 72 de la Resolución CRT 1732 de 2007, y 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

Bajo las anteriores consideraciones, este Despacho concentrará su atención en analizar, particularmente, si las PQR's objeto de indagación fueron recibidas, atendidas, tramitadas y resueltas dentro de los términos establecidos por las normas que regulan el derecho de petición, so pena de configurarse una infracción al ordenamiento jurídico imperante en materia de protección de usuarios de servicios de comunicaciones.

#### QUINTO: Análisis Probatorio.

Dentro del presente considerando, esta Dirección procederá a efectuar un análisis de las pruebas obrantes en el diligenciamiento, para efectos de establecer si los proveedores de comunicaciones investigados cumplieron cabalmente con sus obligaciones respecto de tramitar y resolver las PQR's presentadas por sus usuarios, de conformidad con las normas que regulan el derecho de petición.

##### 5.1. Distribución de la Carga de la prueba:

Sobre la distribución de las cargas probatorias dentro de la presente actuación, lo primero es señalar que el régimen jurídico-procesal que gobierna las relaciones de consumo objeto de la actual indagación, está contenido en una norma especial, artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, donde se establece el procedimiento para surtir el trámite de tales actuaciones. Ahora bien, frente a los posibles vacíos que puedan presentarse en la norma especial, el operador jurídico deberá acudir a lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo<sup>13</sup>, y en su defecto, por expresa remisión de este cuerpo normativo, a las normas del Código de Procedimiento Civil<sup>14</sup>.

Bajo las anteriores consideraciones, resulta imperativo traer a colación lo dispuesto por el artículo 177 del Código de Procedimiento Civil, norma que establece lo siguiente:

*"Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen"*

La precitada normatividad, debe interpretarse a partir de las especiales consideraciones que suponen las relaciones de consumo analizadas por este Despacho, especialmente en materia

<sup>13</sup> Así lo establece el artículo 1° del Decreto 01 de 1984: "(...) Los procedimientos administrativos regulados por leyes especiales se regirán por éstas; en lo no previsto en ellas se aplicarán las normas de esta parte primera que sean compatibles".

<sup>14</sup> El artículo 267 del C.C.A. prevé: "(...) En los aspectos no contemplados en este código se seguirá el Código de Procedimiento Civil en lo que sea compatible con la naturaleza de los procesos y actuaciones que correspondan a la jurisdicción en lo contencioso administrativo."

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

de servicio de comunicaciones, dado que en dichos negocios jurídicos se evidencia una asimetría tanto de información (técnica - jurídica - económica), como de poder de mercado, en la que los usuarios ven seriamente restringidas sus libertades de configuración contractual, verificándose claras desigualdades entre las partes, situación que amerita la intervención del Estado a partir de una serie de mecanismos redistributivos con el propósito de eliminar tales desequilibrios.

En desarrollo de lo anterior, en materia de Derecho del Consumo la Corte Constitucional ha reconocido la existencia de una relación de "asimetría real" entre los consumidores y productores, para el caso concreto, entre usuarios y proveedores de servicio de comunicaciones, asimetría que implica una nueva lectura de diferentes instituciones procesales y sustanciales, entre ellos las cargas probatorias impuestas a los usuarios de servicios de comunicaciones, ya que no pueden ser tales que obstruyan el acceso al arreglo de la administración por parte de los consumidores y usuarios<sup>15</sup>.

Por tal razón, y atendiendo las particularidades de las relaciones objeto de escrutinio, es claro que le corresponde a quien esté en la mejor posición de la relación de consumo, esto es, a los proveedores de servicios de comunicaciones, aportar los elementos demostrativos que permitan resolver las cuestiones problemáticas expuestas ante las autoridades competentes, y en consecuencia, controvertir los hechos objeto de denuncia y aportar las pruebas que lo eximan de la supuesta responsabilidad frente a los cargos que le han sido imputados.

En ese sentido, *las especiales cargas probatorias* radicadas en cabeza de los proveedores, fundamentadas en su posición de dominio dentro de la relación de consumo, constituyen una acción afirmativa, por parte de la jurisprudencia constitucional, que aminora las condiciones de debilidad manifiesta de los usuarios, y se erigen como un mecanismo del Derecho de Consumo, idóneo para asegurar la protección de los derechos de los usuarios y consumidores, entendidos como agentes económicos de especial protección<sup>16</sup>.

Bajo ese orden de consideraciones, y teniendo en cuenta las funciones que cumple la carga de la prueba<sup>17</sup>, procederá este Despacho a determinar las obligaciones probatorias concretas para los casos materia de indagación.

**(i) El proveedor de servicios de comunicaciones ostenta la carga de la prueba.**

Dentro de la presente actuación, quienes ostentan la carga probatoria son los proveedores investigados, TELMEX COLOMBIA S.A. y TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., en tanto no riña lo anterior con la sana lógica, pues tal y como se explicó con suficiencia líneas atrás, son la parte de la relación jurídica de consumo que se encuentra en mejores condiciones de aportar a la presente investigación, los elementos materiales idóneos que evidencien el acatamiento cabal e irrestricto de la regulación en materia de atención de peticiones, quejas y recursos que presenten sus usuarios.

Así entonces, son los proveedores de comunicaciones los que deben demostrar mediante evidencia material útil, conducente y pertinente, que atendieron las PQR's presentadas por sus usuarios de conformidad a las normas que regulan las peticiones, quejas y recursos, dentro de los términos previstos por la ley.

<sup>15</sup> Cfr. H. Corte Constitucional. Sentencia C-1141 de 20000.

<sup>16</sup> Magdalena Correa. "Perspectivas del Derecho del Consumo", Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2013, pág. 93.

<sup>17</sup> "(...) 1° por una parte, es una regla para el juzgador o regla del juicio, porque le indica cómo debe fallar cuando no encuentre la prueba de los hechos sobre los cuales debe basar su decisión, permitiéndole hacerlo en el fondo y evitándole el proferir un non liquet, esto es una sentencia inhibitoria por falta de pruebas, de suerte que viene a ser un sucedáneo de la prueba de tales hechos; 2° por otro aspecto, es una regla de conducta para las partes, porque indirectamente les señala cuáles son los hechos que a cada una les interesa probar (...), para que sean considerados como ciertos por el juez y sirvan de fundamento a sus pretensiones o excepciones". Hernando Davis Echandía. *Teoría General de la Prueba Judicial*. Bogotá, Temis, 2002, Pág. 405. Énfasis fuera del texto original.

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

(ii) Lo que se debe probar en cuanto a la atención de peticiones, quejas y recursos.

En segundo lugar, es preciso mencionar que en virtud de los artículos 39 de la Resolución 3066 de 2011 y 72 de la Resolución 1732 de 2007, se desprende para las compañías investigadas, la obligación de tramitar las peticiones, quejas y recursos *"de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición"* previstos en el Código Contencioso Administrativo.

Al respecto, resulta necesario traer a colación lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia:

*"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales."*

La Corte Constitucional ha estudiado el contenido, ejercicio y alcance del derecho fundamental de petición, y luego de efectuar profundos análisis sobre el particular, ha concluido que el mismo constituye una herramienta determinante para la protección de otras prerrogativas constitucionales como son el derecho a la información, el acceso a documentos públicos, la libertad de expresión y el ejercicio de la participación de los ciudadanos en la toma de las decisiones que los afectan.<sup>18</sup>

En este sentido, en Sentencia T-12 de 1992<sup>19</sup> la Corte señaló que el derecho de petición es *"(...) uno de los derechos fundamentales cuya efectividad resulta indispensable para el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio de la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y la participación de todos en las decisiones que los afectan, así como para asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas (artículo 2o. Constitución Política)"*.

Así mismo, mediante sentencia T-172 de 2013 la Corte Constitucional señaló: *"Los presupuestos de suficiencia, efectividad y congruencia también han sido empleados por la Corte para entender satisfecho un derecho de petición. Una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la solicitud y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la contestación sea negativa a las pretensiones del peticionario; es efectiva si soluciona el caso que se plantea (artículos 2, 86 y 209 de la C.P.); y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo planteado y no sobre un tema semejante, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional"*.<sup>20</sup>

Adicionalmente, en cuanto al contenido de esta garantía, la Corte Constitucional señaló que:

<sup>18</sup> En la Sentencia T-596 de 2002 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa, la Corte Constitucional recalcó la importancia del derecho de petición, como mecanismo de participación ciudadana en el funcionamiento de las entidades públicas, en los siguientes términos: *"En materia del ejercicio del poder político y social por parte de las personas, la Constitución de 1991 representa la transferencia de extensas facultades a los individuos y grupos sociales. El derecho a la igualdad, la libertad de expresión, el derecho de petición, el derecho de reunión, el derecho de información o el derecho de acceder a los documentos públicos, entre otros, permiten a los ciudadanos una mayor participación en el diseño y funcionamiento de las instituciones públicas. Los mecanismos de protección de los derechos fundamentales por su parte han obrado una redistribución del poder político en favor de toda la población con lo que se consolida y hace realidad la democracia participativa."*

<sup>19</sup> M.P. José Gregorio Hernández Galindo

<sup>20</sup> Al respecto, puede examinarse la línea jurisprudencial de la Corte Constitucional en la materia en sentencias T-220/94; T-457/94; T-294/97; T-1160/01; T-581/03; T-669/03; T-325/04; T-439/05 y T-705/10.

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

"(...) el ejercicio de derecho de petición comienza con la posibilidad de dirigirse respetuosamente a las autoridades, tal y como lo señala el **primer enunciado normativo** del artículo 23 cuando señala que **'Todo (sic) persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general (...).'**

Esta solicitud desencadena la actuación correspondiente, esto es, que dentro de un término razonable, se profiera una decisión de fondo, el cual constituye un segundo elemento integrado a la noción del derecho que el artículo 23 superior recoge- "y a obtener pronta resolución"-.

Además, **como tercer enunciado**, encontramos el segundo párrafo de la disposición constitucional que señala que la ley "podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales". Es decir, la reglamentación de estos tres elementos identifican e individualizan el derecho fundamental." <sup>21</sup> (Negrilla propia del texto original, subrayado fuera de texto)

Corolario de lo expuesto, el proveedor de servicios de comunicaciones deberá probar que atendió de manera adecuada las peticiones objeto de investigación, es decir, que profirió una decisión de fondo y que además lo hizo dentro del término legal, esto es, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de presentación, de conformidad con lo establecido en el artículo 6° del Código Contencioso Administrativo y demás normas concordantes, esto es, el artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.

En ese orden de ideas, es preciso tener en cuenta que en tratándose de la atención de peticiones, quejas y recursos en materia de servicios de comunicaciones, son aplicables, sin excepción, la totalidad de las premisas que rigen el derecho de petición. Resulta innegable entonces, que la respuesta que se dé a una petición, queja o recurso por parte del proveedor "(...) debe cumplir con estos requisitos: 1. Oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario." <sup>22</sup>.

**(iii) Consecuencias jurídicas de no encontrar la prueba de los hechos sobre los cuales debe basarse la decisión.**

Teniendo en cuenta que es a los proveedores de servicios de comunicaciones a quienes les corresponde probar que atendieron de manera no sólo adecuada, sino oportuna las peticiones, quejas y recursos interpuestos por sus usuarios, la consecuencia jurídica de no encontrar las pruebas que evidencien de manera idónea este supuesto de hecho, será la de declarar la transgresión de las normas por las cuales se iniciaron las referidas investigaciones administrativas <sup>23</sup>.

En efecto, si se da inercia probatoria o negligencia probatoria por alguna de las partes, es a esa parte que ha sido negligente, que no ha desplegado la actividad probatoria suficiente, útil y conducente a la que finalmente habrá de afectar la decisión.

## **5.2. Sobre las Pruebas Aportadas al Diligenciamiento.**

Una vez examinado el conjunto de elementos materiales probatorios obrantes dentro del plenario, advierte este Despacho que las compañías investigadas allegaron los mismos soportes documentales a todas y cada una de las actuaciones que se venían adelantando ante

<sup>21</sup> Sentencia C-818 de 2011. M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub

<sup>22</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-997/05. Expediente T-1151466. Magistrado Ponente, Dr. Jaime Córdoba Treviño.

<sup>23</sup> "La esencia y el valor de las normas sobre la carga de la prueba consisten en esta instrucción dada al juez acerca del contenido de la sentencia que debe pronunciar, en un caso en que no puede comprobarse la verdad de una afirmación de hecho importante.

La decisión debe dictarse en contra de la parte sobre la cual recae la carga de la prueba con respecto a la afirmación no aclarada" Rosenberg, Leo. La carga de la prueba, Montevideo: B DE F, 2002, Pág. 7.

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

esta autoridad, previo a que se procediera a la acumulación de expedientes, motivo por el cual figuran dentro del plenario las mismas evidencias documentales por cada una de las investigaciones inicialmente aperturadas (4).

Frente a tal situación, una vez verificado el contenido de cada uno de los cuadernos conformantes del sumario, y en aras de garantizar el principio de economía procesal antes referido (Art. 3 C.C.A.), esta Dirección tendrá como fundamento las pruebas incorporadas en el primero de los cuatro cuadernos que componen el expediente acumulado, contenidas en los folios uno (1) hasta el mil novecientos cincuenta y cuatro (1.594), en atención a que, como se explicó líneas atrás, los demás cuadernos contienen semejantes elementos probatorios.

Aclarado lo anterior, enseguida procederá este Despacho a efectuar el análisis probatorio respecto de los casos concretos atendiendo dos criterios principales, esto es: (i) el régimen de protección de usuarios vigente para la época de presentación de las PQR's (Res. 1732 CRT de 2007 o Res. CRC 3066 de 2011); y, (ii) el proveedor que ha debido dar cumplimiento a sus obligaciones relacionadas con tramitar y resolver las PQR (Telmex Colombia, Telmex Telecomunicaciones o conjuntamente por tratarse de servicios empaquetados).

Ahora bien, antes de examinar los elementos probatorios correspondientes, es necesario explicar el contenido de los cuadros que se relacionan a continuación, elaborados por este Despacho a partir de la información suministrada por las sociedades vinculadas, dentro de los cuales reposa la siguiente información:

| Fecha de Radicación<br>Día/Mes/Año | Número de Radicado<br>CUN | Cuenta de Suscripción | Nombre del titular | Folio | De quien proviene la comunicación |
|------------------------------------|---------------------------|-----------------------|--------------------|-------|-----------------------------------|
|------------------------------------|---------------------------|-----------------------|--------------------|-------|-----------------------------------|

(i) Los cuadros que se incorporan a continuación permiten evidenciar la fecha en la que fueron presentadas las PQR's, a partir de las cuales se determina el régimen de protección al usuario aplicable.

(ii) Igualmente se relaciona el número de radicado CUN que permite individualizar cada una de las PQR's presentadas ante los proveedores, a partir del cual se logró depurar la información incorporada en la denuncia, eliminando las PQR's que se encontraban repetidas.

(iii) Asimismo, se relaciona el número de cuenta del suscriptor y el nombre del titular para efectos de identificar los usuarios presuntamente lesionados con la conducta de las sociedades investigadas.

(iv) Finalmente se relacionan los folios en los cuales se encuentran las pruebas con la que los proveedores pretenden demostrar el cumplimiento respecto de sus obligaciones, y a su vez se identifican los sujetos que aportaron los documentos, siendo *P* equivalente a *Proveedor* y *U* equivalente a *Usuario*.

#### A. Resolución 1732 de 2007.

##### A.1. Telmex Colombia

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

| No. | Fecha de Radicación<br>Día/Mes/Año | Número de Radicado<br>CUN | Cuenta de Suscripción | Nombre del titular                                            | Folio            | De quien proviene la comunicación |
|-----|------------------------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------|
| 1   | 21/10/2010                         | 3278113                   | 11226053              | DEFENCARGA LTDA                                               | 360, 1506        | P/U                               |
| 2   | 03/11/2010                         | 2527129                   | 11319239              | TRANSPORTE AUTO<br>TAXI EJECUTIVO S.A.                        | 1076             | U                                 |
| 3   | 09/11/2010                         | 2510735                   | 11970807              | COMPAÑIA DE SANTA<br>TERESA DE JESUS                          | 1253, 358        | U/P                               |
| 4   | 07/01/2011                         | 2636458                   | 11316947              | VERONICA PINILLA<br>CASTELBLANCO                              | 1534             | U                                 |
| 5   | 13/01/2011                         | 2643603                   | 11286749              | FRUTAROMA LTDA                                                | 889              | U                                 |
| 6   | 16/03/2011                         | 2764564                   | 11252006              | ECCEL INGENIERIA<br>LIMITADA                                  | 872              | U                                 |
| 7   | 12/04/2011                         | 2820361                   | 11973186              | GUZMAN DURAN<br>CARLOS ANDRES                                 | 874, 396,<br>418 | U/P/P                             |
| 8   | 23/05/2011                         | 2902079                   | 11977817              | SER EMPLEOS S.A.                                              | 467              | U                                 |
| 9   | 23/05/2011                         | 2902079                   | 11977817              | SER EMPLEOS S.A.                                              | 327              | P                                 |
| 10  | 30/05/2011                         | 2913040                   | 11978522              | CPSCOLOMBIASA                                                 | 876, 355         | U/P                               |
| 11  | 01/06/2011                         | 2922170                   | 11967150              | LINE SYSTEMS<br>LIMITADA                                      | 1376, 340        | U/P                               |
| 12  | 02/06/2011                         | 2921206                   | 11830128              | SERVICIOS<br>GEOLOGICOS<br>INTEGRADOS LTDA. 5.<br>G. 1. LTDA. | 453              | U                                 |
| 13  | 10/06/2011                         | 2936286                   | 11921639              | GESTION COMERCIAL<br>INTEGRADA E U                            | 877              | U                                 |
| 14  | 13/06/2011                         | 2939795                   | 11310634              | APK<br>PETROLEUMENGINEERI<br>NG TECHNICAL<br>EQUIPMENT LTDA   | 450              | U                                 |
| 15  | 15/06/2011                         | 2947788                   | 13207                 | HOTELES CIEN<br>AVENIDA S.A.                                  | 524              | U                                 |
| 16  | 15/06/2011                         | 2946578                   | 11284102              | LUCELIDA MOLINA<br>SUAREZ                                     | 1079             | U                                 |
| 14  | 17/06/2011                         | 2950695                   | 9232                  | DUARTE GARCIA<br>ABOGADOS S.A.S                               | 532              | U                                 |
| 18  | 07/07/2011                         | 2990737                   | 11284716              | LEIDYJENINSE<br>DELGADO SERRATO                               | 802              | P                                 |
| 19  | 08/07/2011                         | 2992793                   | 9232                  | DUARTE GARCIA<br>ABOGADOS S.A.S                               | 500              | U                                 |
| 20  | 13/07/2011                         | 3003357                   | 13207                 | HOTELES CIEN<br>AVENIDA S.A.                                  | 523              | U                                 |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|    |            |           |          |                                                        |                     |       |
|----|------------|-----------|----------|--------------------------------------------------------|---------------------|-------|
| 21 | 15/07/2011 | 2959701   | 11272996 | ORJUELA LOPEZ NIDIA AIDEE                              | 195, 336, 1456      | P/P/U |
| 22 | 18/07/2011 | 239844517 | 44228609 | ANGELA MARIA VALENCIA                                  | 1587                | U     |
| 23 | 18/07/2011 | 239913443 | 48585590 | QFD TECH COLOMBIA SAS                                  | 313                 | P     |
| 24 | 21/07/2011 | 240226548 | 58731019 | UNION TEMPORAL SIMIT DISTRITO CAPITAL                  | 101/1180            | U/P   |
| 25 | 21/07/2011 | 240340786 | 53914511 | SAINC INGENIERIAS CONSTRUCTORA                         | 193, 1432           | P     |
| 26 | 21/07/2011 | 240250418 | 56253776 | MARCELA YOHANA VARGAS                                  | 1383                | U     |
| 27 | 21/07/2011 | 240381802 | 39940804 | JORGE MENDIVELSO ORTIZ                                 | 891, 229            | U/P   |
| 28 | 21/07/2011 | 240400962 | 46248191 | TRITON NETWORKS LTDA                                   | 248, 1438           | P/U   |
| 29 | 21/07/2011 | 240338045 | 58584558 | JUAN CARLOS CALDERON                                   | 1436                | U     |
| 30 | 22/07/2011 | 240449013 | 14350896 | HOSPITAL GENERAL MEDELLIN                              | 166 A 169, 385, 408 | U/P/P |
| 31 | 22/07/2011 | 3020665   | 11227249 | COMUNICATE LIMITADA                                    | 1254/1348           | U     |
| 32 | 22/07/2011 | 3250242   | 11310244 | CONVERSIONES SERRANO ASOCIADOS LTDA                    | 1227                | U     |
| 33 | 29/07/2011 | 3037802   | 11310435 | CORPHOTELES LTDA                                       | 443                 | U     |
| 34 | 29/07/2011 | 3077500   | 20283    | LINKS S.A.                                             | 1152                | U     |
| 35 | 01/08/2011 | 3076180   | 11313921 | RED NACIONAL DE ASESORES FINANCIEROS S A FINANRED      | 332                 | P     |
| 36 | 02/08/2011 | 242329050 | 13041249 | ECOPARQUE DE LAS ART GRAFICAS                          | 143 a 144           | P     |
| 37 | 02/08/2011 | 242436409 | 61422564 | FERNANDO RAMIREZ MARULANDA                             | 1353                | U     |
| 38 | 03/08/2011 | 242487936 | 61654091 | INVERSIONES UNIDA R Y S LTDA                           | 308, 1440           | P/U   |
| 39 | 04/08/2011 | 242651455 | 55255582 | GUILLERMO M.V. - SERVICIOS Y NEGOCIOS DEL CAUCA S.A.S. | 1300, 421           | U/P   |
| 40 | 04/08/2011 | 242645439 | 38416442 | CAMILO HERNEY PEREZ                                    | 893                 | U     |
| 41 | 04/08/2011 | 242756320 | 37918422 | INVERSIONES LSDDNER LTDA                               | 279, 426            | P/P   |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|    |            |           |          |                                                                      |                  |     |
|----|------------|-----------|----------|----------------------------------------------------------------------|------------------|-----|
| 42 | 04/08/2011 | 3052028   | 3940     | JAIMETORRESYCIA                                                      | 344, 1472        | P/U |
| 43 | 04/08/2011 | 242696396 | 48574255 | FAOURI EL KARHAN                                                     | 1507,<br>401/403 | U/P |
| 44 | 04/08/2011 | 242749842 | 56471212 | GERMÁN ALBERTO<br>LÓPEZ                                              | 1500             | U   |
| 45 | 05/08/2011 | 242952021 | 11024825 | JUNIOR ADUANAS SA                                                    | 1091             | U   |
| 46 | 05/08/2011 | 242851096 | 60844636 | WILSON JAVIER LOPEZ<br>GARCIA                                        | 1182             | U   |
| 47 | 05/08/2011 | 242938617 | 49758980 | JENIFFER CAROLINA<br>RAMIREZ GONZALEZ                                | 265              | P   |
| 48 | 05/08/2011 | 242878416 | 60294246 | PRODCTOS Y<br>SERVICIOS DE ASEO                                      | 390, 412         | P/P |
| 49 | 05/08/2011 | 242865647 | 58847633 | INTIMA Y SENSUAL                                                     | 1403             | U   |
| 50 | 08/08/2011 | 3056904   | 11297215 | LATINCOFFE                                                           | 455              | U   |
| 51 | 08/08/2011 | 3057331   | 11898855 | PSPRINTLTDA                                                          | 530              |     |
| 52 | 08/08/2011 | 243328664 | 62108527 | JULIANA TAMAYO<br>QUINTERO                                           | 1303             | U   |
| 53 | 08/08/2011 | 243300611 | 2527935  | KIMBERLY ESTANTOS -<br>CONSEJERIA EN<br>PROYECTOS PARA<br>REFUGIADOS | 186, 1480        | U/U |
| 54 | 08/08/2011 | 243260786 | 61923751 | BLANCA LUZ PEÑA -<br>BUENAVENTURA<br>LINARES MARTINEZ                | 1267, 297        | U/P |
| 55 | 08/08/2011 | 243256450 | 59759753 | DEISY MENDEZ                                                         | 901              | U   |
| 56 | 08/08/2011 | 243350435 | 21367198 | GIMNACIO NUEVO<br>MODELIA                                            | 279              | P   |
| 57 | 08/08/2011 | 243196053 | 61732723 | GUILLEN ASOCIADOS                                                    | 1441             | U   |
| 58 | 09/08/2011 | 3059127   | 11984786 | MIGUEL ANTONIO<br>MUÑOZ                                              | 1473             | U   |
| 59 | 10/08/2011 | 3063216   | 11212809 | SOMOS LLANTAS S.A                                                    | 486              |     |
| 60 | 10/08/2011 | 3063379   | 11970807 | COMPañIA DE SANTA<br>TERESA DE JESUS                                 | 1255             | U   |
| 61 | 10/08/2011 | 3062900   | 11308207 | REAL ESTATE<br>MARKETING S.A                                         | 1457             | U   |
| 62 | 11/08/2011 | 243774513 | 4523643  | ANGELA PAIPA                                                         | 1080             | U   |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|    |            |           |          |                                                      |                 |       |
|----|------------|-----------|----------|------------------------------------------------------|-----------------|-------|
| 63 | 11/08/2011 | 243791036 | 59909465 | LUZ DARY GARCIA GONZALEZ                             | 904             | U     |
| 64 | 11/08/2011 | 243862615 | 60718434 | OMAR LEON GONZALEZ                                   | 905             | U     |
| 65 | 12/08/2011 | 3078842   | 11830093 | HOSPITAL NAZARETH 1 NIVEL, EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO | 533             | U     |
| 66 | 12/08/2011 | 243999638 | 28880458 | ANGELA A. LEA - BETALACTAM                           | 1231, 212       | U     |
| 67 | 12/08/2011 | 244016019 | 47133541 | JAIME GELVEZ                                         | 172             | U     |
| 68 | 12/08/2011 | 244025202 | 5158670  | OMAR SÁNCHEZ                                         | 1201            | U     |
| 69 | 12/08/2011 | 244109454 | 54410477 | WALTER DELGADO MAHECHA - ALMACEN LA ESTUFA PEREIRA   | 908, 280        | U/P   |
| 70 | 17/08/2011 | 244724880 | 52422763 | EL PORTON DE O                                       | 1095            | U     |
| 71 | 17/08/2011 | 244675910 | 61476222 | PEDRO CADENA MOLINA                                  | 1385            | U     |
| 72 | 17/08/2011 | 244684400 | 5423827  | GIOVANI GALVIS                                       | 912             | U     |
| 73 | 17/08/2011 | 244589317 | 56450414 | CARLOS HUMBERTO FUENTES GOMEZ                        | 910, 298        | U     |
| 74 | 17/08/2011 | 244677728 | 4209128  | ANDRES FEL FOCHA LAVERDE                             | 370, 1421, 433  | P/U/P |
| 75 | 18/08/2011 | 244918884 | 59816033 | GRILLOS SA                                           | 1097            | U     |
| 76 | 18/08/2011 | 244940650 | 60896008 | DIEGO BULLANO SOTO E.                                | 1238            | U     |
| 77 | 18/08/2011 | 244820151 | 9730706  | SILVANA MEZA                                         | 915             | U     |
| 78 | 18/08/2011 | 244865391 | 4217220  | CRESTOM S.A.                                         | 1404            | U     |
| 79 | 19/08/2011 | 245125185 | 59546010 | SARA CLAVIJO                                         | 439             | U     |
| 80 | 19/08/2011 | 3082669   | 11304216 | SALINAS CONTRERAS CLAUDIA PATRICIA                   | 490             | U     |
| 81 | 19/08/2011 | 245122074 | 18024224 | INVERSIONES C.M.S. Ltda                              | 171 a 174, 1482 | U/U   |
| 82 | 19/08/2011 | 245175238 | 38134607 | PAOLA HERNANDEZ - MERCANET LIMITADA                  | 927, 283        | U/P   |
| 83 | 19/08/2011 | 245163168 | 46397451 | MAURICIO ARAGON                                      | 926, 253        | U/P   |
| 84 | 19/08/2011 | 3082669   | 11304216 | SALINAS CONTRERAS CLAUDIA PATRICIA                   | 879             | U     |
| 85 | 19/08/2011 | 245162148 | 53954871 | INTECO SA                                            | 393, 415        | P/P   |
| 86 | 19/08/2011 | 245115128 | 4172623  | RAFAEL ACOSTA CHACON                                 | 294             | P     |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |            |           |          |                                                                    |           |     |
|-----|------------|-----------|----------|--------------------------------------------------------------------|-----------|-----|
| 87  | 19/08/2011 | 245125185 | 59546010 | AEROPOST COLOMBIA SA                                               | 295       | P   |
| 88  | 20/08/2011 | 245232124 | 2456630  | MARIA INES ESPINEL R.<br>- SERVICIOS DE INSPECCIÓN Y RED MARITIMOS | 1233, 236 | U/P |
| 89  | 21/08/2011 | 245366814 | 43215003 | INSTITUTO EDUCATIVO JORGE ELIECER GAITAN                           | 1100      | U   |
| 90  | 24/08/2011 | 3092383   | 11282734 | HOSPITALRAFAELURIB E                                               | 1167      | U   |
| 91  | 26/08/2011 | 246336020 | 48091367 | DEVIS Y GOMEZ ESTUDIO DE ABOGADOS SAS                              | 386, 409  | P/P |
| 92  | 26/08/2011 | 246318742 | 13126214 | SONIA MARCELA RAMIREZ BALAMAB                                      | 288       | P   |
| 93  | 28/08/2011 | 246630798 | 39161021 | OPPORTUNITY INTERNATIONAL                                          | 1505      | U   |
| 94  | 30/08/2011 | 3103459   | 11297929 | SAMIR PEREA                                                        | 498       | U   |
| 95  | 30/08/2011 | 3103459   | 11297929 | CYBERTECH                                                          | 354       | P   |
| 96  | 02/09/2011 | 247650923 | 48691737 | PABLO CESAR ANDRADE                                                | 472       | U   |
| 97  | 02/09/2011 | 3117562   | 11270214 | SUMINISTROS INTEGRALES LIMITADA                                    | 1380      | U   |
| 98  | 02/09/2011 | 247650923 | 48691737 | PABLO CESAR ANDRADE                                                | 233       | P   |
| 99  | 06/09/2011 | 3121751   | 11980430 | ANALISIS TECNICOS LTDA                                             | 445       | U   |
| 100 | 06/09/2011 | 248198283 | 62557772 | HORACIO ROMERO RUIZ                                                | 152 a 153 | P   |
| 101 | 09/09/2011 | 248659374 | 4679585  | FABIDA VARGAS GOMEZ                                                | 1588      | U   |
| 102 | 09/09/2011 | 248643507 | 40430357 | ANDRES CASTILLO BOLIVAR                                            | 1311      | U   |
| 103 | 09/09/2011 | 248648600 | 29224201 | MATILDE MORALES                                                    | 1239/184  | U/P |
| 104 | 09/09/2011 | 248644920 | 59445411 | GONZALO ALBERTO BOLIVAR                                            | 937       | U   |
| 105 | 12/09/2011 | 249173849 | 4462354  | BLANCA MAR RICAURTE DIAZ                                           | 801       | P   |
| 106 | 12/09/2011 | 3133678   | 11982965 | HYUNDAI ENGINEERING & CONSTRUCTION CO LTD                          | 464       | U   |
| 107 | 12/09/2011 | 249125407 | 58830050 | LUIS ANTONIO CABALED A G                                           | 1358      | U   |
| 108 | 12/09/2011 | 249173849 | 4462354  | BLANCA MAR RICAURTE DIAZ                                           | 1313      | U   |
| 109 | 12/09/2011 | 248968252 | 4752606  | SARA LOCUEW                                                        | 1573      | U   |
| 110 | 12/09/2011 | 249104281 | 60040708 | LUZ ENA RIAÑO GOMEZ                                                | 372, 427  | P/U |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |            |           |          |                                                  |                         |         |
|-----|------------|-----------|----------|--------------------------------------------------|-------------------------|---------|
| 111 | 12/09/2011 | 249135357 | 4809638  | GIMNACIO SAN BARTOLOME                           | 394-395, 1492, 416, 417 | P/P/P/P |
| 112 | 12/09/2011 | 249049342 | 60878758 | COMUNICATIONS TV NET                             | 363, 1525               | P/U     |
| 113 | 12/09/2011 | 3133678   | 11982965 | HYUNDAI ENGINEERING & CONSTRUCTION CO LTD        | 348                     | P       |
| 114 | 13/09/2011 | 3137397   | 11981079 | CRM COLOMBIA S A S                               | 525                     | U       |
| 115 | 13/09/2011 | 249278811 | 57966475 | EDIFICIO OSAKA TRADE CENTER                      | 141 a 142               | P       |
| 116 | 13/09/2011 | 3139042   | 1232492  | UPS-SCS (COLOMBIA) LTDA                          | 1541                    | U       |
| 117 | 13/09/2011 | 249253787 | 56662083 | CLAUDIA LAVACODE CARDENAS                        | 952                     | U       |
| 118 | 13/09/2011 | 249253628 | 59471334 | MARIA ILGA ALVAREZ RESTREPO                      | 311, 1444               | P/U     |
| 119 | 13/09/2011 | 3134995   | 11297565 | UNIVERSAL NET SERVICES S.A                       | 324                     | P       |
| 120 | 14/09/2011 | 3138974   | 11982584 | MARKETING SERVICE CENTER LTDA                    | 338                     | P       |
| 121 | 15/09/2011 | 3145973   | 127097   | INVERSIONES HOTELERAS ROSALES S.A.               | 452                     | U       |
| 122 | 15/09/2011 | 3142423   | 11905652 | GENZYME DE COLOMBIA SA                           | 1083, 1543, 351         | U/U/U   |
| 123 | 15/09/2011 | 3142018   | 11889564 | CAUDO LTDA                                       | 1256                    | U       |
| 124 | 15/09/2011 | 3142496   | 11305450 | RENACER BELLEZA Y SALUD S.A                      | 1544                    | U       |
| 125 | 15/09/2011 | 3142540   | 11985507 | KOSTAMAR LTDA                                    | 883                     | U       |
| 126 | 16/09/2011 | 3145643   | 11987030 | YURANI RODRIGUEZ                                 | 476                     | U       |
| 127 | 16/09/2011 | 3145254   | 11315284 | VISION Y ACCION IMAGEN LTDA                      | 1084, 322               | U/P     |
| 128 | 17/09/2011 | 250059441 | 49572761 | ANGELICA MARIA PALACIOS TRUJILLO                 | 953                     | U       |
| 129 | 19/09/2011 | 250265937 | 57553901 | JOSE OCTAVIO SUAREZ CACERES                      | 1589                    | U       |
| 130 | 19/09/2011 | 3149522   | 11982358 | HYOMARO ANTONIO GARCIA - QUALITA SERVICES S.A.S. | 1545, 391, 413          | U/P/P   |
| 131 | 20/09/2011 | 3157843   | 11986015 | KALTEX COLOMBIA S.A.S                            | 478                     | U       |
| 132 | 20/09/2011 | 250551389 | 62498571 | JHON FREDY MON - HYC CONSTRUCTORES SAS           | 1109, 388, 411          | U/P     |
| 133 | 20/09/2011 | 250423768 | 61518353 | IVONNE CONTRERAS                                 | 1274                    | U       |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |            |           |          |                                            |                |       |
|-----|------------|-----------|----------|--------------------------------------------|----------------|-------|
| 134 | 20/09/2011 | 3244157   | 1232633  | PRIETO & CARRIZOSA S.A                     |                |       |
| 135 | 20/09/2011 | 3151559   | 11300139 | PUBLI-AP S.A                               | 1294           | U     |
| 136 | 20/09/2011 | 3152144   | 11986908 | SOLDEXEL LTDA                              | 1220           | U     |
| 137 | 20/09/2011 | 3153199   | 11977630 | DATACEL COSAS                              | 884            | U     |
| 138 | 21/09/2011 | 3154607   | 11311104 | FERRETERIA SURTINDUSTRIAL DE OCCIDENTE S.A | 497            | U     |
| 139 | 21/09/2011 | 3154355   | 11983996 | VIP COMUNICACIONES DEL CARIBE S.A.S        | 511            | U     |
| 140 | 22/09/2011 | 3159809   | 11951011 | DUQUE VILLALBA S.A.S                       | 885            | U     |
| 141 | 22/09/2011 | 250942588 | 31173719 | WILLIAM ARZILA ROJAS                       | 247            | P     |
| 142 | 22/09/2011 | 250904221 | 5730114  | INMOBILIFARIA GHIDO REYES                  | 399, 419       | P/P   |
| 143 | 23/09/2011 | 251228536 | 53449823 | JUAN CARLOS JIMENEZ ECHEVERRY              | 1112, 965      | U/U   |
| 144 | 23/09/2011 | 251256990 | 62124672 | BELLANIVA FIERRO GALVIS                    | 1239, 296      | U/P   |
| 145 | 23/09/2011 | 251099208 | 53810156 | NO SE PUEDE DETERMINAR EL USUARIO          | 163            | P     |
| 146 | 23/09/2011 | 251289612 | 62824602 | ALBERTO GARCIA                             | 1574           | U     |
| 147 | 23/09/2011 | 251269212 | 62695267 | SOLUCIONES JURIDICAS REPU LICANAS          | 291            | P     |
| 148 | 23/09/2011 | 3161347   | 11256219 | ACEXAC.I LTDA                              | 360            | P     |
| 149 | 26/09/2011 | 3165864   | 11307086 | POCH COLOMBIA S.A                          | 516            | U     |
| 150 | 26/09/2011 | 251534011 | 6024327  | MARTHA C. RODRIGUEZ                        | 1276/194       | U/P   |
| 151 | 26/09/2011 | 251649881 | 45095858 | ALEJANDRO VARGAS BETANCUR - INDESCOL LTDA  | 979, 371, 434  | U/P/P |
| 152 | 26/09/2011 | 251643807 | 4747424  | LUIS FERNANDO GUAYARA                      | 971            | U     |
| 153 | 26/09/2011 | 251665629 | 3531308  | DIANA MARCELA CELY                         | 972            | U     |
| 154 | 26/09/2011 | 251681076 | 46077483 | MARIA DEL MAR BARON - MY PLACE NET         | 974, 314       | U/P   |
| 155 | 26/09/2011 | 251516010 | 5509690  | LAURA CRISTINA PEDROZA CORTES              | 286            | P     |
| 156 | 26/09/2011 | 251575683 | 43145580 | SISTEMA DE TRASLADO TRANSMEDICA            | 378, 1485, 425 | P/U/P |
| 157 | 26/09/2011 | 3165864   | 11307086 | POCH COLOMBIA S.A                          | 334            | P     |
| 158 | 27/09/2011 | 3168375   | 1210756  | FEDERACION NACIONAL DE AVICULTORES         | 534            | U     |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |            |           |          |                                                                               |                   |       |
|-----|------------|-----------|----------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|
| 159 | 27/09/2011 | 251837909 | 59426270 | ALEJANDRO MORENO                                                              | 1119              | U     |
| 160 | 27/09/2011 | 251750935 | 60508033 | RICHARD MACHADO<br>TAPIA                                                      | 975               | U     |
| 161 | 27/09/2011 | 251787193 | 21939194 | ADOLF WATZKE - ZIEL<br>LTDA                                                   | 976, 369,<br>432  | U/P/P |
| 162 | 27/09/2011 | 3171160   | 11285999 | WILMER DEVANNY<br>HENAO MUÑOZ                                                 | 397, 404,<br>480  | P/P/U |
| 163 | 27/09/2011 | 251916668 | 63193726 | YENNY CAMACHO<br>CASTRO                                                       | 1445              | U     |
| 164 | 28/09/2011 | 252125010 | 3845757  | PAULA ANDREA<br>SANCHEZ                                                       | 1387              | U     |
| 165 | 28/09/2011 | 251983524 | 43102326 | FEPKO ZONA FRANCA                                                             | 162               | U     |
| 166 | 28/09/2011 | 3176823   | 11920127 | HUAWEI<br>TECHNOLOGIES<br>COLOMBIA S.A.S.                                     | 1259              | U     |
| 167 | 28/09/2011 | 252000209 | 51699916 | MILENA ARIAS                                                                  | 983               | U     |
| 168 | 28/09/2011 | 251985692 | 14788160 | ROSA MALDONADO                                                                | 982               | U     |
| 169 | 29/09/2011 | 252192477 | 5473954  | ANDRÉS CAMILO<br>CALDERÓN / USUARIO                                           | 461               | U     |
| 170 | 29/09/2011 | 3178455   | 11973186 | -COLOMBIA CENTER                                                              | 505               | U     |
| 171 | 29/09/2011 | 252349782 | 6045884  | PEDRO ROBERTO<br>CHAVES G - SIA SEBURI<br>ANDA INTELLIGENCI<br>ADVISIONG LTDA | 1320, 387,<br>410 | U/P   |
| 172 | 29/09/2011 | 252340568 | 61965307 | NELSON TRUJILLO                                                               | 987               | U     |
| 173 | 29/09/2011 | 252311383 | 3921376  | ERIK GONZALEZ                                                                 | 986               | U     |
| 174 | 30/09/2011 | 252506979 | 61920930 | WILLIAM DUARTE                                                                | 1369              | U     |
| 175 | 30/09/2011 | 252406727 | 2171148  | OMAR DEL VALLE<br>ALONSO                                                      | 2, 232            | U/P   |
| 176 | 30/09/2011 | 252436555 | 59864777 | CARLOS IAEAS -<br>CARLOS LEÓN                                                 | 1121 -<br>990     | U/U   |
| 177 | 30/09/2011 | 252476409 | 5473954  | ANDRES CAMILO<br>CALDERON                                                     | 992               | U     |
| 178 | 30/09/2011 | 252430493 | 58614454 | ORLANDO ELIAS VILA -<br>CARBONES DEL<br>CERREJÓN LIMITED                      | 989, 262          | U/P   |
| 179 | 30/09/2011 | 252429548 | 58615576 | ORLANDO ELIAS VILA                                                            | 988               | U     |
| 180 | 30/09/2011 | 252491555 | 63135966 | T & M DISTRIBUCIONES                                                          | 1409              | U     |
| 181 | 30/09/2011 | 252502369 | 61712550 | MAURICIO<br>VENGOECHEA                                                        | 1465              | U     |
| 182 | 30/09/2011 | 3180807   | 11316759 | PREMIUM CHOICE LTDA                                                           | 1474              | U     |

Luego de la depuración de la información suministrada en la denuncia, advierte este Despacho que la sociedad Telmex Colombia al parecer no atendió y resolvió oportunamente 182 PQR's presentadas en vigencia de la Resolución 1732 de 2007.

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

## A.2. Telmex Telecomunicaciones.

| No. | Fecha de Radicación<br>Día/Mes/Año | Número de Radicado CUN | Cuenta de Suscripción | Nombre del titular                                        | Folio       | De quien proviene la comunicación |
|-----|------------------------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------|
| 1   | 03/09/2010                         | 2346186                | 11977058              | SECURITY MARKETING S AS                                   | 328         | P                                 |
| 2   | 17/11/2010                         | 2529727                | 11284693              | AMERICA EMPRESARIAL                                       | 515         | U                                 |
| 3   | 24/11/2010                         | 2556931                | 11283801              | AFIANZADORA NACIONAL S.A. - AFIANSA                       | 1291        | U                                 |
| 4   | 15/12/2010                         | 2594355                | 11317949              | GEV .S.A.                                                 | 1533 - 179  | U/P                               |
| 5   | 28/03/2011                         | 2785515                | 11969879              | HECTOR RAFAEL PUYO VASCO                                  | 1216        | U                                 |
| 6   | 03/06/2011                         | 2925540                | 11919600              | VOICOM SAS                                                | 1151 - 1164 | U/P                               |
| 7   | 03/06/2011                         | 2925527                | 11919600              | VOICOM SAS                                                | 1217        | U                                 |
| 8   | 08/06/2011                         | 2931194                | 11980113              | SERVICIOS INTEGRALES EMPRESARIALES LLANO SAS              | 1218        | U                                 |
| 9   | 10/06/2011                         | 2936712                | 11975398              | COOP.DE TRABAJO ASOCIADO RUTA COLOMBIA SOLIDARIA          | 1347        | U                                 |
| 10  | 15/06/2011                         | 2944861                | 11229954              | DENOMINACION MISION PANAMERICANA DE COLOMBIA              | 1535        | U                                 |
| 11  | 22/06/2011                         | 2961232                | 11315590              | WORLD MEDICALSAS                                          | 878         | U                                 |
| 12  | 23/06/2011                         | 2963727                | 11973186              | COLOMBIA CENTER                                           | 507         | U                                 |
| 13  | 12/07/2011                         | 2999706                | 11977207              | CONSORCIO FT                                              | 522         | U                                 |
| 14  | 18/07/2011                         | 239826254              | 5951017               | EDGAR DEVIA CUENCA                                        | 1264        | U                                 |
| 15  | 18/07/2011                         | 239869522              | 48077036              | JOSE FREDY BUITRAGO OCAMPO - UNINET IMAGING COLOMBIA LTDA | 919 - 277   | U/P                               |
| 16  | 18/07/2011                         | 239730473              | 57907842              | GILBER RUBIO RAMIREZ                                      | 1435 - 206  | U/P                               |
| 14  | 19/07/2011                         | 240010761              | 37783743              | ANGELA VASQUEZ                                            | 921         | U                                 |
| 18  | 21/07/2011                         | 240318724              | 55858914              | ESMERALDA MENDEZ                                          | 892         | U                                 |
| 19  | 21/07/2011                         | 240263328              | 5509690               | LAURA CRISTINA PEDROZA CORTES                             | 261         | P                                 |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|    |            |           |          |                                           |             |     |
|----|------------|-----------|----------|-------------------------------------------|-------------|-----|
| 20 | 28/07/2011 | 241490789 | 4819488  | MONICA HURTADO                            | 1228        | U   |
| 21 | 02/08/2011 | 242331792 | 38476685 | JESÚS MARÍA VEGA                          | 1439        | U   |
| 22 | 03/08/2011 | 242605288 | 8759409  | CAMBIO GALERIAS CESAR                     | 268         | P   |
| 23 | 04/08/2011 | 242721111 | 60175148 | JUAN ALIRIO ROSERO                        | 1229        | U   |
| 24 | 04/08/2011 | 242687507 | 61654554 | JACKELINE LOPEZ                           | 1384        | U   |
| 25 | 04/08/2011 | 242735173 | 59520460 | OSCAR LOPEZ ARDILA                        | 894         | U   |
| 26 | 04/08/2011 | 242779508 | 58847633 | INTIMA Y SENSUAL                          | 1402        | U   |
| 27 | 05/08/2011 | 242895913 | 42760793 | MARCELA SANTOS                            | 1230 - 187  | U/P |
| 28 | 05/08/2011 | 243007319 | 61962064 | LINA MARIA BERMUDEZ                       | 898         | U   |
| 29 | 05/08/2011 | 242915787 | 60858651 | LINETOUR                                  | 1479        | U   |
| 30 | 10/08/2011 | 3063379   | 11970807 | COMPANIA DE SANTA TERESA DE JESUS         | 357         | P   |
| 31 | 11/08/2011 | 3066295   | 11987333 | YENNY ROMERO                              | 438         |     |
| 32 | 12/08/2011 | 244079253 | 42263085 | E. AVILA A.                               | 1270        | U   |
| 33 | 12/08/2011 | 3074841   | 11986426 | COMERCIALIZADORA LA CABAÑA DEL PAÑAL LTDA | 1537        | U   |
| 34 | 12/08/2011 | 244023186 | 56502677 | IAACO                                     | 458         | U   |
| 35 | 16/08/2011 | 244423899 | 61501102 | JOSE HERIRBERTO TORRES                    | 1570        | U   |
| 36 | 16/08/2011 | 244416790 | 56769870 | FAYDU LTDA                                | 303         | P   |
| 37 | 17/08/2011 | 244599973 | 52752938 | LEIDY BIBIANA RAMIREZ                     | 911         | U   |
| 38 | 17/08/2011 | 3080901   | 11973905 | COMZATELECOMUNIC                          | 446         | U   |
| 39 | 18/08/2011 | 244814519 | 56636772 | JOSE A. AGUDELO A.                        | 1304        | U   |
| 40 | 18/08/2011 | 244969631 | 10198836 | JUDITH MEDINA DE ALVAREZ                  | 1098 - 1114 | U   |
| 41 | 18/08/2011 | 244958480 | 61344693 | CLAUDIA PATRICIA LOZANO                   | 925         | U   |
| 42 | 18/08/2011 | 244820109 | 81357349 | MONICA BUENAHORA TOVAR                    | 914 - 312   | U/P |
| 43 | 18/08/2011 | 244854822 | 15967367 | ECLOF COLOMBIA LTDA                       | 218         | P   |
| 44 | 18/08/2011 | 3091968   | 11978683 | CONTACT CENTER C3 LTDA SIGLA C3 COLOMBIA  | 527         | U   |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|    |            |           |          |                                       |            |     |
|----|------------|-----------|----------|---------------------------------------|------------|-----|
| 45 | 19/08/2011 | 245083716 | 60295722 | EDSON LEON LOPEZ                      | 1186 - 273 | U/P |
| 46 | 19/08/2011 | 245065327 | 4780649  | MARIA HERLINDA PARDO                  | 1306       | U   |
| 47 | 19/08/2011 | 3083174   | 1234183  | COMATEL LIMITADA                      | 1538       | U   |
| 48 | 19/08/2011 | 245178013 | 10306389 | MARIA JOSE GARCIA FORERO              | 928        | U   |
| 49 | 19/08/2011 | 245152105 | 21521075 | LUCY ARIAS                            | 929 - 272  | U/P |
| 50 | 19/08/2011 | 246038394 | 56053887 | FEDCO S.A.                            | 1422       | U   |
| 51 | 19/08/2011 | 245083716 | 60295722 | EDSON LEON                            | 504        | U   |
| 52 | 20/08/2011 | 245244908 | 60423803 | FREDY JIMENEZ HIGUERA                 | 1234       | U   |
| 53 | 22/08/2011 | 245434030 | 60787611 | JOHNNY CASTILLO                       | 930        | U   |
| 54 | 22/08/2011 | 3087104   | 11285033 | CONSULTORA NIVEL7 LTDA                | 449        | U   |
| 55 | 24/08/2011 | 245872445 | 17281585 | LIGIA DE NARANJO                      | 918        | U   |
| 56 | 24/08/2011 | 245865254 | 8248502  | AMELIA LUCIA LOPEZ                    | 1202       | U   |
| 57 | 24/08/2011 | 245886726 | 12451548 | ORLANDO LADINO                        | 469        | U   |
| 58 | 26/08/2011 | 246372790 | 61656344 | JAIRO RODRIGUEZ                       | 1235       | U   |
| 59 | 27/08/2011 | 246576348 | 11053253 | VICTOR JAIRO SUAREZ LOPEZ             | 202        | P   |
| 60 | 29/08/2011 | 246743109 | 55893739 | MARTHA MURILLO                        | 1356       | U   |
| 61 | 29/08/2011 | 246741996 | 26672618 | YOLANDA PIÑEROS                       | 932        | U   |
| 62 | 30/08/2011 | 246885598 | 5975420  | BLANCO NURY QUINTANA M                | 1302       | U   |
| 63 | 30/08/2011 | 246975830 | 27095298 | NELSON FELIPE SUAREZ CASTAÑEDA        | 933 - 205  | U/P |
| 64 | 31/08/2011 | 247186354 | 35407725 | PEDRO BARRIOS                         | 934 - 192  | U/P |
| 65 | 01/09/2011 | 247351128 | 48440333 | ANTOLIN DIAZ                          | 935        | U   |
| 66 | 01/09/2011 | 3115966   | 11956676 | AUTOMOTORES DE NARINO AUTODENAR LTDA. | 1419       | U   |
| 67 | 02/09/2011 | 247528810 | 39776000 | DIANA MILENA DIAZ                     | 1308       | U   |
| 68 | 05/09/2011 | 247892820 | 23734601 | CARLOS A. MESA F.                     |            |     |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|    |            |           |          |                                             |            |     |
|----|------------|-----------|----------|---------------------------------------------|------------|-----|
| 69 | 08/09/2011 | 248488531 | 59546309 | OSCAR CASTIBLANCO                           | 1103       | U   |
| 70 | 08/09/2011 | 248525774 | 25604646 | MARTHA LUCIA ROJAS LOPEZ                    | 938 - 254  | U/P |
| 71 | 09/09/2011 | 3137956   | 11261442 | Vegas Suministros Empresariales SAS         | 1685       | U   |
| 72 | 09/09/2011 | 248614851 | 53838314 | CONSTANZA SUAREZ LAROTA                     | 1310 - 215 | U/P |
| 73 | 10/09/2011 | 248859106 | 3856804  | EDUARDO LEZANA CACERES                      | 1105       | U   |
| 74 | 12/09/2011 | 249040976 | 40261273 | JOSE MARIA VARGAS MOTTA - MV SERVICIOS LTDA | 1106 - 201 | U/P |
| 75 | 12/09/2011 | 3133854   | 11987105 | NEVOX FARMA S.A.                            | 1293       | U   |
| 76 | 12/09/2011 | 3132862   | 11319239 | TRANSPORTE AUTO TAXI EJECUTIVO S.A.         | 325 - 1540 | U/P |
| 77 | 12/09/2011 | 248999909 | 62750989 | GUSTAVO GIRALDO LOPEZ                       | 944        | U   |
| 78 | 12/09/2011 | 248990425 | 44647956 | LIGIA LOZANO                                | 943        | U   |
| 79 | 12/09/2011 | 248994964 | 44647956 | MARIA ELISA CORTES VARGAS                   | 1272 - 256 | U/P |
| 80 | 12/09/2011 | 248996901 | 9563941  | JULIO VARGAS                                | 1205       | U   |
| 81 | 12/09/2011 | 3133279   | 11987960 | GESCART LTDA                                | 1528       | U   |
| 82 | 12/09/2011 | 3132417   | 11971099 | JHON PACHÓN                                 | 508        | U   |
| 83 | 13/09/2011 | 249357039 | 56502677 | ARTURO CAMACHO                              | 1271       | U   |
| 84 | 13/09/2011 | 249191037 | 47986377 | JORGE MANCHOLA                              | 1107       | U   |
| 85 | 13/09/2011 | 249256078 | 38535498 | ANGELA MARTINEZ URIBE                       | 188        | P   |
| 86 | 13/09/2011 | 249193733 | 16769960 | RAFAEL OBANDO M                             | 1366       | U   |
| 87 | 13/09/2011 | 249195827 | 44647956 | CLARA INES PEREZ ESPINOSA                   | 948        | U   |
| 88 | 13/09/2011 | 249197936 | 16011058 | YOLANDA CASAS DE AREVALO                    | 949 - 180  | U/P |
| 89 | 13/09/2011 | 249199905 | 17518747 | SANDRA MILENA VASQUEZ SERRANO               | 950        | U   |
| 90 | 13/09/2011 | 3135855   | 11317837 | MUÑOZ ABOGADOS COMPAÑIA LIMITADA            | 881        | U   |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |            |           |          |                                                |                      |     |
|-----|------------|-----------|----------|------------------------------------------------|----------------------|-----|
| 91  | 13/09/2011 | 249293345 | 61968681 | CARLOS LLOREDA                                 | 1423                 | U   |
| 92  | 14/09/2011 | 249389140 | 4380887  | RAFAEL FAJARDO                                 | 1315                 | U   |
| 93  | 14/09/2011 | 3141472   | 11297381 | CASA DEL TURISMO CALI<br>LIMITADA              | 473                  | U   |
| 94  | 14/09/2011 | 3142710   | 11229466 | COOPERATIVA FINANCIERA<br>JOHN F. KENNEDY LTDA | 485                  | U   |
| 95  | 14/09/2011 | 3141174   | 11974568 | HUMAN STAFFS.A.                                | 495                  | U   |
| 96  | 15/09/2011 | 249707956 | 4387189  | BEATRIZ SOTO                                   | 1204                 | U   |
| 97  | 16/09/2011 | 249948907 | 3667409  | MARIA ERY MORALES<br>VILLORIA                  | 1316                 | U   |
| 98  | 16/09/2011 | 3144362   | 11984640 | SERVIMARKETING BROKER<br>S.A.S                 | 1257                 | U   |
| 99  | 16/09/2011 | 3145681   | 11978232 | GRUPO EMPRESARIAL<br>ORMOS S.A.S               | 882                  | U   |
| 100 | 17/09/2011 | 3147615   | 12001223 | TOCMAN CENTER S.A.S                            | 1156 Y 326 -<br>1169 | U/P |
| 101 | 17/09/2011 | 3146931   | 11978683 | CONTACTCENTERC3 LTDA<br>SIGLAC3 COLOMBIA       | 528                  | U   |
| 102 | 19/09/2011 | 250313164 | 56502677 | ARTURO CAMACHO                                 | 1273                 | U   |
| 103 | 19/09/2011 | 3149911   | 11318380 | ALIANZAS ESTRATEGICAS &<br>BUSSINES LTDA       | 509                  | U   |
| 104 | 20/09/2011 | 250439111 | 50041730 | ROSARIO E. RAMOS                               | 1275                 | U   |
| 105 | 20/09/2011 | 250585635 | 37783743 | LUZ ANGELA VASQUEZ                             | 1360                 | U   |
| 106 | 20/09/2011 | 3154579   | 11983640 | MEJIA ESCUDERO MARIO<br>ALBERTO                | 1546 - 1179          | U/P |
| 107 | 20/09/2011 | 3152799   | 11986320 | AECOM INTERNATIONAL<br>DEVELOPMENT INC         | 499                  | U   |
| 108 | 22/09/2011 | 251057108 | 16769960 | RAFAEL DEL CARMEN<br>OBANDO                    | 958                  | U   |
| 109 | 23/09/2011 | 251136404 | 10198836 | JUDITH MEDINA                                  | 1098                 | U   |
| 110 | 23/09/2011 | 251117350 | 5975420  | BLANCA NURY QUINTANA                           | 1317                 | U   |
| 111 | 23/09/2011 | 251130288 | 49338288 | CLAUDIA BERMUDEZ                               | 1207                 | U   |
| 112 | 23/09/2011 | 251078352 | 62197421 | DOLLY QUINTANA                                 | 959                  | U   |
| 113 | 23/09/2011 | 251132401 | 44647956 | HENRY BENJAMIN<br>VELASQUEZ                    | 963 - 266            | U/P |
| 114 | 23/09/2011 | 251079871 | 35191436 | GLORIA AMPARO VILLA<br>BUENO                   | 960 - 270            | U/P |
| 115 | 23/09/2011 | 251135203 | 8248502  | AMELIA LUCIA LOPEZ<br>PULIDO                   | 1406                 | U   |
| 116 | 24/09/2011 | 251342258 | 54668587 | MARIA CONSUELO MESA                            | 967                  | U   |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |            |           |          |                                                 |            |     |
|-----|------------|-----------|----------|-------------------------------------------------|------------|-----|
| 117 | 26/09/2011 | 251514910 | 44647956 | FERNANDO OCTAVIO PALACIOS                       | 1011       | U   |
| 118 | 26/09/2011 | 251652995 | 45900297 | YORY PAOLA CLAVIJO C                            | 1117       | U   |
| 119 | 26/09/2011 | 251646996 | 44647956 | EVANGELINA VANEGAS MORALES                      | 1208       | U   |
| 120 | 26/09/2011 | 251639388 | 57168759 | DALILA PARRA SUAREZ                             | 189 - 1116 | U/P |
| 121 | 26/09/2011 | 251657378 | 44635704 | STELLA BARRETO PARRA                            | 1277       | U   |
| 122 | 26/09/2011 | 251516396 | 21459359 | MARIA NELLY AGUIRRE BELTRAN                     | 969        | U   |
| 123 | 26/09/2011 | 251669900 | 327056   | NELLY CAPERA CARDOZO                            | 973        | U   |
| 124 | 26/09/2011 | 3168027   | 11982413 | HOTELES SANTA FE REAL EU                        | 1433       | U   |
| 125 | 26/09/2011 | 251653129 | 57500159 | GRACIELA GONZALEZ / PAULA REY                   | 502 / 503  | U   |
| 126 | 27/09/2011 | 251784846 | 53412664 | WILLIAM MC CORMICK - IMPORTACIONES MC PARTS SAS | 1361 - 306 | U/P |
| 127 | 27/09/2011 | 251853580 | 62617725 | DAVID MIRANDA                                   | 978        | U   |
| 128 | 27/09/2011 | 251792941 | 44647956 | MARIA CRISTINA PEÑA VERA                        | 977        | U   |
| 129 | 27/09/2011 | 251835811 | 39440193 | SANDRA SOFIA AMAYA BONILLA                      | 1362 - 249 | U/P |
| 130 | 27/09/2011 | 3171179   | 11984070 | GRAN IMAGEN E.U                                 | 1434       | U   |
| 131 | 27/09/2011 | 3170872   | 11986320 | AECOM INTERNATIONAL DEVELOPMENT INC             | 444        | U   |
| 132 | 28/09/2011 | 252131751 | 46314035 | ANA GRACIELA JAIMES                             | 1318       | U   |
| 133 | 28/09/2011 | 3172556   | 11903230 | AVENIDA8ALTD                                    | 1547       | U   |
| 134 | 28/09/2011 | 251961024 | 55140180 | KAZUM NATURE CREATION                           | 209        | P   |
| 135 | 28/09/2011 | 3173187   | 11977207 | CONSORCIO FT                                    | 521        | U   |
| 136 | 29/09/2011 | 252230902 | 62603527 | SARAY CRISTINA BERDOYA                          | 1365       | U   |
| 137 | 29/09/2011 | 252172452 | 44647956 | B. ORTIZ                                        | 1209       | U   |
| 138 | 29/09/2011 | 252223024 | 44647956 | LUISA FERNANDA CONTRERAS                        | 1576       | U   |
| 139 | 29/09/2011 | 252219393 | 17281585 | LIGIA FONSECA                                   | 1210       | U   |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |            |           |          |                                   |            |     |
|-----|------------|-----------|----------|-----------------------------------|------------|-----|
| 140 | 29/09/2011 | 252237520 | 4780649  | HERLINDA PARDO                    | 1242       | U   |
| 141 | 29/09/2011 | 3177260   | 11302523 | DISTRITODO S.A                    | 1549       | U   |
| 142 | 29/09/2011 | 3176113   | 1230184  | VISION TECNOLOGICA S.A.           | 1548       | U   |
| 143 | 29/09/2011 | 252201498 | 35785815 | CARLOS BEJARANO                   | 985        | U   |
| 144 | 29/09/2011 | 252232522 | 44647956 | SONIA MARCELA LEON                | 276        | P   |
| 145 | 30/09/2011 | 252465810 | 41438540 | MIGUEL CUBILLOS MONROY            | 1367       | U   |
| 146 | 30/09/2011 | 252434630 | 42715169 | ANA COLLAZOS                      | 1389 - 199 | U/P |
| 147 | 30/09/2011 | 252425561 | 61790507 | JULIANA VILLA                     | 1279 - 178 | U/P |
| 148 | 30/09/2011 | 252447990 | 44647956 | JOAQUIN FUENTES C.                | 1366       | U   |
| 149 | 40816      | 252447990 | 44647956 | JOSE MAURICIO CABALLERO<br>PIZANO | 159 A 160  | P   |
| 150 | 30/09/2011 | 252516119 | 5590161  | HORACIO CAICEDO<br>MONROY         | 993 - 258  | U/P |
| 151 | 30/09/2011 | 252523851 | 16770547 | MARIA BELEN CARDENAS<br>RACHE     | 994 -208   | U/P |

Luego de depurar la información suministrada en la denuncia, advierte este Despacho que la sociedad Telmex Telecomunicaciones al parecer no atendió, ni resolvió oportunamente 151 PQR's presentadas en vigencia de la Resolución 1732 de 2007.

### A.3. Telmex Colombia y Telmex Telecomunicaciones.

| No. | Fecha de Radicación<br>Día/Mes/Año | Número de Radicado<br>CUN | Cuenta de Suscripción | Nombre del titular                              | Folio    | De quien proviene la comunicación |
|-----|------------------------------------|---------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------|----------|-----------------------------------|
| 1   | 16/02/2011                         | 2708971                   | 11299679              | SERVICIO INMEDIATO<br>NACIONALS.A.              | 492      | U                                 |
| 2   | 01/04/2011                         | 2798932                   | 11983727              | DINAMICA COMERCIAL LTDA                         | 873      | U                                 |
| 3   | 11/04/2011                         | 2816940                   | 11312607              | SERVIVIR                                        | 1077     | U                                 |
| 4   | 27/04/2011                         | 2844891                   | 11314098              | ORDEN DE LA COMPAÑIA DE<br>MARIA NUESTRA SEÑORA | 801      | U                                 |
| 5   | 09/05/2011                         | 2869168                   | 11972084              | MESIAS SUAREZ BARAJAS                           | 875/337  | U/P                               |
| 6   | 08/06/2011                         | 2932362                   | 11983794              | GREYSTAR RESOURCES LTDA                         | 350      | P                                 |
| 7   | 28/06/2011                         | 2967896                   | 11223551              | TALLERES DIAZ LTDA.                             | 1219     | U                                 |
| 8   | 29/08/2011                         | 2972337                   | 11982413              | HOTELES SANTA FE REAL EU                        | 349/1379 | P/U                               |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|    |            |           |          |                                |               |       |
|----|------------|-----------|----------|--------------------------------|---------------|-------|
| 9  | 08/07/2011 | 2996290   | 11286013 | W&C INTERNACIONAL              | 1432          | U     |
| 10 | 15/07/2011 | 239471229 | 58655366 | MARIO FRANCO GONZALEZ          | 574/1263      | P/U   |
| 11 | 15/07/2011 | 239471229 | 58655366 | MARIA FRANCO GONZALEZ          | 1263          | U     |
| 12 | 18/07/2011 | 239765470 | 60915766 | ERIK RIVERA ZULETA             | 221, 1351     | P/U   |
| 13 | 19/07/2011 | 239999805 | 58577875 | INGENIERIA CIVIL DE VIAS LTDA  | 225/1491/920  | P/U   |
| 14 | 19/07/2011 | 239999805 | 58577875 | INGENIERIA CIVIL DE VIAS       | 920, 1401     | U     |
| 15 | 20/07/2011 | 240156932 | 60915766 | ERIK JASMIN RIVERA ZULETA      | 596/822/1352  | P/U   |
| 16 | 21/07/2011 | 240376787 | 59254391 | DEALERCOM LTDA.                | 593/890       | P/U   |
| 14 | 21/07/2011 | 240340245 | 37202124 | GRUPO CARBÓN DE PALO LTDA.     | 565/924       | P/U   |
| 18 | 21/07/2011 | 240269489 | 45780194 | CAROLINA BECERRA               | 1569          | U     |
| 19 | 21/07/2011 | 240376787 | 59254391 | JORGE MARIO RUIZ AVILA         | 890           | U     |
| 20 | 21/07/2011 | 240295375 | 4677308  | ALVARO FERNANDO PARDO          | 211, 275, 922 | P/P/U |
| 21 | 21/07/2011 | 240296581 | 59582999 | ANGELA ZULUAGA                 | 923           | U     |
| 22 | 25/07/2011 | 240859761 | 60065505 | HENRY ALONSO MUÑOZ OLAYA       | 224           | P     |
| 23 | 26/07/2011 | 241094302 | 59772970 | MARIA MIRYAM                   | 1088          | U     |
| 24 | 26/07/2011 | 241195809 | 60179041 | SOLUCIONES DE GESTION INTEGRAL | 289           | P     |
| 25 | 29/07/2011 | 241732410 | 54689054 | JAIME RODRIGUEZ OSORIO         | 569/1181      | P/U   |
| 26 | 29/07/2011 | 241732410 | 54689054 | JAIME RODRIGUEZ                | 1181          | U     |
| 27 | 03/08/2011 | 242462297 | 61511192 | IRIDIAN CONSULTING             | 1089          | U     |
| 28 | 03/08/2011 | 242566447 | 40460297 | SURAMERICANA DE T              | 1090          | U     |
| 29 | 03/08/2011 | 242512004 | 59831859 | CARLOS E. TALERO ROJAS         | 1299          | U     |
| 30 | 03/08/2011 | 3050276   | 11986173 | EVOLUCION MAYORISTAS.A.S       | 1536          | U     |
| 31 | 04/08/2011 | 242639547 | 56338569 | MILENA BOHORQUEZ/ WILLIAM JOYA | 238, 1354     | P/U   |
| 32 | 04/08/2011 | 242796682 | 61142097 | MARTHA HERNANDEZ               | 1265          | U     |
| 33 | 04/08/2011 | 242762411 | 58771676 | JOSE FABIAN TORRES HURTADO     | 895           | U     |
| 34 | 04/08/2011 | 242860516 | 60443611 | WOOD GROUP PSN                 | 1508          | U     |
| 35 | 05/08/2011 | 242828524 | 59282186 | ELIAS ALBE MORENO GUERRA       | 543           | P/U   |
| 36 | 05/08/2011 | 242981819 | 61638607 | NESTOR ORLANDO GUITARRERO      | 576           | P     |
| 37 | 05/08/2011 | 242941823 | 56992951 | LINA HENAO                     | 1266/1355     | U     |
| 38 | 05/08/2011 | 242914377 | 4395984  | PAOLA ANDREA CAMPOS            | 1302          | U     |
| 39 | 05/08/2011 | 242828524 | 59282186 | ELIAS MORENO GUERRA            | 896           | U     |
| 40 | 05/08/2011 | 242857485 | 3103223  | ADRIANA HERNANDEZ              | 897           | U     |
| 41 | 05/08/2011 | 242837372 | 60932910 | DORA ARIAS ACUÑA               | 821, 1459     | P/U   |
| 42 | 05/08/2011 | 242941823 | 56992951 | LINA MARCELA HENAO LOPEZ       | 260           | P     |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|    |            |           |          |                                 |                |       |
|----|------------|-----------|----------|---------------------------------|----------------|-------|
| 43 | 06/08/2011 | 243070502 | 2742500  | PROVIDEO SA                     | 1092           | U     |
| 44 | 06/08/2011 | 243080819 | 34780346 | DAVID ALEJANDRO ROJAS VILLALBA  | 1108           | U     |
| 45 | 06/08/2011 | 243019235 | 34867879 | EDIER MARTIN CARVAJAL CEBALLOS  | 899            | U     |
| 46 | 06/08/2011 | 243080889 | 13937214 | DRD SISTEMA E INGENIERIA        | 240/1450       | P/U   |
| 47 | 08/08/2011 | 243271890 | 15275589 | EVER ALEXA ARGUELLO SOTELO      | 545/1302       | P/U   |
| 48 | 08/08/2011 | 243334696 | 22211254 | VER LTDA                        | 1093           | U     |
| 49 | 08/08/2011 | 243271890 | 15275589 | EVER ALEXANDER ARGUELLO         | 1302           | U     |
| 50 | 08/08/2011 | 243301249 | 53384319 | MARVIN NAVARRO M                | 902            | U     |
| 51 | 08/08/2011 | 243256153 | 58504952 | LUCEIDA GARCIA TORO             | 903 Y 817      | U/P   |
| 52 | 08/08/2011 | 243198943 | 60884376 | CAROLINA SUAREZ CARO            | 900            | U     |
| 53 | 08/08/2011 | 243267130 | 48007827 | PATRICIA BOLAÑOS GARCIA         | 252, 1268      | P/U   |
| 54 | 09/08/2011 | 243402257 | 43319730 | COLOMBIA QUALITY SOLUTIONS LTDA | 245            | P     |
| 55 | 09/08/2011 | 243540866 | 50245489 | DIANA CAROLINA GARCIA CANO      | 243-301        | P     |
| 56 | 10/08/2011 | 243579226 | 59990499 | ALFAGRES S.A.                   | 555, 580, 1094 | U     |
| 57 | 10/08/2011 | 243590005 | 38864542 | MANUEL GUERRA DIAZ              | 230, 1481      | P/U   |
| 58 | 12/08/2011 | 244046639 | 61295697 | JENNY CASTELBLANCO              | 1269           | U     |
| 59 | 12/08/2011 | 244080323 | 59852491 | ALEXANDER VARGAS SANCHEZ        | 219, 906       | P/U   |
| 60 | 12/08/2011 | 3069584   | 11307781 | KARAM NARANJO ANNUAR            | 553 / 578      | P     |
| 61 | 12/08/2011 | 244005220 | 61197943 | LUIS ROJAS RUIZ                 | 255            | P     |
| 62 | 13/08/2011 | 244188279 | 38857645 | MARTHA VICTORIA BARRIOS T       | 1183           | U     |
| 63 | 13/08/2011 | 244188279 | 38857645 | MARIA VICTORIA BARRIOS TOVAR    | 284            | P     |
| 64 | 16/08/2011 | 244527241 | 42840900 | PAOLA MARTI                     | 1184           | U     |
| 65 | 16/08/2011 | 244527241 | 42840900 | REPRESENTA HADI LTDA            | 315            | P     |
| 66 | 17/08/2011 | 244699058 | 56668429 | CLAUDIA DUARTE PEÑA             | 587/810        | p     |
| 67 | 17/08/2011 | 244582414 | 35239946 | VMOJEU                          | 237, 909, 1420 | P/U/U |
| 68 | 17/08/2011 | 244699058 | 56668429 | CLAUDIA DUARTE PEÑA             | 810            | P     |
| 69 | 17/08/2011 | 244673350 | 55602114 | SEBASTIAN SANINT VILLA          | 1461           | U     |
| 70 | 17/08/2011 | 244673350 | 55602114 | SEBASTIAN SANINT SILVA          | 318            | P     |
| 71 | 17/08/2011 | 244763391 | 56078801 | PATRICIA VASQUEZ LONDOÑO        | 251, 913       | P/U   |
| 72 | 18/08/2011 | 244883926 | 20659595 | SONIA FERNANDEZ                 | 1571           | U     |
| 73 | 18/08/2011 | 244957517 | 58836719 | JUAN FERNANDO PEREZ             | 1305           | U     |
| 74 | 18/08/2011 | 244870704 | 57062838 | ANGELA PAOLA GARCIA SOTER       | 1185           | U     |
| 75 | 18/08/2011 | 244842220 | 54873203 | MARIO SANCHEZ RUBIO             | 231, 916       | P/U   |
| 76 | 19/08/2011 | 245059709 | 54233697 | SA                              | 1099           | U     |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |            |           |          |                                             |                   |       |
|-----|------------|-----------|----------|---------------------------------------------|-------------------|-------|
| 77  | 19/08/2011 | 245159414 | 58495920 | ZACARA MOSQUERA LARA                        | 239, 290,<br>1572 | P/P/U |
| 78  | 19/08/2011 | 245189844 | 14845275 | BLANCA HUERTAS BEJARANO                     | 213, 1442         | P/U   |
| 79  | 19/08/2011 | 3087801   | 11984277 | FUNDACIÓN CLÍNICA NORTE                     | 482               | U     |
| 80  | 20/08/2011 | 245230979 | 50502822 | RICARDO PALOMINO                            | 1232              | U     |
| 81  | 20/08/2011 | 245241389 | 43657105 | EDIFICIO CENTRO VEINTE                      | 220               | P     |
| 82  | 22/08/2011 | 3085607   | 11273193 | CRUCERO VIAJES E.U.                         | 1153              | U     |
| 83  | 22/08/2011 | 3094426   | 11287325 | FITNESS MARKET S.A                          | 1539              | U     |
| 84  | 22/08/2011 | 245476551 | 59533232 | MAGDA YULI VILLALBA<br>RAMIREZ              | 804               | P     |
| 85  | 22/08/2011 | 245446051 | 61792800 | REFRICENTE GROUP SAS                        | 235, 931          | P/U   |
| 86  | 26/08/2011 | 246313678 | 50598564 | FERNANDO GARZON                             | 1102              | U     |
| 87  | 26/08/2011 | 246358634 | 62404579 | MAURICIO MONTOYA VELEZ                      | 1101              | U     |
| 88  | 29/08/2011 | 246741742 | 54384664 | SOCIEDAD PANAMERICANA<br>DE CIRUGIA         | 319               | P     |
| 89  | 03/09/2011 | 247771520 | 48962476 | MAGDALENA MORENO                            | 805, 1309         | P/U   |
| 90  | 03/09/2011 | 3284545   | 11981269 | IPLOGICSAS                                  | 346               | P     |
| 91  | 09/09/2011 | 248624131 | 56964356 | SILVIA SANCHEZ DONATO                       | 936               | U     |
| 92  | 09/09/2011 | 248624131 | 56964356 | SILVIA INES SANCHEZ<br>DONATO               | 293               | P     |
| 93  | 10/09/2011 | 248797165 | 59024828 | JOSÉ GREGORIO GIL GÓMEZ                     | 939               | P/U   |
| 94  | 11/09/2011 | 248939523 | 4671828  | GUSTAVO MORELI DELGADO                      | 223               | P     |
| 95  | 12/09/2011 | 248976079 | 43961408 | MARCELA ANGEL CASTAÑEDA                     | 572/842           | P/U   |
| 96  | 12/09/2011 | 249019839 | 59942029 | JOSEFINA RAMIREZ                            | 1312              | U     |
| 97  | 12/09/2011 | 249031363 | 62485651 | JOHANA SERRANO<br>BALLESTEROS               | 945               | U     |
| 98  | 12/09/2011 | 248986903 | 62118963 | YULI PAOLA DELGADO<br>PATAQUIVA             | 941               | U     |
| 99  | 12/09/2011 | 248964528 | 53777660 | DIEGO ARBOLEDA                              | 940               | U     |
| 100 | 12/09/2011 | 249005568 | 21614557 | JOHANA PAEZ HINCAPIE                        | 946               | U     |
| 101 | 12/09/2011 | 249027375 | 60758125 | JHONATAN BARRERA<br>RAMIREZ                 | 228, 470          | P/U   |
| 102 | 12/09/2011 | 249138991 | 34867879 | INVERSIONES INMOVILIARIAS<br>HOLGUIN ARITIZ | 227, 483          | P/U   |
| 103 | 12/09/2011 | 3133505   | 11974734 | CEBALLOS VILLA HERNANDO                     | 474               | U     |
| 104 | 12/09/2011 | 248964528 | 53777660 | DIEGO ARBOLEDA PELAEZ                       | 148 a 150         | P     |
| 105 | 13/09/2011 | 249241907 | 62055850 | CECILIA JIMENEZ SUAREZ                      | 597/813/951       | P/U   |
| 106 | 13/09/2011 | 249225411 | 4462354  | BLANCA MAR RICAURTE DIAZ                    | 818, 1314         | P/U   |
| 107 | 13/09/2011 | 249288423 | 49572076 | GERMÁN PINILLA QUINTERO                     | 1203              | U     |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |            |           |          |                                                |               |     |
|-----|------------|-----------|----------|------------------------------------------------|---------------|-----|
| 108 | 13/09/2011 | 249234724 | 56592223 | JEANNETTE SIERRA MUÑOZ                         | 811, 1359     | P/U |
| 109 | 13/09/2011 | 249375075 | 47376678 | ALEXANDRA RODRIGUEZ M.                         | 1484          | U   |
| 110 | 13/09/2011 | 249202847 | 58968553 | JOSE MARIA BOLANOS CAMPO                       | 263           | P   |
| 111 | 14/09/2011 | 3141544   | 1238724  | SIGMAPLAS S.A.                                 | 1542          | U   |
| 112 | 16/09/2011 | 3259935   | 11987030 | YURANI RODRIGUEZ                               | 477           | U   |
| 113 | 20/09/2011 | 250460037 | 59995639 | JIMMY FERNANDO PEÑA                            | 955           | U   |
| 114 | 20/09/2011 | 250420504 | 60035870 | JUANITA RIAÑO                                  | 954           | U   |
| 115 | 21/09/2011 | 250751539 | 62631635 | MARTHA LUCIA MORENO CORTES / CLAUDIA M. ROBAYO | 806, 1110     | P/U |
| 116 | 21/09/2011 | 250793711 | 60656717 | LORENA CADENA                                  | 957           | U   |
| 117 | 21/09/2011 | 250638035 | 57828345 | GABRIEL VERGARA                                | 1462          | U   |
| 118 | 22/09/2011 | 251069952 | 48622476 | RESTITUBO                                      | 316           | P   |
| 119 | 23/09/2011 | 251146214 | 58244096 | DARLENE GE ALZATE PARDO                        | 592/244/808   | P   |
| 120 | 23/09/2011 | 251265110 | 45601390 | CARGO ZONE ETC Y CIA LTDA                      | 214, 1113     | P/U |
| 121 | 23/09/2011 | 251249322 | 56133770 | CHF INTERNATIONAL                              | 966           | U   |
| 122 | 23/09/2011 | 251098997 | 16406209 | JULIO ALBERTO ROJAS                            | 962           | U   |
| 123 | 23/09/2011 | 251087471 | 58664301 | LEIDY ACOSTA                                   | 961           | U   |
| 124 | 23/09/2011 | 251144592 | 58577875 | INGENIERIA CIVIL DE VIAS                       | 964, 1407     | U   |
| 125 | 23/09/2011 | 251157898 | 61731741 | ESTER CAMACHO SUAREZ                           | 222           | P   |
| 126 | 23/09/2011 | 251137171 | 60512738 | MARIA CONSUELO ORJUELA CORTES                  | 310           |     |
| 127 | 23/09/2011 | 251226575 | 5920806  | CARLOS ALBERTO MAURICIO Y NANTES LTDA          | 246           | P   |
| 128 | 24/09/2011 | 251301503 | 60835261 | ALONSO MARTINEZ                                | 968           | U   |
| 129 | 26/09/2011 | 251596420 | 10167450 | EL MUEBLE SUIZO JUNIORS LTDA.                  | 538 /542/1575 | P/U |
| 130 | 26/09/2011 | 251519541 | 61609962 | OMAR FERNEY BAQUERO                            | 970           | U   |
| 131 | 26/09/2011 | 251579647 | 6095865  | INNOVA TECNOLOGÍA                              | 1408          | U   |
| 132 | 27/09/2011 | 251848644 | 5707724  | HENRY GUTIERREZ SANCHEZ                        | 548/1241      | P/U |
| 133 | 27/09/2011 | 251724341 | 58063397 | BILLY YOHIN NESTIEL GIRALDO                    | 1240          | U   |
| 134 | 27/09/2011 | 251771608 | 22211254 | ALFREDO ESPITIA BELTRAN                        | 1118          | U   |
| 135 | 27/09/2011 | 251751634 | 61518353 | IVONNE CONTRERAS                               | 1278          | U   |
| 136 | 27/09/2011 | 251870118 | 62354659 | MARTHA ROZO                                    | 471           | U   |
| 137 | 27/09/2011 | 251870118 | 62354659 | MARTHA LICIA ROZO MALDONADO                    | 281           | P   |
| 138 | 28/09/2011 | 252023361 | 62763560 | FAMILY DEN ESPECIALISTAS E SU SONRISA S.A.S.   | 588           | p   |
| 139 | 28/09/2011 | 252043036 | 5245394  | FRANKLIN S. GARCIA                             | 1363          | U   |
| 140 | 28/09/2011 | 251979782 | 28912434 | DIANA PAOLA SANABRIA TELLEZ                    | 981           | U   |
| 141 | 28/09/2011 | 252094466 | 5121777  | ALCIRA GUETE DE GUTIERREZ                      | 984           | U   |
| 142 | 28/09/2011 | 252014380 | 42105296 | SCA CONTABLES                                  | 462, 1446     | U   |
| 143 | 28/09/2011 | 252076839 | 61442760 | SONIA AMAYA DE FOX                             | 292, 1364     | P/U |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |            |           |          |                                   |           |     |
|-----|------------|-----------|----------|-----------------------------------|-----------|-----|
| 144 | 28/09/2011 | 252094466 | 5121777  | HECTOR FERNAN GUTIERREZ BERNAL    | 259, 984  | P/U |
| 145 | 29/09/2011 | 252323021 | 59999359 | JUAN CAMILO ROA                   | 1388      | U   |
| 146 | 29/09/2011 | 252343581 | 61597431 | HENRY MEJIA CUEVAS                | 1312      | U   |
| 147 | 29/09/2011 | 252349258 | 47298153 | MARIA DEL FERRER VEGA             | 824       | P   |
| 148 | 29/09/2011 | 252193665 | 60361318 | IMPORTADOR PROSYSTEMS             | 1486      | U   |
| 149 | 29/09/2011 | 252340684 | 56932965 | JAIRO ANDRÉS HERNÁNDEZ            | 1447      | U   |
| 150 | 29/09/2011 | 252241203 | 58147372 | CENTRO DE ENTRETENIMIENTO RIO SA  | 300       | P   |
| 151 | 29/09/2011 | 252343581 | 61597431 | HENRY ORLANDO MEJIA CUEVAS        | 304, 1312 | P/U |
| 152 | 29/09/2011 | 252340684 | 56932965 | JAIRO ANDRES HERNANDEZ SUAREZ     | 264, 1447 | P/U |
| 153 | 30/09/2011 | 252537863 | 57857682 | DIANA KATHERINE PIÑEROS           | 216, 1368 | P/U |
| 154 | 30/09/2011 | 252424151 | 53802096 | JHON ALEXANDER MORENO             | 1464      | U   |
| 155 | 30/09/2011 | 252424151 | 53802096 | JHON ALEXANDER MORENO VENEGAS     | 262, 1464 | P/U |
| 156 | 30/09/2011 | 252453940 | 57279408 | TATIANA MARCELA DE LA HOZ CAMARGO | 321, 1124 | P/U |
| 157 | 30/09/2011 | 252470975 | 42114256 | LOLA MEJIA GARCIA                 | 257, 991  | P/U |
| 158 | 30/09/2011 | 252439201 | 62504626 | JANETH MILLAN SOLER               | 309, 1230 | P/U |
| 159 | 30/09/2011 | 252552008 | 35126638 | ORGANIZACIÓN FARMACEUTICA OFARMA  | 287, 1122 | P/U |

Luego de depurar la información suministrada en la denuncia, advierte este Despacho que las sociedades Telmex Colombia y Telmex Telecomunicaciones al parecer no atendieron, ni resolvieron oportunamente 159 PQR's, presentadas en vigencia de la Resolución 1732 de 2007, sobre servicios relacionados con ambas compañías<sup>24</sup>.

#### B. Resolución 3066 de 2011.

##### B.1. Telmex Colombia

| No. | Fecha de Radicación<br>Día/Mes/Año | Número de Radicado CUN | Cuenta de Suscripción | Nombre del titular             | Folio         | De quien proviene la comunicación |
|-----|------------------------------------|------------------------|-----------------------|--------------------------------|---------------|-----------------------------------|
| 1   | 01/10/2011                         | 252623235              | 40480758              | ESEI S.A.                      | 1281          | U                                 |
| 2   | 03/10/2011                         | 252743319              | 57965501              | FLAP SOLUCIONES EMPRESARIALES  | 173, 398, 405 | P/P/U                             |
| 3   | 03/10/2011                         | 252818572              | 43380252              | FABIAN A. RIVERA               | 1323, 400     | U/P                               |
| 4   | 03/10/2011                         | 252840521              | 3713690               | LUIS MIGUEL RIVERA             | 1324          | U                                 |
| 5   | 03/10/2011                         | 3187623                | 11255526              | DIRECCION ANTINARCOTICOS PONAL | 353-382, 420  | P/P                               |

<sup>24</sup> Esta información esta fundamentada en los descargos presentados por las compañías investigadas, en los cuales ambas sociedades dan cuenta de los proveedores que han debido atender cada una de las PQR objeto de análisis. Folios 22 a 111.

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|    |            |           |          |                                                        |               |       |
|----|------------|-----------|----------|--------------------------------------------------------|---------------|-------|
| 6  | 03/10/2011 | 252743319 | 57965501 | FLAP SOLUCIONES EMPRESARIALES                          | 405           | P     |
| 7  | 05/10/2011 | 3197195   | 11973186 | GUZMAN DURAN CARLOS ANDRES - COLOMBIA CENTER SOLUTIONS | 376, 423, 506 | P/P/U |
| 8  | 06/10/2011 | 3195642   | 11288401 | FERROALQUIMARS.A.                                      | 514           | U     |
| 9  | 06/10/2011 | 3196530   | 11980164 | WILLIAM ALBERTO GOMEZ                                  | 465           | U     |
| 10 | 12/10/2011 | 3257772   | 11284304 | LLAM@NET ASESORES Y COMUNICACIONES                     | 491           | U     |
| 11 | 12/10/2011 | 3208299   | 11283621 | COOPERATIVA SERVIRARROZ                                | 1160/1174     | U/P   |
| 12 | 13/10/2011 | 3214385   | 3940     | JAIMETORRESY CIA                                       |               |       |
| 13 | 13/10/2011 | 3211826   | 11970666 | GRUPO SANTIAGO EXPRESS S.A.S.                          | 489           | U     |
| 14 | 13/10/2011 | 3215747   | 11225980 | YANGUAS JOYEROS                                        | 496           | U     |
| 15 | 13/10/2011 | 3214385   | 3940     | JAIMETORRESY CIA                                       | 1175          | U     |
| 16 | 13/10/2011 | 3210830   | 11296569 | OFITOOLS S.A.S.                                        | 1174          | U     |
| 14 | 13/10/2011 | 3218982   | 11243473 | HOSPITAL DE SUBA II NIVEL E.S.E.                       | 1475          | U     |
| 18 | 18/10/2011 | 255094935 | 62237078 | RTA PUNTO TAXI                                         | 510           | U     |
| 19 | 18/10/2011 | 3219530   | 11243473 | HOSPITAL DE SUBA II NIVEL E.S.E.                       | 517           | U     |
| 20 | 18/10/2011 | 3222988   | 11288209 | PUNTO DE PAGO SA                                       | 519           | U     |
| 21 | 18/10/2011 | 255188980 | 62693031 | HOTEL GROUP SAS                                        | 1012          | U     |
| 22 | 18/10/2011 | 255198446 | 52452653 | MARTHA LEONOR BERNAL S                                 | 1392          | U     |
| 23 | 18/10/2011 | 255145848 | 29726668 | CARMEN ELISA SANCHEZ - HOSPEDAJE MERIDIAN              | 165, 1504     | U/U   |
| 24 | 18/10/2011 | 3222585   | 11967293 | SANDRA MILENA BETANCUR RUIZ                            | 1563          | U     |
| 25 | 18/10/2011 | 3219530   | 11243473 | HOSPITAL DE SUBA II NIVEL E.S.E.                       | 1476          | U     |
| 26 | 19/10/2011 | 3220950   | 11983800 | BIOMABIPSSAS                                           | 536           | U     |
| 27 | 19/10/2011 | 255357539 | 62606009 | JANETH FORERO                                          | 1013          | U     |
| 28 | 19/10/2011 | 3221371   | 11228326 | HOTEL AROD                                             | 1224          | U     |
| 29 | 20/10/2011 | 255683403 | 63730790 | MARLENY RUIZ                                           | 1393          | U     |
| 30 | 20/10/2011 | 255731398 | 62124672 | BELLANIRA FIERRO GALVIS                                | 282           | P     |
| 31 | 21/10/2011 | 255947163 | 63727119 | ANA MARIA ARDILA                                       | 1019          | U     |
| 32 | 21/10/2011 | 255878562 | 17978594 | SANDRA NOVA                                            | 1370          | U     |
| 33 | 21/10/2011 | 255858260 | 57399891 | PROMOTORA DE SERVICIOS FINANCIEROS                     | 185           | P     |
| 34 | 21/10/2011 | 3227976   | 11967150 | LINE SYSTEMS LIMITADA                                  | 1564          | U     |
| 35 | 21/10/2011 | 3227748   | 11984569 | PCYPARTESS.A.S                                         | 1261          | U     |
| 36 | 21/10/2011 | 255862538 | 4819553  | ICONSOFT LTDA                                          | 305-320       | P     |
| 37 | 21/10/2011 | 3231783   | 11971429 | ACTIVO LEGAL LTDA                                      | 1512          | U     |
| 38 | 22/10/2011 | 256061424 | 5441126  | ORLANDO VILÁ, VANESSA ACUÑA VEGA                       | 1022, 1411    | U/U   |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|    |            |           |          |                                                          |                  |       |
|----|------------|-----------|----------|----------------------------------------------------------|------------------|-------|
| 39 | 24/10/2011 | 256294491 | 63247803 | DORA INÉS CUERVO                                         | 460              | U     |
| 40 | 24/10/2011 | 3233243   | 11920127 | HUAWEI TECHNOLOGIES COLOMBIA S.A.S.                      | 447              | U     |
| 41 | 24/10/2011 | 256329097 | 60835261 | ALONSO MARTINEZ                                          | 1029             | U     |
| 42 | 24/10/2011 | 256312556 | 59314187 | CARLOS EDUARDO CADENA, IBOPE COLOMBIA                    | 1028, 1511       | U/U   |
| 43 | 24/10/2011 | 256338242 | 62438205 | MARIA CORREA                                             | 1032             | U     |
| 44 | 24/10/2011 | 3232781   | 11315284 | VISION YACCION IMAGEN LTDA                               | 1084, 323        | U/P   |
| 45 | 24/10/2011 | 256287307 | 62181433 | GEORGE AVENDAÑO                                          | 1332             | U     |
| 46 | 24/10/2011 | 256230443 | 63635965 | JETSABEL MENDEZ                                          | 1132             | U     |
| 47 | 24/10/2011 | 256264831 | 4845384  | CLAUDIA MILENA CASTRO - INDUSTRIA Y TECNOLOGIA SYMTEK SA | 1133 - 366 - 435 | U/P/P |
| 48 | 24/10/2011 | 3230151   | 11915960 | DISTRIBUIDOR DE PRODUCTOS QUIMICOS SESAN LTDA            | 1225             | U     |
| 49 | 24/10/2011 | 256320092 | 58934662 | INGENIERIA CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO                | 383, 406         | U/P   |
| 50 | 24/10/2011 | 256227993 | 34078907 | TEMPOLINK S.A.S.                                         | 1449             | U     |
| 51 | 25/10/2011 | 256641130 | 57857682 | DIANA CATERIN PINEROS                                    | 217              | P     |
| 52 | 25/10/2011 | 256636553 | 58054735 | LUIS CASTAÑEDA                                           | 1037             | U     |
| 53 | 25/10/2011 | 256559070 | 51717114 | LUIS ANTONIO HEREDIA                                     | 1039             | U     |
| 54 | 25/10/2011 | 256641130 | 57857682 | DIANA KATHERINE PIÑEROS                                  | 1335             | U     |
| 55 | 25/10/2011 | 3233489   | 28334    | DURESPO S.A.                                             | 3233489          | U     |
| 56 | 25/10/2011 | 3238479   | 11319998 | RUBIO JIMENEZ NICOLAS                                    | 1565             | U     |
| 57 | 25/10/2011 | 256641690 | 536227   | GUSTAVO BARRERA ORTIZ                                    | 384, 407         | P/P   |
| 58 | 25/10/2011 | 256547259 | 36748242 | COOP. MULTIACTIVA SAES                                   | 1452             | U     |
| 59 | 25/10/2011 | 256631652 | 4616751  | TEINCO                                                   | 1494             | U     |
| 60 | 25/10/2011 | 256536847 | 5328414  | SANTIAGO POSADA                                          | 1451             | U     |
| 61 | 26/10/2011 | 3236013   | 12001889 | JAIRO DIAZ                                               | 466              | U     |
| 62 | 26/10/2011 | 3237167   | 11983273 | COMSATELITES G.P.S MOVIL S.A.S                           | 513              | U     |
| 63 | 26/10/2011 | 3237359   | 11229077 | DYNAMIC MODULAR SYSTEM DMS S.A.                          | 484              | U     |
| 64 | 26/10/2011 | 3237324   | 11983095 | SONIA CASTILLO                                           | 463              | U     |
| 65 | 26/10/2011 | 3239272   | 18028    | TECNOLOGIA INFORMATICA TECINF LTDA.                      | 441              | U     |
| 66 | 26/10/2011 | 256722756 | 5643770  | SUSANA SALCEDO                                           | 1081             | U     |
| 67 | 26/10/2011 | 256888954 | 62903281 | ABEL CASTILLO RUEDA                                      | 1053, 392        | U/P   |
| 68 | 26/10/2011 | 256887106 | 3911898  | DIANA PATRICIA GIRALDO - MEGA STORE 93                   | 1052, 381        | U/P   |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|    |            |           |          |                                                         |                |       |
|----|------------|-----------|----------|---------------------------------------------------------|----------------|-------|
| 69 | 26/10/2011 | 256744733 | 60508033 | RICHARD MACHADO TAPIA                                   | 1045           | U     |
| 70 | 26/10/2011 | 256845062 | 3751401  | DIANA PAOLA CARA GONZALEZ                               | 1136           | U     |
| 71 | 26/10/2011 | 256827138 | 24333817 | MARGARITA ROJAS ROJAS                                   | 1135           | U     |
| 72 | 26/10/2011 | 256864762 | 19217637 | JAVIER OSEJO ROSERO                                     | 1592           | U     |
| 73 | 26/10/2011 | 256730961 | 61698593 | ALFREDO TINOCO                                          | 1583           | U     |
| 74 | 26/10/2011 | 256839916 | 58245762 | JUAN CARLOS MARQUEZ                                     | 1375           | U     |
| 75 | 26/10/2011 | 256836708 | 44285930 | ETICOS SERRANO GOMEZ LTDA                               | 100            | P     |
| 76 | 26/10/2011 | 256751198 | 10545739 | LORIS YORANI S. CASTIBLANCO                             | 1339           | U     |
| 77 | 26/10/2011 | 3239112   | 11973825 | DISTRIMAS DEL CARIBE JDH S.A.                           | 1349, 367, 436 | U/P/P |
| 78 | 26/10/2011 | 3238924   | 11225244 | IVAN BOTERO GOMEZ S.A.                                  | 1262           | U     |
| 79 | 26/10/2011 | 3247200   | 11982307 | MEDICAL SYSTEMS COLOMBIA S.A                            | 1350           | U     |
| 80 | 26/10/2011 | 3236007   | 11320854 | PEPSI COLACOLOMBIA LTDA                                 | 888, 335       | U/P   |
| 81 | 26/10/2011 | 256873440 | 53983920 | RODRIGO AL DIAZ BOCANEGRA                               | 312            | P     |
| 82 | 26/10/2011 | 256730277 | 61698593 | CUBANA                                                  | 1493           | U     |
| 83 | 26/10/2011 | 256887106 | 3911898  | MEGA STORE 93                                           | 1052/ 422      | U/P   |
| 84 | 27/10/2011 | 3240192   | 11958586 | Banco General S.A.                                      | 454            | U     |
| 85 | 27/10/2011 | 3239860   | 11985653 | COLITALIATALLERESS.A.S                                  | 526            | U     |
| 86 | 27/10/2011 | 3240665   | 11975085 | KOOMBEA S.A.S                                           | 512            | U     |
| 87 | 27/10/2011 | 256989457 | 5021183  | SANDRA MILENA BARRERA                                   | 1064           | U     |
| 88 | 27/10/2011 | 256982930 | 11020385 | CLANSSA DE LAS SALAJ                                    | 1061           | U     |
| 89 | 27/10/2011 | 257108866 | 62605134 | CRISTIAN F GARCIA                                       | 1073           | U     |
| 90 | 27/10/2011 | 257093585 | 59906438 | ADRIANA MARIA URIBE                                     | 1071           | U     |
| 91 | 27/10/2011 | 256983936 | 10506368 | JOHN MANUEL CELY RICAURTE                               | 1062           | U     |
| 92 | 27/10/2011 | 256979589 | 4806907  | PEDRO ANGEL ROZO                                        | 1060           | U     |
| 93 | 27/10/2011 | 256966240 | 63315477 | DAGOFREDO RIUCO - COMERCIALIZADORA JHON PULGARIN Y CIA. | 1057, 373      | U     |
| 94 | 27/10/2011 | 257088190 | 16100091 | GLORIA CASTAÑEDA                                        | 1070, 210      | U/P   |
| 95 | 27/10/2011 | 257120616 | 62007224 | SINTECO SAS, ALVARO LEAÑO                               | 1075, 1146     | U/U   |
| 96 | 27/10/2011 | 256971947 | 63315477 | SILVIA MEJIA                                            | 1058, 374      | U     |
| 97 | 27/10/2011 | 257085104 | 16100463 | JOSE ALFONSO MÉNDEZ - ALIANZA ENTRETENIMEINTO SA        | 1144, 375, 430 | U/P/P |




Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |            |           |          |                                           |                    |       |
|-----|------------|-----------|----------|-------------------------------------------|--------------------|-------|
| 98  | 27/10/2011 | 257038186 | 23813052 | MIGUEL A. VELASCO C                       | 1250               | U     |
| 99  | 27/10/2011 | 257058789 | 4424313  | GUILLERMO SARMIENTO R.                    | 1288               | U     |
| 100 | 27/10/2011 | 257040608 | 4102091  | NATALIA HENAO SANCHEZ                     | 1342               | U     |
| 101 | 27/10/2011 | 257033795 | 5460977  | JAIRO NARANJO                             | 1143               | U     |
| 102 | 27/10/2011 | 257000221 | 54419486 | ANDRES F GUZMAN M                         | 1142               | U     |
| 103 | 27/10/2011 | 256981447 | 3654498  | CARLOS IVAN CORTEZ                        | 1395               | U     |
| 104 | 27/10/2011 | 3242453   | 11981141 | CARBOCOM-HTS.A.S.                         | 1226               | U     |
| 105 | 27/10/2011 | 3239040   | 11850484 | VEHIWAGENS.A                              | 1178               | P     |
| 106 | 27/10/2011 | 257031007 | 60407921 | AUDIO CONCEPT DE COLOMBIA                 | 368, 431           | P/P   |
| 107 | 27/10/2011 | 257003744 | 35511401 | HOTEL RESIDENCIA DIAZ DIAZ                | 389, 1491, 437     | P/U/P |
| 108 | 27/10/2011 | 256985275 | 62377981 | RITA TERES PATERNINA                      | 364                | P     |
| 109 | 27/10/2011 | 256947637 | 16608622 | JAVIER TENJO, IMMC S.A.                   | 362-377, 1428, 424 | P/U/P |
| 110 | 27/10/2011 | 3240665   | 11975085 | KOOMBEA S.A.S                             | 343                | P     |
| 111 | 27/10/2011 | 257042498 | 60840675 | NICLAC INC                                | 1469               | U     |
| 112 | 27/10/2011 | 256966240 | 63315477 | COMERCIALIZADORA JOHN PULGARIN Y CIA S.A. | 1057 / 428         | U/P   |

Luego de depurar la información suministrada en la denuncia, advierte este Despacho que la sociedad Telmex Colombia al parecer no atendió y resolvió oportunamente 112 PQR's presentadas en vigencia de la Resolución 3066 de 2011.

## B.2. Telmex Telecomunicaciones

| No. | Fecha de Radicación<br>Día/Mes/Año | Número de Radicado CUN | Cuenta de Suscripción | Nombre del titular                                 | Folio       | De quien proviene la comunicación |
|-----|------------------------------------|------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------|
| 1   | 03/10/2011                         | 252767748              | 49765704              | MANCERA                                            | 1020        | U                                 |
| 2   | 03/10/2011                         | 252779505              | 42330472              | CLARA CABRERA                                      | 1322        | U                                 |
| 3   | 03/10/2011                         | 252815791              | 19304518              | YOLANDA GARZON LOPEZ                               | 1391        | U                                 |
| 4   | 03/10/2011                         | 3185147                | 11906583              | C 1 SPRING TIME COLOMBIA LTDA                      | 1157 - 1170 | U/P                               |
| 5   | 05/10/2011                         | 253157130              | 29710548              | J.LOPEZH - INVERSIONES SANTA TERESA                | 174 - 207   | P/P                               |
| 6   | 05/10/2011                         | 253225872              | 55859284              | REBECA CABANA ARIZA                                | 1282        | U                                 |
| 7   | 05/10/2011                         | 3194726                | 11297356              | INVERSIONES RESCOL S.A                             | 468         | U                                 |
| 8   | 05/10/2011                         | 3194325                | 11248617              | RECIO TURISMO 5 A                                  | 520         | U                                 |
| 9   | 07/10/2011                         | 253624569              | 10407641              | MERCY CECIL BAEZ F                                 | 1590        | U                                 |
| 10  | 08/10/2011                         | 253762515              | 10169720              | ANTONIO JOSE BAUTISTA                              | 1283        | U                                 |
| 11  | 10/10/2011                         | 3211667                | 11974518              | CENTRO DE NEG. Y EMPRENDIMIENTO DE COLOMBIA S.A.S. | 1560        | U                                 |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|    |            |           |          |                                             |             |     |
|----|------------|-----------|----------|---------------------------------------------|-------------|-----|
| 12 | 11/10/2011 | 254246745 | 49338288 | CLAUDIA BERMUDEZ                            | 1390        | U   |
| 13 | 11/10/2011 | 3204632   | 11226852 | MENSAJERIA CONFIDENCIAL 5<br>.A             | 1159 - 1172 | U/P |
| 14 | 11/10/2011 | 3221628   | 11248617 | RECIOTURISMOSA                              | 1381        | U   |
| 15 | 11/10/2011 | 254230865 | 9159641  | ELVIRA ALBARRACIN GOMEZ                     | 998         | U   |
| 16 | 12/10/2011 | 3211452   | 11840325 | GRUPOZAMBRANOS.A                            | 1085        | U   |
| 14 | 12/10/2011 | 254302479 | 62642657 | SANDRA MILENA CRISTIANO G                   | 1204        | U   |
| 18 | 12/10/2011 | 254439050 | 34813618 | OSCAR GILBERTO NIETO                        | 1127        | U   |
| 19 | 12/10/2011 | 254381704 | 615195   | LEONOR FLECHER RIVERA                       | 1125        | U   |
| 20 | 12/10/2011 | 254341897 | 60136330 | LEIDY TATIANA MUÑOZ<br>HOYOS                | 917         | U   |
| 21 | 12/10/2011 | 254273224 | 57490237 | LUZ ANGELA COBO                             | 999         | U   |
| 22 | 12/10/2011 | 254442716 | 44647956 | WILLIAM ADOLFO JACOBO                       | 1410        | U   |
| 23 | 12/10/2011 | 254455878 | 15532997 | EDUARDO PAEZ                                | 1002        | U   |
| 24 | 12/10/2011 | 254440132 | 44647956 | Ligia Luceno                                | 1001        | U   |
| 25 | 12/10/2011 | 254410371 | 62323480 | MARIA ESPERANZA JIMENEZ                     | 459         | U   |
| 26 | 12/10/2011 | 3208623   | 11982181 | JOINPHARMSA                                 | 531         | U   |
| 27 | 13/10/2011 | 254609874 | 14925803 | LUIS ALFONSO ATEHORTUA                      | 1004        | U   |
| 28 | 13/10/2011 | 254586583 | 44647956 | JOAQUIN FUENTES                             | 1327 - 198  | U/P |
| 29 | 13/10/2011 | 254554633 | 62324686 | MARIA GLORIA FRANCO<br>FRANCO               | 1129        | U   |
| 30 | 13/10/2011 | 254500040 | 44647956 | ROSA ELVIA HERNANDEZ                        | 1326        | U   |
| 31 | 13/10/2011 | 254589467 | 21974712 | PABLO MAURICIO FENEX                        | 1285        | U   |
| 32 | 13/10/2011 | 254585868 | 25640301 | VICTOR REYES MORRIS                         | 871         | U   |
| 33 | 13/10/2011 | 3210931   | 11986434 | COOPERATIVABEROUS.A                         | 204         | P   |
| 34 | 13/10/2011 | 3212846   | 11319031 | IGLESIA AMISTAD CRISTIANA                   |             |     |
| 35 | 13/10/2011 | 254661198 | 47741210 | .....<br>.....                              | 1005        | U   |
| 36 | 14/10/2011 | 254856147 | 4368146  | LIGIA                                       | 1009        | U   |
| 37 | 14/10/2011 | 254773918 | 45427846 | SUGEY VICTORIA ORDOÑEZ                      | 1006 - 1577 | U/U |
| 38 | 14/10/2011 | 254735017 | 60591948 | AL. ARDILA G.                               | 1591        | U   |
| 39 | 14/10/2011 | 254810496 | 12801528 | LUIS FERNANDO VELEZ M                       | 1243        | U   |
| 40 | 14/10/2011 | 3214185   | 11269502 | BMK OPTICAL EQUIPMENT<br>LTDA               | 1221        | U   |
| 41 | 14/10/2011 | 3214645   | 11984640 | SERVIMARKETING BROKER<br>S.A.S              | 1222        | U   |
| 42 | 14/10/2011 | 254812614 | 44647956 | ARIEL DAVID PEÑARANDA<br>TONCEL             | 1499 - 271  | U/P |
| 43 | 14/10/2011 | 254815840 | 44647956 | RUTH MERY CIFUENTES<br>PINEDA               | 250         | P   |
| 44 | 14/10/2011 | 254775140 | 59831859 | TALERO                                      | 1007        | U   |
| 45 | 14/10/2011 | 254782004 | 61390282 | MARIO ALBERTO CRUZ                          | 1008        | U   |
| 46 | 15/10/2011 | 3219529   | 11978588 | CONSTRUCERTS.A.S.                           | 1295        | U   |
| 47 | 16/10/2011 | 255036193 | 4997433  | DORIS PINTOR PERALTA                        | 1010 - 241  | U/P |
| 48 | 19/10/2011 | 3222525   | 11983668 | REPRESENTACIONES MARINA<br>BORJA SA         | 1477 - 330  | U/P |
| 49 | 19/10/2011 | 3226865   | 11978683 | CONTACT CENTER C3 LTDA<br>SIGLA C3 COLOMBIA | 529         | U   |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|    |            |           |          |                                                                   |             |     |
|----|------------|-----------|----------|-------------------------------------------------------------------|-------------|-----|
| 50 | 20/10/2011 | 255637871 | 44647956 | JORGE ORLANDO MORA                                                | 1014        | U   |
| 51 | 20/10/2011 | 255615334 | 62389309 | LUZ MARINA IMBACHI                                                | 1329        | U   |
| 52 | 21/10/2011 | 255843631 | 62169701 | MARCEL MIDEROS                                                    | 1016        | U   |
| 53 | 21/10/2011 | 255857550 | 61933735 | ANA PATRICIA RINCON                                               | 1017        | U   |
| 54 | 21/10/2011 | 255880004 | 62645668 | LUIS EDUARDO HERNANDEZ<br>C - FUNDACION ESCUELA DE<br>BAILE SWING | 1018 - 1579 | U/U |
| 55 | 21/10/2011 | 3222324   | 11308826 | FUNDACION EDUCATIVA BETH<br>SHALOM                                | 1562        | U   |
| 56 | 21/10/2011 | 255843582 | 44647956 | NOHORA URREGO                                                     | 1015        | U   |
| 57 | 22/10/2011 | 256097275 | 25636143 | DIMOTIC LTDA.                                                     | 1448        | U   |
| 58 | 24/10/2011 | 256440193 | 44647956 | RIGOBERTO SEGURA                                                  | 1033        | U   |
| 59 | 24/10/2011 | 256310370 | 59627166 | LUIS ANTONIA MELO                                                 | 1027        | U   |
| 60 | 24/10/2011 | 256446757 | 44647956 | HENRY VELASQUEZ                                                   | 1034        | U   |
| 61 | 24/10/2011 | 256264468 | 47522677 | LEONOR PAEZ                                                       | 1394        | U   |
| 62 | 24/10/2011 | 256442952 | 44647956 | HECTOR A. MORALES T.                                              | 1413        | U   |
| 63 | 24/10/2011 | 256434896 | 62996665 | ANGELA MARTA CORREA                                               | 1450        | U   |
| 64 | 24/10/2011 | 256334422 | 60513173 | DIVERTRÓNICA MEDELLÍN                                             | 494         | U   |
| 65 | 24/10/2011 | 3230284   | 11986320 | AECOM INTERNATIONAL<br>DEVELOPMENT INC                            | 448         | U   |
| 66 | 24/10/2011 | 3175882   | 1214575  | DIANA QUINTERO                                                    | 518         | U   |
| 67 | 24/10/2011 | 3233424   | 11260178 | TOUREXITO S.A.S.                                                  | 442         | U   |
| 68 | 25/10/2011 | 256546437 | 61556189 | JUAN MANUEL REYES                                                 | 1038        | U   |
| 69 | 25/10/2011 | 256507301 | 44647956 | EURICE MARIÑO                                                     | 1581        | U   |
| 70 | 25/10/2011 | 256502253 | 44647956 | CARLOS VILLALBA                                                   | 1248        | U   |
| 71 | 25/10/2011 | 256482454 | 44647956 | MARIA ELIZABETH CUCA<br>CETINA                                    | 1333 - 177  | U/P |
| 72 | 25/10/2011 | 3241469   | 11287325 | FITNESS MARKETS.A                                                 | 1567        | U   |
| 73 | 25/10/2011 | 256495280 | 44647956 | BERTHA LIBIA GALLO<br>SALAZAR                                     | 1247 - 278  | U/P |
| 74 | 25/10/2011 | 256587278 | 14349518 | JAIME PIZARRO                                                     | 1414        | U   |
| 75 | 25/10/2011 | 256548621 | 62639968 | INST. HIJAS SAGRADAS                                              | 1501        | U   |
| 76 | 25/10/2011 | 256495280 | 44647956 | BERTA GALLO                                                       | 481         | U   |
| 77 | 25/10/2011 | 256601682 | 38605424 | RÖSBYCELL<br>COMUNICACIONES                                       | 487         | U   |
| 78 | 25/10/2011 | 3236394   | 11319273 | ASG SANAS AGENCIADE<br>SEGUROS LTDA                               | 535         | U   |
| 79 | 25/10/2011 | 3234532   | 1230068  | CALLCENTERS.A.                                                    | 479         | U   |
| 80 | 25/10/2011 | 3233953   | 11259796 | NUEVA ERA SOLUCIONES<br>LTDA                                      | 456         | U   |
| 81 | 25/10/2011 | 3233488   | 11308161 | VENTA INTERMENDIARIA<br>AGENCIA DE SEGUROS LTDA                   | 475         | U   |
| 82 | 26/10/2011 | 256735102 | 44647956 | FERNANDO OCTAVIO<br>PALACIOS                                      | 1043        | U   |
| 83 | 26/10/2011 | 256757592 | 44647956 | AURORA LARA DE PINO                                               | 1048        | U   |
| 84 | 26/10/2011 | 256821554 | 44647956 | ORLANDO DE LA TORRE<br>INSIGNARES                                 | 191         | P   |
| 85 | 26/10/2011 | 256895282 | 54353008 | ALEJANDRO M.                                                      | 1138        | U   |
| 86 | 26/10/2011 | 256739850 | 44647956 | RICARDO CANON FAJARDÓ                                             | 1134        | U   |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |            |           |          |                                                                |                      |       |
|-----|------------|-----------|----------|----------------------------------------------------------------|----------------------|-------|
| 87  | 26/10/2011 | 256733077 | 44647956 | LUIS GUILLERMO DIAZ                                            | 13370                | U     |
| 88  | 26/10/2011 | 256700970 | 38189452 | LUZ KAREN BURBANO MUÑOZ                                        | 1582                 | U     |
| 89  | 26/10/2011 | 3239757   | 11971429 | ACTIVO LEGAL LTDA                                              | 1087 - 1566          | U     |
| 90  | 26/10/2011 | 3237984   | 11976830 | CLINICA FIORE S.A                                              | 1382                 | U     |
| 91  | 26/10/2011 | 256745010 | 58209305 | JULIO MURILLO TREJOS                                           | 203                  | P     |
| 92  | 26/10/2011 | 256826197 | 44647956 | SANDRA PATRICIA RUIZ                                           | 274                  | P     |
| 93  | 26/10/2011 | 256823165 | 44647956 | RUBEN SALAMANCA                                                | 1211                 | U     |
| 94  | 26/10/2011 | 256819864 | 44647956 | BENICIO CHAMORRO                                               | 1488                 | U     |
| 95  | 26/10/2011 | 256726936 | 44647956 | CARMEN ROSA LOZANO                                             | 1487                 | U     |
| 96  | 26/10/2011 | 256777370 | 62829957 | JULIETA GAVIRIA                                                | 1049                 | U     |
| 97  | 26/10/2011 | 256757385 | 58577875 | SILVIA MARGARITA GALLEG0<br>- INGENIERIA CIVIL DE VIAS<br>LTDA | 1415 Y 1047 -<br>307 | U/U/P |
| 98  | 26/10/2011 | 3236851   | 11982451 | MERCEDES VIDAL                                                 | 440                  | U     |
| 99  | 27/10/2011 | 256946211 | 45427846 | SUGEY VICTORIA ORDOÑEZ                                         | 1055 - 1586          | U/U   |
| 100 | 27/10/2011 | 256945595 | 46744488 | MARIA CONSUELO TORRES -<br>MANUFACTURAS Y<br>PROYECTOS         | 1054 - 200           | U/P   |
| 101 | 27/10/2011 | 257110707 | 44647956 | MARINA PATRICIA ARBOLEDA                                       | 1074                 | U     |
| 102 | 27/10/2011 | 257043792 | 6199392  | GLOBALCOM EU EU                                                | 175                  | P     |
| 103 | 27/10/2011 | 257093449 | 44647956 | REBECA CABANA ARIZA                                            | 1145                 | U     |
| 104 | 27/10/2011 | 256945648 | 37707361 | CAMILA ZAMORA                                                  | 1139                 | U     |
| 105 | 27/10/2011 | 3238721   | 11970035 | CORPORACION DIA DE LA<br>NIÑEZ                                 | 1298                 | U     |
| 106 | 27/10/2011 | 3238679   | 11283683 | INFOCONTACTO LTDA                                              | 1297                 | U     |
| 107 | 27/10/2011 | 257077989 | 37580867 | HECTOR MARTINEZ                                                | 1078                 | U     |
| 108 | 27/10/2011 | 257044733 | 16744542 | GERMAN ANDRES COY REINA                                        | 1087                 | U     |
| 109 | 27/10/2011 | 257062060 | 63197836 | AMPARO HURTADO                                                 | 1068                 | U     |
| 110 | 27/10/2011 | 256975576 | 51291060 | GLOBAL PUBLICIDAD DIGITAL<br>S.A.S.                            | 564/1249             | P/U   |
| 111 | 27/10/2011 | 3238679   | 11283683 | INFOCONTACTO LTDA                                              | 347                  | P     |

Luego de la depuración de la información suministrada en la denuncia, advierte este Despacho que la sociedad Telmex Telecomunicaciones al parecer no atendió y resolvió oportunamente 111 PQR's presentadas en vigencia de la Resolución 3066 de 2011.

### B.3. Telmex Colombia y Telmex Telecomunicaciones.

| No. | Fecha de Radicación<br>Día/Mes/Año | Número de Radicado<br>CUN | Cuenta de Suscripción | Nombre del titular | Folio | De quien proviene la comunicación |
|-----|------------------------------------|---------------------------|-----------------------|--------------------|-------|-----------------------------------|
| 1   | 01/10/2011                         | 252638993                 | 60962776              | FERNANDO VILLA     | 1321  | U                                 |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|    |            |           |          |                                                   |            |     |
|----|------------|-----------|----------|---------------------------------------------------|------------|-----|
| 2  | 03/10/2011 | 252753039 | 52355294 | GLORIA ELENA ARAQUE BEDOYA                        | 996 Y 815  | U/P |
| 3  | 03/10/2011 | 252722050 | 5826854  | BLANCA AURORA RAMIREZ RAMIREZ                     | 995 Y 825  | U/P |
| 4  | 07/10/2011 | 3200147   | 11283128 | FACILITADORES CTA COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO | 488        | U   |
| 5  | 10/10/2011 | 254018738 | 55307714 | DIANA YADIRA SAMUDIO MENDEZ                       | 594/997    | P/U |
| 6  | 11/10/2011 | 3206186   | 11983330 | LOPEZ ORTIZ YOLANDA                               | 1550       | U   |
| 7  | 11/10/2011 | 3204245   | 11985629 | MAURICIO GUERRA DE LA ROSA                        | 1158/1171  | U/P |
| 8  | 12/10/2011 | 254334961 | 50784842 | JOHANA GAVIRIA VERA                               | 589        | P   |
| 9  | 12/10/2011 | 254406574 | 60714284 | ESPERANZA SUAREZ                                  | 1325       | U   |
| 10 | 12/10/2011 | 3211946   | 11295472 | IZA DOMINGUEZ DAFUDJOVANY                         | 1258       | U   |
| 11 | 12/10/2011 | 254397943 | 16664237 | JOSE DAVID GONZALEZ                               | 1000       | U   |
| 12 | 12/10/2011 | 254293125 | 57668261 | ANA VELANDIA SANCHEZ                              | 812        | P   |
| 13 | 12/10/2011 | 254406574 | 60714284 | ESPERANZA SUAREZ FONSECA                          | 265, 1325  | P/U |
| 14 | 13/10/2011 | 254599556 | 61231858 | DIANA NARVAEZ                                     | 1003, 1123 | U   |
| 15 | 13/10/2011 | 3218368   | 11247573 | ASESORIAS JURIDICAS J.J. LTDA.                    | 1561       | U   |
| 16 | 13/10/2011 | 3214128   | 11985191 | GROWTH & TRUST BROKERS LTDA                       | 1260       | U   |
| 14 | 13/10/2011 | 3215422   | 11286862 | STARPCOOP C.T.A                                   | 1223       | U   |
| 18 | 13/10/2011 | 254622724 | 62708326 | CLAUDIA MORENO MOSQUERA                           | 819        | P   |
| 19 | 14/10/2011 | 254755627 | 62493275 | JOSE WILLIAM FORERO                               | 1128       | U   |
| 20 | 14/10/2011 | 3214584   | 3308     | TECNOVAS INFORMATICA LTDA                         | 1400       | U   |
| 21 | 14/10/2011 | 254824490 | 61082145 | JOSE EER ALBERTO VARGAS                           | 285        | P   |
| 22 | 15/10/2011 | 254960290 | 38927166 | JOSE ISRAEL RODRIGUEZ                             | 1328       | U   |
| 23 | 19/10/2011 | 3221985   | 11219309 | COMPAÑIA COLOMBIANA DE SERVICIO AUTOMOTRIZ S.A.   | 886        | U   |
| 24 | 20/10/2011 | 255667115 | 56639974 | GUILLERMO PEÑA DUQUE                              | 567/1578   | P/U |
| 25 | 20/10/2011 | 3227946   | 12002165 | CORPORACION TECNOLOGICA EMPRESARIAL 5 AS          | 887        | U   |
| 26 | 20/10/2011 | 3227946   | 12002165 | CORPORACION TECNOLOGICA EMPRESARIAL 5 AS          | 356        | P   |
| 27 | 21/10/2011 | 256026921 | 50279009 | FREDDY MUÑOZ GARIBELLO                            | 547        | P   |
| 28 | 21/10/2011 | 255909321 | 62932785 | CARLOS MANUEL RUIZ                                | 1021       | U   |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|    |            |           |          |                                       |            |     |
|----|------------|-----------|----------|---------------------------------------|------------|-----|
| 29 | 21/10/2011 | 255910654 | 61510152 | YESICA VIÑA GOMEZ                     | 591        | P   |
| 30 | 21/10/2011 | 255881266 | 55734677 | GERMÁN GONZALEZ MORENO                | 563        | P   |
| 31 | 21/10/2011 | 255988949 | 56025349 | MEDICOS SIN FRONTERAS                 | 575        | P   |
| 32 | 21/10/2011 | 255856332 | 46245999 | MARCELA GATEIA                        | 1330       | U   |
| 33 | 21/10/2011 | 255988949 | 56025349 | JOSEPHINA PEREZ                       | 1371       | U   |
| 34 | 21/10/2011 | 3235679   | 11219309 | DIEGO ALEJANDRO PINILLA               | 401        | U   |
| 35 | 21/10/2011 | 255844694 | 44647956 | ESTHER CONRADO                        | 1130       | U   |
| 36 | 22/10/2011 | 256110213 | 49984610 | CARLOS YEPES                          | 1024       | U   |
| 37 | 22/10/2011 | 256102412 | 47862297 | ABRAHAM RAAD ESCAAF                   | 1023       | U   |
| 38 | 22/10/2011 | 256130571 | 58124504 | JUAN PABLO GAITÁN BARCO               | 573        | P   |
| 39 | 22/10/2011 | 256075507 | 11232600 | RODRIGO URREGO GONZALEZ               | 1331       | U   |
| 40 | 22/10/2011 | 256045213 | 43049337 | SANTIAGO U                            | 1131       | U   |
| 41 | 22/10/2011 | 256076193 | 62512488 | KAREN MORENO GONZALEZ                 | 1245       | U   |
| 42 | 22/10/2011 | 256119037 | 62631254 | JOSÉ GREGORIO TORRES A.               | 1412       | U   |
| 43 | 24/10/2011 | 256308397 | 43043827 | ANDERSON MONTOYA ESPINOSA             | 1026       | U   |
| 44 | 24/10/2011 | 256344935 | 52716107 | CRISTIAN CASTRO                       | 1031       | U   |
| 45 | 24/10/2011 | 256405065 | 57761108 | JOSÉ ESQUI BALCAZAR                   | 570/1372   | P/U |
| 46 | 24/10/2011 | 256357951 | 43767243 | HENTAIER COLOMBIA                     | 568        | P   |
| 47 | 24/10/2011 | 256330658 | 62546502 | JOSE JESUS BUITRAGO                   | 1030 - 571 | U/P |
| 48 | 24/10/2011 | 256422015 | 51155463 | ELIZABETH LOPEZ JAIMES/YANETH ORDOÑEZ | 595/1246   | P/U |
| 49 | 24/10/2011 | 256405065 | 57761108 | MAURICIO PADILLA BALCAZAR             | 1372       | U   |
| 50 | 24/10/2011 | 256422015 | 51155463 | YANETH ORDOÑEZ                        | 1246       | U   |
| 51 | 24/10/2011 | 256273945 | 38857645 | MARÍA VICTORIA BARRIOS                | 1466       | U   |
| 52 | 24/10/2011 | 256400265 | 59788414 | NICOLAI RAMIREZ GIRALDO               | 554 / 579  | P   |
| 53 | 25/10/2011 | 256633556 | 62407150 | JOSE ALEXANDER LARGO                  | 1041       | U   |
| 54 | 25/10/2011 | 256481617 | 52716107 | CRISTIAN CASTRO                       | 1035       | U   |
| 55 | 25/10/2011 | 256628451 | 55849152 | NATALIA DAZA                          | 1040/590   | U/P |
| 56 | 25/10/2011 | 3233609   | 11297090 | LOTERIA DEL RISARALDA                 | 339        | P   |
| 57 | 25/10/2011 | 256670140 | 61982849 | ENRIQUE AL HURTADO                    | 544        | p/u |
| 58 | 25/10/2011 | 256612682 | 54650114 | COLRENTA S.A.S.                       | 539/1286   | P/U |
| 59 | 25/10/2011 | 256516606 | 63249288 | SANCHEZ                               | 1036       | U   |
| 60 | 25/10/2011 | 256474054 | 62680830 | CONJUNTO RESIDENCIAL SANTA CECILIA    | 540/1468   | P/U |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|    |            |           |          |                                                 |                |     |
|----|------------|-----------|----------|-------------------------------------------------|----------------|-----|
| 61 | 25/10/2011 | 256623128 | 48083869 | HERNANDO ANGARITA                               | 1373           | U   |
| 62 | 25/10/2011 | 256696903 | 60690690 | MIRYAM ESTHER GUZMAN                            | 1374           | U   |
| 63 | 25/10/2011 | 256507923 | 62195490 | ADRIANA GIRALDO G                               | 1334           | U   |
| 64 | 25/10/2011 | 256664917 | 60962776 | DKK FERNANDO VILA                               | 1336           | U   |
| 65 | 25/10/2011 | 3232989   | 34790    | COLEGIO BOLIVAR                                 | 1296/1177      | U/P |
| 66 | 25/10/2011 | 256645467 | 58684499 | KATERINE LIZETH SILVA RUBIANO                   | 807            | P   |
| 67 | 25/10/2011 | 256617946 | 60971371 | YEIMY LORENA COLMENARES GONZALEZ                | 814            | P   |
| 68 | 25/10/2011 | 256664132 | 57399891 | PROMOTORA DE SERVICIOS FINANCIEROS              | 234            | P   |
| 69 | 25/10/2011 | 256580577 | 56853880 | WILSON FABIAN CHAVARRO                          | 558, 583, 1467 | U   |
| 70 | 25/10/2011 | 256626986 | 29532504 | NICOLAS CAPERA                                  | 1468           | U   |
| 71 | 25/10/2011 | 256664917 | 60962776 | DICK FERNANDO VILA PALLARES                     | 302, 1136      | P/U |
| 72 | 26/10/2011 | 3239803   | 11970133 | EDIFICIO TORRES UNIDAS 2 PROPIEDAD HORIZONTAL   | 352/457        | P/U |
| 73 | 26/10/2011 | 256859993 | 55958714 | GRUPO EMPRESARIAL ORMOS S.A.S.                  | 1050 - 566     | U/P |
| 74 | 26/10/2011 | 256885340 | 63168801 | ERICA CORREDOR                                  | 1051           | U   |
| 75 | 26/10/2011 | 256747339 | 39895669 | INSTITUCIÓN EDUCATIVA DISTRITAL MANUELA BELTRÁN | 549/1338       | P/U |
| 76 | 26/10/2011 | 256733957 | 40456089 | ANDRES JIMENEZ                                  | 1044           | U   |
| 77 | 26/10/2011 | 256876389 | 59862037 | ALEXIS SALGADO                                  | 1137           | U   |
| 78 | 26/10/2011 | 256718853 | 5645056  | JORGE E PACHON G                                | 1287           | U   |
| 79 | 26/10/2011 | 256830879 | 58092164 | INVERSIONES COBIJA                              | 226, 1585      | P/U |
| 80 | 26/10/2011 | 256799434 | 56680044 | SANDRA MILENA HERNANDEZ                         | 1584           | U   |
| 81 | 26/10/2011 | 256747339 | 39895669 | INSTITUCION EDUCATIVA DISTRITAL                 | 365, 1338      | P/U |
| 82 | 26/10/2011 | 256745187 | 62639968 | INST. HIJAS SAGRADAS                            | 1496           | U   |
| 83 | 26/10/2011 | 256729654 | 58209305 | JULIO MURILLO TREJOS                            | 552 / 577      | P/P |
| 84 | 26/10/2011 | 3237886   | 11981046 | CU MEDIA E U                                    | 138 a 140, 361 | P/P |
| 85 | 27/10/2011 | 256997710 | 44561686 | PAULA ARBELAEZ                                  | 1065           | U   |
| 86 | 27/10/2011 | 256992954 | 62736764 | SANDRA CAMPOS GUERRERO                          | 1140/820       | U/P |
| 87 | 27/10/2011 | 257088940 | 40193450 | FRANCISCO SANCLEMENTE MILLAN                    | 546            | P   |
| 88 | 27/10/2011 | 257040284 | 56091408 | CAROLINA TORRES RESTREPO                        | 598            | P   |
| 89 | 27/10/2011 | 256945878 | 56684194 | DARIO ALEX PEÑA MUÑOZ                           | 537/541/1340   | P/U |
| 90 | 27/10/2011 | 257034261 | 56685308 | LEIDA BECERRA MILLÁN                            | 1066 - 599     | U/P |
| 91 | 27/10/2011 | 256959568 | 37080324 | MIGUEL MENDOZA                                  | 1056           | U   |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|     |            |           |          |                                                   |                     |         |
|-----|------------|-----------|----------|---------------------------------------------------|---------------------|---------|
| 92  | 27/10/2011 | 256977536 | 56512767 | LUZ MERY QUINTERO                                 | 1069 - 600          | U/P     |
| 93  | 27/10/2011 | 256994525 | 48415061 | JUAN PABLO CUELLAR RODRIGUEZ                      | 551                 | P       |
| 94  | 27/10/2011 | 256984938 | 41543919 | LUZ STELLA RAMOS                                  | 1063                | U       |
| 95  | 27/10/2011 | 257078305 | 55939847 | HUMBERTO GOMEZ FONSECA                            | 1069                | U       |
| 96  | 27/10/2011 | 257106647 | 2604981  | MARTA ISABEL DAZA MOLINA                          | 556, 581, 1072      | U       |
| 97  | 27/10/2011 | 257076310 | 39466552 | TECNICA Y CONSULTORIA FINANCIERA S.A.             | 557, 582, 1343      | P/P/U   |
| 98  | 27/10/2011 | 257100503 | 33331729 | OSCAR JAVIER SOSA R                               | 1397                | U       |
| 99  | 27/10/2011 | 256945878 | 56684194 | DARIO A. PEÑA                                     | 1340                | U       |
| 100 | 27/10/2011 | 257028997 | 62848650 | SANDRA PEÑA RAMIREZ                               | 809, 1341           | P/U     |
| 101 | 27/10/2011 | 256994525 | 48415061 | JUAN PABLO CUELLAR                                | 1141                | U       |
| 102 | 27/10/2011 | 256981820 | 3654498  | CARLOS IVAN CORTEZ                                | 1396                | U       |
| 103 | 27/10/2011 | 256975576 | 51291060 | GERMAN SANCHEZ                                    | 1249                | U       |
| 104 | 27/10/2011 | 257023765 | 45560588 | PAULA SUAREZ                                      | 1593                | U       |
| 105 | 27/10/2011 | 3246856   | 11981329 | LEGAL BUSINESS CONSULTING GROUP LTDA              | 1568                | U       |
| 106 | 27/10/2011 | 256997536 | 56436108 | FRANCO DE JIMENEZ YOLANDA                         | 816                 | P       |
| 107 | 27/10/2011 | 257018462 | 62607866 | LEIDY JOHA LAGUNA VELANDIA                        | 803                 | P       |
| 108 | 27/10/2011 | 257104219 | 62061734 | EDINSO CONTRERAS M.                               | 580, 581, 585, 1497 | P/P/P/U |
| 109 | 27/10/2011 | 257106791 | 62061734 | EDINSO CONTRERAS M.                               | 582, 586, 1498      | P/P/U   |
| 110 | 27/10/2011 | 257102640 | 43318286 | CORP. PERCUTIENDO                                 | 559, 584, 1453      | P/P/U   |
| 111 | 27/10/2011 | 257039557 | 63776702 | DOMINGO NIÑO AVELLA                               | 1429                | U       |
| 112 | 27/10/2011 | 257039557 | 63776702 | DOMINGO NIÑO AVELLO                               | 242, 1429           | P/U     |
| 113 | 27/10/2011 | 3246856   | 11981329 | LEGAL BUSINESS CONSULTING GROUP LTDA              | 333-341             | P       |
| 114 | 27/10/2011 | 3247682   | 11313921 | RED NACIONAL DE ASESORES FINANCIEROS S A FINANRED | 331                 | P       |

Luego de depurar la información suministrada en la denuncia, advierte este Despacho que las sociedades Telmex Colombia y Telmex Telecomunicaciones al parecer no atendieron, ni resolvieron oportunamente 114 PQR's, presentadas en vigencia de la Resolución 3066 de 2011, sobre servicios relacionados con ambas compañías<sup>25</sup>.

Una vez examinados los elementos probatorios, evidencia este Despacho que los proveedores de comunicaciones arribaron principalmente 3 tipos de pruebas, a saber:

**(i) Documentos concediendo la Favorabilidad.**

Se trata de un documento emitido por los proveedores, identificados en los cuadros anteriores con la letra "P", donde "ratifican" la atención favorable de las pretensiones de los usuarios, tal y como se evidencia a continuación.

<sup>25</sup> Esta información esta fundamentada en los descargos presentados por las compañías investigadas, en los cuales ambas sociedades dan cuenta de los proveedores que han debido atender cada una de las PQR objeto de análisis. Folios 22 a 111.

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. ESP

NIT. 830140108-8

Carrera 7 No. 63 - 44

Bogotá D.C.

t: (571) 7 48 00 00

f: (571) 7 55 88 90

www.telmx.com.co

Calli

Carrera 80 No. 6 - 71 Piso 4

Ita. Maple

t: (572) 48 00 00

Medellín

Carrera 25 A No. 1 - 31 Piso 17

Parque Empresarial p.h.

t: (573) 6 04 88 88

Barranquilla

Calle 76 No. 54 - 11 Oficina 1412 B/ Country

t: (575) 3 68 49 28 - 3 69 49 26



Radicado No. 255988949

Cuenta No 56025349

Señores:

MEDICOS SIN FRONTERAS

Attn: Sr(a). JAIME VACA

Carrera 35 N° 3A-56 msff-bogota@paris.msf.org

CALLI

Valle del Cauca

Teléfono: 2- 370-6767

Respetado Señor(a) VACA:

De la manera más atenta, queremos ratificarle que dentro del trámite de su solicitud, identificada con el número de radicación 255988949, Telmex Telecomunicaciones S.A. ESP atendió favorablemente la misma en el sentido de realizar ajuste por concepto de IVA por valor de \$279377.

Cordialmente,

Coordinación de PQR PyME

TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. ESP

En la referida comunicación, relacionan el número de radicado, el número de cuenta, el nombre del titular a quien va dirigido el documento, y el valor de la favorabilidad reconocida por parte de la compañía de comunicaciones. Sin embargo, llama la atención de este Despacho que en ninguna parte del citado escrito se relaciona fecha alguna, es decir, ni la fecha en la que se presentó la queja, ni la fecha, ni el documento en virtud del cual se otorgó la favorabilidad que ahora se "ratifica", ni la fecha en la que fue expedida la supuesta ratificación, omisión que impide a esta Dirección establecer si las PQR's fueron atendidas oportunamente, es decir, dentro de los términos fijados por la ley<sup>26</sup>.

De igual forma, este tipo de documento arribado por las compañías de comunicaciones de ninguna manera permite colegir que las favorabilidades fueron realmente atendidas y materializadas en favor de los usuarios, razón por la cual los documentos allegados por los proveedores, no son suficientes para demostrar lo que pretenden las sociedades investigadas, pues no prueban que las PQR's por las cuales se adelanta la presente indagación fueron recibidas, atendidas, tramitadas y resueltas de manera oportuna de conformidad a las reglas que gobiernan el Derecho de petición, tal y como lo establecen los artículos 39 y 72 de las

<sup>26</sup> Artículo 6 del C.C.A.

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

Resoluciones 3066 de 2011 y 1732 de 2007, respectivamente.

En ese sentido, los elementos demostrativos aportados por los proveedores de comunicaciones, no logran proporcionar elementos de juicio más allá de toda duda razonable, que permitan desvirtuar las imputaciones elevadas por esta Autoridad mediante pliego de cargos, y por el contrario generan serias dudas e inconsistencias sobre la forma de tramitar y responder la PQR's elevadas ante las compañías sujetas a la investigación administrativa.

**(ii) Documentos emitidos por los usuarios manifestando la "cabal atención de sus solicitudes".**

Así mismo, dentro del componente probatorio obrante en el diligenciamiento, advierte este Despacho que la mayoría de documentos allegados por las sociedades investigadas, son comunicaciones expedidas por los usuarios, identificados con la letra "U" en los cuadros reseñados líneas atrás, donde los usuarios manifiestan que su solicitud *"ha sido cabalmente atendida"* razón por la cual se declaran *"conforme[s] con la gestión de dicho operador"*. El contenido de las referidas comunicaciones es del siguiente tenor:

Señores:  
TELMEX  
Ciudad

MARTHA LUCIA POZO, Identificado CC 66 973 660  
manifiesto que mi solicitud identificada con el número de Radicación  
251870118 ha sido cabalmente atendida por Telmex y me declaro  
conforme con la gestión de dicho operador.

Atentamente,

Firma Martina Lucía Pozo M.  
CC 66 973 660  
Nombre: Martina Lucía Pozo M.

Frente al contenido de los citados documentos, es necesario hacer las siguientes consideraciones.

- a) *El objeto de protección del caso bajo examen es el interés general.*

Revisado el contenido de los documentos examinados, lo primero es señalar el valor probatorio que este Despacho les asigna a dichas comunicaciones, toda vez que en los mismos los usuarios manifiestan que *"se declaran conformes con la gestión de dicho operador"*, lo que materialmente equivaldría a un desistimiento.

Frente a tal interpretación, resulta imperativo reiterar que la presente investigación

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

administrativa tiene origen en la denuncia que presentó un tercero<sup>27</sup> por la presunta vulneración, por parte de las sociedades objeto de control, del régimen de protección de usuarios de comunicaciones, es decir que los usuarios afectados en ningún momento presentaron denuncias o quejas ante esta autoridad, sino que fue un tercero ajeno a las relaciones de consumo examinadas, quien puso en conocimiento de este Despacho las presuntas infracciones.

En ese orden de ideas, la actual investigación, desde un principio fue adelantada por esta Superintendencia en procura de garantizar el interés público superior, dado que la información allegada por un tercero, proporcionaba evidencia sobre una posible trasgresión múltiple a uno de los intereses jurídicos especialmente protegidos por el ordenamiento de protección a usuarios y consumidores, como lo es el derecho a presentar PQR's, y que las mismas sean tramitadas y resueltas de conformidad a las normas que regulan la materia, aspecto que circunscribe el objeto de indagación del caso *sub exámine*.

En ese sentido, los documentos allegados, materialmente equivalentes a desistimientos, carecen del poder extintivo para culminar con la investigación que se adelanta, ya que el objeto de protección dentro del presente procedimiento administrativo supera los intereses particulares de los usuarios individualmente considerados, y corresponde al interés colectivo que tienen todos los usuarios y consumidores de poder presentar peticiones, quejas y recursos, y que las mismas sean debidamente tramitadas y resueltas por los proveedores dentro de la relación de consumo<sup>28</sup>.

*b) Los documentos aportados por las compañías investigadas son insuficientes.*

Aclarado lo anterior, es preciso señalar que el alcance de los documentos arribados por las compañías de comunicaciones (en los que los usuarios manifiestan que sus solicitudes "*han sido cabalmente atendidas por Telmex*"), resulta sumamente limitado, pues tales documentos no están acompañados de soportes y mayores elementos que permitan a este Despacho establecer que las condiciones en las que se atendieron las PQR's bajo examen, fueron tramitadas de conformidad con el régimen jurídico vigente y dentro de los términos señalados, aspectos que como quedo suficientemente demostrado constituyen el interés general objeto de protección, que amerita la intervención del Estado mediante la presente actuación administrativa<sup>29</sup>.

En efecto, los formatos diligenciados por algunos de los usuarios cuyas PQR's se examinan dentro de la presente actuación, no constituyen prueba suficiente que permitan desvirtuar que los proveedores de comunicaciones presuntamente están inobservando las normas relativas a la atención, tramite y resolución de las PQR's, pues no proporcionan información sobre las fechas en las que se atendió o resolvió la PQR, ni la fecha en la que efectivamente se materializó, ni siquiera la fecha en la que se emitió la comunicación, aspectos elementales a partir de los cuales se puede establecer si la comunicación es el resultado de un reconocimiento de los usuarios sobre su conformidad con el trámite de su solicitud o un requisito exigido por el proveedor para materializar la favorabilidad extemporáneamente reconocida.

<sup>27</sup> Folios 26 y 27.

<sup>28</sup> Al respecto, el artículo 8 del Código Contencioso Administrativo prevé: "*Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria para el interés público; en tal caso, expedirán resolución motivada*". (Énfasis fuera del texto original).

<sup>29</sup> El Artículo 4 de la Ley 1341 de 2009, dispone: "**ARTÍCULO 4. INTERVENCIÓN DEL ESTADO EN EL SECTOR DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.** En desarrollo de los principios de intervención contenidos en la Constitución Política, el Estado intervendrá en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para lograr los siguientes fines: 1) Proteger los derechos de los usuarios (...)"

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

En síntesis, las comunicaciones de la referencia, emitidas por los usuarios, no incorporan dentro del plenario probatorio elementos de juicio a partir de los cuales se pueda deducir el estricto cumplimiento de los proveedores de comunicaciones respecto de sus obligaciones de atender, tramitar y resolver PQR's, especialmente porque el problema jurídico que debe resolver este Despacho no consiste en establecer si las solicitudes de los usuarios *"han sido cabalmente atendidas por Telmex"*, sino, por el contrario, en determinar si las PQR's fueron recibidas, atendidas, tramitadas y resueltas de manera oportuna, es decir, dentro de los precisos términos establecidos para ello, de conformidad a lo dispuesto por las normas vigentes sobre el derecho de petición.

**(iii) "Veintidós (22) grabaciones en las cuales los usuarios manifiestan su conformidad con la atención de sus solicitudes"**

Ahora bien, en cuanto a los registros sonoros allegados mediante CD obrante a folio 51 del diligenciamiento, lo primero es señalar que se trata únicamente de 22 grabaciones, número poco representativo en tratándose de una investigación administrativa por la presunta infracción del régimen de protección a usuarios respecto de cientos de PQR's, situación que evidencia la debilidad demostrativa de la prueba aportada.

Sin perjuicio de lo anterior, al examinar el contenido de las grabaciones, este Despacho pudo verificar lo siguiente:

(i) Muchas de las grabaciones se encuentran repetidas tal como sucede con las grabaciones identificadas con los radicados del proveedor No. 3142710, 3145254, 3151761, 3145254, 3221965 y 3145254.

(ii) En la grabación sobre la PQR identificada con No. 3142540, la persona que atiende la llamada si bien manifiesta que se encuentra conforme con la respuesta, indica que tuvo varios problemas al momento de la presentación del requerimiento, sobre lo cual no existe pronunciamiento alguno, ni evidencia que permita demostrar que la recepción de su solicitud se efectuó atendiendo lo dispuesto por el ordenamiento jurídico. Adicionalmente, si bien la grabación demuestra la "conformidad del usuario", no prueba que su PQR haya sido atendida conforme a lo dispuesto por la normatividad, que es lo que han debido demostrar las sociedades investigadas.

| Radicado | Contenido de la Conversación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3142540  | Asesor: usted coloco una PQR el 15 de septiembre de 2011<br>Ud. pidió la cancelación de los servicios.<br>Usted quedo conforme con la decisión?<br>Usuario: Si señora.<br>A: Usted quedo conforme con la solución dada, los tiempos dados?<br>Pues... pues... cuando yo llame tuve muchos problemas con los requerimientos pero pues al final me resolvieron. |

(iii) Por su parte, en la grabación de la PQR 3154579 manifiesta el asesor que una persona de Telmex se ha dirigido a la compañía del usuario para llevar unos papeles para su firma, respecto de la favorabilidad otorgada, y que se está comunicando con el fin de validar si los ajustes ya fueron realizados y si se encuentra conforme con la respuesta. Frente a lo anterior el usuario manifiesta que ellos ya firmaron los papeles y que ahora están esperando que de la oficina financiera confirmen la transferencia.

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

De la anterior grabación, se puede entrever que los documentos que debe firmar la compañía usuaria de los servicios, posiblemente corresponden al "desistimiento" respecto de la PQR presentada tiempo atrás, luego de que Telmex reconociera la favorabilidad, reconocimiento que es reciente toda vez que la beneficiaria de la favorabilidad se encuentra "esperando que confirmen de financiera que la transferencia se hizo".

Esta grabación, proporciona serios elementos que refuerzan las sospechas de este Despacho sobre el posible procedimiento implementado por las investigadas en los casos bajo análisis, según las cuales las PQR's no se atendieron de conformidad a lo establecido por la ley, razón que motivo las aperturas de las correspondientes investigaciones, ante lo cual, las sociedades investigadas determinaron conceder favorabilidades de todas las PQR's objeto de revisión, y luego procedieron a comunicarse con los usuarios afectados para que estos firmaran los desistimientos, omitiendo a propósito indicar la fecha de los mismos so pena de revelar la extemporaneidad tanto de las respuestas, como de las favorabilidades.

(iv) Aunado a lo anterior, se encuentran grabaciones como las referidas a los Radicados No. 3230151, 3247682 y 251069952 en las cuales los usuarios manifiestan claramente que Telmex no respondió sus PQR, tal y como se puede evidenciar en la siguiente transcripción de los apartes relevantes de las conversaciones telefónicas:

| Radicado | Contenido de la Conversación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3230151  | <p>Asesor: Queremos saber si usted recibió respuesta?<br/>Usuario: "estamos como tardecito pues nunca se remitió el ajuste de esa factura"<br/>(...) "Me parece que debemos cerrar el tema porque eso ya paso hace mucho tiempo"<br/>"Después de ocho meses uno que se va poner a retomar esos temas de 8 meses si ya está al día en la factura".</p> <p>A: "El requerimiento que en ese momento le dieron fue del 24 de octubre de 2011"<br/>U: "Ósea están llamando casi un año después, ósea, 24 de octubre de 2011."<br/>"No se recibió, por eso fue que la empresa tomó medidas de ir directamente a la principal para solucionar el tema de la factura y que no aceptamos visitas porque la verdad eso ya retomar un tema de tanto tiempo, pues no me parece"<br/>"tan chistosos ellos, que nosotros admitir visitas de una vaina que (...) "<br/>"De todas manera si es buena la sugerencia que yo les doy porque nosotros implementamos el Telmex aquí, pero para que vengan acá es un problema y para que le solucionen también."</p> |
| 3247682  | <p>Asesor: Usted recibió a conformidad?<br/>Usuaría: Todos los inconvenientes que se presentaron, no</p> <p>A: Le pedimos disculpas. Puede ir un asesor<br/>U: A que va a venir (...)</p> <p>A: Hay una nueva estrategia de servicio (...) y queremos cerrar la solicitud realizada el año pasado" (...) le parece? (...) Ustedes presentaron un requerimiento, este caso fue resuelto de manera favorable y queremos validar si su Ud. recibió a conformidad la solicitud?<br/>U: No</p> <p>A: me dice que usted no está conforme?<br/>U: No. porque ellos siempre nos incumplieron y no nos dieron respuesta concreta.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 251069952 | <p>Asesor: Usted está conforme con la respuesta que le dio Telmex?</p> <p>Usuaría: No, no estoy conforme,</p> <p>A: No está conforme con las respuesta?</p> <p>U: No pero si Telmex no dio respuesta, incluso la superintendencia está investigando eso porque Telmex no dio respuesta.</p> <p>A: Tenemos un ajuste en el sistema?</p> <p>U: Nosotros no sabemos de eso, ustedes nos empezaron a cobrar y no dijeron que nos iban a mandar a los de cobro jurídico, ahí fue que establecimos la reclamación.</p> |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

De las anteriores respuestas emitidas por los usuarios, puede advertir este Despacho que los proveedores de comunicaciones objeto de control, no dieron cumplimiento a sus obligaciones respecto de tramitar y resolver las PQR's de la referencia, de conformidad con lo establecido por las normas que regulan el derecho de petición, pues de las manifestaciones de los usuarios se puede colegir que no se atendió la solicitud, ni se tramitó, ni se resolvió de fondo, según los términos señalados por la ley.

Así entonces, las referidas grabaciones constituyen evidencia fehaciente del incumplimiento de los proveedores de comunicaciones de lo dispuesto por los artículos 3 y 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011 y, 3 y 72 de la Resolución CRT 1732 de 2007, respecto de los citados radicados, y se erigen como un indicio de lo que pudo suceder con el conjunto de las PQR's objeto de análisis dentro de la presente investigación.

(v) Ahora bien, con respecto al resto de grabaciones arribadas al expediente, donde los usuarios aceptan que recibieron a conformidad la respuesta, a las mismas les son aplicables iguales consideraciones a las expuestas en el momento de examinar los "desistimientos", toda vez que la "conformidad con la respuesta de Telmex" (la cual muchos aceptan con el propósito de cerrar un tema pasado que poco recuerdan, y con la intención de evitarse una visita de "menos de 15 minutos" por parte de un asesor de Claro), no demuestra que las PQR's se hayan recibido, atendido, tramitado y resuelto de acuerdo a la normatividad, particularmente, la supuesta "conformidad de los usuarios" no comprueba en manera alguna si la misma se llevó a cabo oportunamente, o si por el contrario, se efectuó de forma extemporánea como lo indica una significativa parte de la evidencia obrante en el expediente.

Así mismo, es válido reiterar que para que se verifique el efectivo cumplimiento de la obligaciones de los proveedores relacionadas con la recepción y trámite de PQR's, no basta con que se respondan las solicitudes presentadas por los usuarios, es necesarios que las mismas sean de fondo, y se efectúen dentro de los términos previstos por el Régimen de Protección de Usuarios, ya que estos constituyen el elemento temporal que delimita el ámbito en el que se debe configurar el efectivo cumplimiento.

(vi) Bajo las anteriores consideraciones, encuentra este Despacho que los elementos de juicio aportados por las grabaciones referidas, lejos de demostrar que efectivamente se recibieron, tramitaron, atendieron y resolvieron las PQR, conducen a concluir que las solicitudes objeto de análisis, no fueron atendidas de conformidad a lo establecido por la ley, y principalmente, que no fueron atendidas dentro de los términos establecidos, pues no existe dentro del plenario documento alguno que demuestre que efectivamente las PQR fueron resueltas de manera oportuna, situación que hizo que los proveedores tomaran el camino de demostrar la "satisfacción del usuario", lo que de ninguna forma los exime de

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

responsabilidad, en atención a que el objeto central de la presente actuación consiste en determinar si los proveedores controlados cumplieron la totalidad de sus obligaciones relacionadas con las peticiones, quejas y recursos, desde su recepción, pasando por su atención y trámite, y llegando hasta la respuesta de las solicitudes, procedimiento que en su conjunto ha debido surtir dentro de los 15 días hábiles concedidos por la ley.

### 5.3. Conclusiones sobre el Análisis probatorio.

En definitiva, y luego de un análisis minucioso del arsenal probatorio obrante en el expediente, concluye este Despacho que los proveedores de comunicaciones investigados, teniendo el deber de probar que atendieron de manera adecuada las peticiones objeto de investigación, es decir, que prohirieron decisiones de fondo ante las PQR's presentadas por sus usuarios, y que además lo hicieron dentro del término legal, esto es, dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de radicación del escrito, de conformidad con lo establecido en el artículo 6° del Código Contencioso Administrativo y demás normas concordantes, no lo hicieron, desconociendo sus particulares cargas probatorias, derivadas de la posición de dominio que ostentan dentro de la relación de consumo.

Ahora bien, las sociedades no solo omitieron allegar elementos materiales probatorios suficientes y demostrativos del cumplimiento cabal de sus obligaciones, sino que la evidencia arribada al procedimiento sugiere que las respuestas dirigidas a los usuarios, en aquellos casos en los que se emitió respuesta concediendo favorabilidad, no se efectuaron dentro de los precisos términos establecidos por el ordenamiento para tal fin, situación que se evidencia a partir de la sospechosa ausencia de fechas tanto en las favorabilidades, como en los desistimientos, verificándose una infracción al régimen de protección de usuarios, dado que esta Superintendencia considera que el cumplimiento tardío<sup>30</sup> no puede ser considerado sinónimo de pleno cumplimiento, sino por el contrario, constituye otra especie de incumplimiento merecedor de enérgico reproche.

En ese sentido, las sociedades TELMEX COLOMBIA S.A. y TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., no lograron desvirtuar los cargos imputados por esta autoridad, relacionados con el incumplimiento de sus obligaciones respecto de la recepción, atención, trámite y resolución del número de PQR's que se relacionan a continuación, y cuyos detalles se encuentran en el acápite 5.2 del presente acto administrativo.

| Régimen\Proveedor     | Telmex Colombia | Telmex Telecomunicaciones |
|-----------------------|-----------------|---------------------------|
| Res. 1732 de 2007     | 182             | 151                       |
| TC + TT <sup>31</sup> | 159             |                           |
| Res. 3066 de 2011     | 112             | 111                       |
| TC + TT               | 114             |                           |
| <b>TOTAL</b>          | <b>567</b>      | <b>535</b>                |

Es válido aclarar que las casillas denominadas "TC + TT" hacen referencia a aquellas PQR's que con ocasión a los servicios objeto de reclamo, han debido ser atendidas por ambos proveedores de comunicaciones, razón por la cual el incumplimiento en cuanto su atención y resolución se imputa a las dos personas jurídicas investigadas, pues tanto Telmex Colombia como Telmex Telecomunicaciones han debido tramitar y resolver lo de su competencia.

<sup>30</sup> Aspecto que se tiene en cuenta en gracia de discusión, pero que no quedo suficientemente demostrado por parte de las sociedades investigadas.

<sup>31</sup> La denominación "TC + TT" hace referencia a las PQR's que han debido atender ambos proveedores de comunicaciones.

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

En definitiva, la no atención y resolución oportuna de 567 PQR's por parte de Telmex Colombia, y de 535 PRQ's por parte de Telmex Telecomunicaciones, independientemente del número específico de PQR's, evidencia una multiplicidad de infracciones directas a los mandatos contenidos en los artículos 3 y 39 de la Resolución 3066 de 2011 y, en los artículos 3 y 72 de la Resolución 1732 de 2007, respectivamente, conducta sumamente gravosa, que amerita la imposición de la correspondiente sanción administrativa.

#### **SEXTO: CONCLUSIÓN.**

Finalmente, es claro que en el asunto *sub examine*, las sociedades investigadas, inobservaron lo dispuesto en los artículos 3 y 39 de la Resolución 3066 de 2011 y, en los artículos 3 y 72 de la Resolución 1732 de 2007, ya que las compañías sujetas al control administrativo, no lograron desvirtuar los cargos imputados por esta Autoridad, al no demostrar que recibieron, atendieron, tramitaron y respondieron una multiplicidad de PQR's presentadas por los usuarios, relacionadas en el considerando quinto del presente acto administrativo, de conformidad con las normas que gobiernan el derecho de petición, especialmente, dentro de la oportunidad señalada por la ley para surtir dichos trámites, situación que hace procedente la imposición de la sanción administrativa correspondiente en atención a lo dispuesto por los artículos 65 y 66 de la Ley 1341 de 2009.

#### **SÉPTIMO: Dosimetría Sancionatoria.**

Es importante indicar que la sanción administrativa tiene la vocación de ser la reacción jurídica de la institucionalidad estatal, ante la vulneración de un precepto normativo por parte de uno de sus asociados, cuya finalidad es la de castigar a este último por su reticencia al cumplimiento del ordenamiento jurídico, y correlativamente brindar a los demás asociados un mensaje sobre las consecuencias de actuar en contravía del orden institucional vigente. En síntesis, la sanción no es un efecto primario de las normas jurídicas, sino un efecto derivado y secundario. Las normas jurídicas atribuyen derechos e imponen deberes; sólo en el caso en que falle esta estructura, el aparato estatal recurre a imponer sanciones de carácter correctivo.

En este sentido se ha pronunciado la Honorable Corte Constitucional mediante sentencia C-875 de 2011<sup>32</sup>, de la siguiente manera:

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

Ahora bien, la imposición de sanciones por parte de la autoridad trae de suyo límites y condiciones específicas, lo que permite que el asociado pueda llegar a tener claridad acerca de las consecuencias que generaría su indebido actuar, y que a su vez, dentro de este ámbito de movilidad, la autoridad pueda dar relevancia a su criterio jurídico para la imposición final de la sanción. De lo anterior, es claro que siempre y cuando la autoridad sancionadora se mantenga dentro del rango previsto por la ley, puede modular la sanción, atendiendo a diversos criterios que pueden tornarla más o menos gravosa<sup>33</sup>.

<sup>32</sup> M.P. José Ignacio Pretell Chaljub

<sup>33</sup> "(...) Para la Corte es claro que la potestad de evaluación de la gravedad de la falta debe dejarse a juicio de la Administración, pues sólo ella tiene conocimiento inmediato de la dimensión y repercusiones de la conducta reprochable.



Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

Así las cosas, es necesario anotar que la graduación de la sanción que esta Superintendencia realiza en virtud de la facultad sancionatoria a ella atribuida por virtud de la ley, obedece principalmente a una facultad discrecional que no es absoluta, esto es, no depende de la aplicación de criterios subjetivos. En efecto, el monto de la sanción que se aplica en cada caso particular, se encuentra gobernado por criterios definidos legalmente, los cuales se encuentran previstos en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009.

Precisamente, la norma que particularmente autoriza la aplicación de la sanción en materia de servicios de comunicaciones, para el caso concreto es el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, el cual estableció unos rangos máximos en atención a la naturaleza de la infracción, los que sirven de parámetro a la autoridad sancionadora para la determinación de la correspondiente sanción, permitiendo la imposición de multas por una cantidad que oscila entre uno (1) y dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

En este mismo sentido, esta Superintendencia debe tomar en consideración los criterios previstos por la normativa para la imposición de las sanciones (artículo 66 de la Ley 1341 de 2009), con la finalidad de generar una debida consecuencia jurídica por la infracción de la norma. Al respecto es preciso anotar que para la ponderación de los criterios, no necesariamente deben encontrarse configurados todos los allí previstos a efectos de proceder a sancionar una conducta violatoria del régimen de protección de usuarios de comunicaciones, pues eso sería lo mismo que insinuar, en gracia de ejemplo, que si una conducta violatoria del mencionado régimen es cometida por primera vez, no pudiese ser sancionada en razón de la necesidad de verificarse la reincidencia; o que una conducta gravosa por sí misma en razón del precepto normativo vulnerado, no pudiese ser sancionada por no entrañar un daño efectivamente verificable al usuario.

Los criterios que se deben tomar en consideración para definir una sanción, son los siguientes:

*"ARTÍCULO 66. CRITERIOS PARA LA DEFINICIÓN DE LAS SANCIONES. Para definir las sanciones aplicables se deberá tener en cuenta:*

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

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

Así las cosas, en ejercicio de la facultad discrecional de la que se encuentra legalmente investida esta Superintendencia, procede a efectuar el ejercicio de la dosimetría de la sanción, sin perder de vista los extremos máximos y mínimos previstos en la norma, al igual que los criterios de dosimetría que se exponen a continuación:

#### **7.1. Gravedad de la falta.**

Por lo tanto, y en consonancia con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, en el cual se estableció, como criterios para la definición de las sanciones, entre

*Por ello no resulta violatorio del principio de reserva de ley en materia sancionatoria que la Administración evalúe la gravedad de la conducta e imponga las sanciones dentro del marco establecido por el legislador, pues con que la ley haya determinado las faltas y las sanciones se entiende satisfecho el principio de legalidad (...)" Corte Constitucional Sentencia C-1153 de 2005 M.P.: Marco Gerardo Monroy Cabra.*

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

otros, la gravedad de la falta, este Despacho concluye que evaluada la conducta objeto de reproche, la gravedad de la misma es de tal entidad que no solo contraviene lo establecido en los artículos 3 y 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, y en los artículos 3 y 72 de la Resolución CRT 1732 de 2007; sino que a su vez, implica en primera medida, una violación del principio rector que opera en materia de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, esto es, el principio de calidad establecido en el artículo 3º de los referidos regímenes de protección, ya que es deber de los proveedores de los servicios de comunicaciones recibir, atender, tramitar y responder ágilmente y con calidad las peticiones, quejas o recursos de los usuarios.

Así mismo, la conducta reprochada implica un desconocimiento al derecho a presentar peticiones, quejas o recursos, y a que las mismas sean tramitadas y resueltas de manera oportuna, prerrogativa que tiene asidero constitucional en el derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, y sobre el cual la Corte Constitucional ha dispuesto que "(...) El derecho de petición, es una garantía constitucional que le permite a los ciudadanos formular solicitudes respetuosas a las autoridades y obtener consecuentemente una respuesta pronta, oportuna y completa sobre el particular, la cual debe necesariamente "ser llevada al conocimiento del solicitante", para que se garantice eficazmente este derecho. Desde este punto de vista, el derecho de petición involucra "no solo la posibilidad de acudir ante la administración, sino que supone, además, un resultado de ésta, que se manifiesta en la obtención de una pronta resolución. Sin este último elemento, el derecho de petición no se realiza, pues es esencial al mismo. (...) "<sup>34</sup>.

Bajo las anteriores consideraciones, y una vez identificados los bienes jurídicos lesionados por la conducta antijurídica de los proveedores de servicios de comunicaciones, cuales son: (i) el bien jurídico de la calidad en la atención al usuario; y, (ii) el interés jurídico protegido de que las PQR's presentadas por los usuarios sean recibidas, atendidas, tramitadas y resueltas de manera oportuna y de conformidad con las normas que regulan el derecho de petición, se advierte que la entidad de los mismos es sumamente significativa y relevante, debido a que todos y cada uno de los intereses jurídicos amparados por los derechos conculcados, constituyen principios fundantes del ordenamiento jurídico en materia de protección usuarios de comunicaciones, cuyo desconocimiento significa un cuestionamiento directo a la vigencia del régimen de protección de usuarios, que pone en entre dicho los cimientos sobre los que se edifican las normas que regulan las particulares relaciones de consumo objeto de investigación.

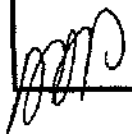
A su vez, quedo en evidencia que el grado de afectación de los bienes jurídicos lesionados por las compañías investigadas es de tal magnitud, que desconoce su protección normativa, trasgrediendo incluso el núcleo esencial de los intereses protegidos por el ordenamiento, situación que pone de manifiesto la gravedad de la falta generada a partir de la conducta *contra legem* desplegada por las empresas de comunicaciones.

## 7.2. Reincidencia.

Ahora bien, respecto de la reincidencia en la comisión de los hechos, es necesario efectuar un análisis profundo, a partir de la renuencia permanente del proveedor de servicios de cumplir con la regulación establecida, pues esta circunstancia, sumada a la gavedad de la falta evidencias la necesidad de imponer una mayor sanción, con la finalidad de generar un castigo acorde a la antijuridicidad de la conducta efectuada por los proveedores investigados, y enviar un mensaje de carácter general a la comunidad acerca de las consecuencias jurídicas que puede acarrear el hecho de vulnerar de manera múltiple y repetitiva el ordenamiento jurídico.

Es pertinente indicar que el criterio de la reincidencia en las conductas contrarias al ordenamiento jurídico, en caso de una acumulación de expedientes, debe medirse a la luz de la

<sup>34</sup> Corte Constitucional sentencia 301 de 1998 M.P Dr. Alejandro Martínez Caballero.



Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

injustificada repetición de la conducta antijurídica del operador que ya se tiene como consumada (cuando la autoridad sancionatoria se encuentra imponiendo la sanción, ya ha efectuado el ejercicio intelectual que le permite determinar la ilegalidad y antijuridicidad de la conducta), y por ende, se genera la necesidad de imponer una sanción mayor a la que se impondría si se tratara de una sola conducta reprochable.

En este sentido se ha pronunciado el Consejo de Estado, a través de Sentencia del 12 de junio de 2008<sup>35</sup>, respecto de la tasación que efectuó la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en una Resolución Sancionatoria contra la ETB por violación continuada al derecho de petición de los usuarios, indicó lo siguiente:

*"Igual ocurre con el factor de la reincidencia a que se alude en las consideraciones de la resolución acusada para dosificar o tasar la sanción impuesta, toda vez que lo confunde con el antecedente penal, el cual sí requiere la sentencia ejecutoriada. La reincidencia aludida prevista en el artículo 81.2 ibídem, es la repetición de la conducta omisiva por la actora y que la entidad demandada advierte diciendo que "se evidencia la permanente tendencia a no responder a los usuarios dentro del término previsto en la ley" (folio 197), lo cual encuentra suficiente asidero en el abultado número de los quejosos en este caso concreto que no obtuvieron respuesta a sus peticiones y, por ende, a quienes les fue violado su derecho de petición, como quiera que ascienden a 119 suscriptores, de los 123 que conformaron inicialmente el conjunto de querellantes, cuyas respectivas peticiones aparecen presentadas en diferentes fechas (...)"*

Así las cosas, es claro que los proveedores de servicios de comunicaciones investigados se negaron, de manera múltiple, a atender oportuna y adecuadamente las peticiones de los usuarios, generando una sistemática vulneración al régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones, conducta que merece ser sancionada con mayor severidad de la que sería pertinente si solo se hubiera efectuado una única acción.

La repetitiva vulneración al régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones, se ve reflejada en el abultado número de PQR's objeto de la presente investigación, las cuales independientemente del número total, son una muestra de la multiplicidad de infracciones cometidas por las compañías investigadas, respecto de las cuales los proveedores no lograron demostrar su adecuada y oportuna resolución. Vale la pena aclarar que la sanción que se procederá a imponer no se fundamenta en el número concreto (567) de PQR's no atendidas ni resueltas de conformidad a lo establecido por la normatividad, bien hubieran podido ser 100, o una fracción de este significativo número, y sin embargo se mantendría la misma dosimetría sancionatoria, toda vez que el fundamento de la severidad de la misma, radica en la multiplicidad de infracciones, graves por demás, cometidas por las sociedades sujetas al control de la administración.

De todo lo anterior, queda claro que las investigadas han sido reincidentes en su conducta tendiente a desconocer el derecho con que cuentan los usuarios a que sus peticiones les sean respondidas de forma adecuada y oportuna, razón por la cual es necesario imponer una sanción que no solo permita dimensionar la gravedad de la conducta por sí misma, sino que genere un reproche adecuado, y proporcional ante la reiterada y comprobada tendencia de las investigadas, a vulnerar el régimen de protección de los usuarios de servicios de comunicaciones por vía de la trasgresión de los artículos 3 y 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011 y, 3 y 72 de la Resolución CRT 1732 de 2007.

<sup>35</sup> Radicación No. 25000-23-31-000-2003-01131-01

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

**OCTAVO: Sanción administrativa.**

Para establecer el monto de la sanción que se procede a imponer, es pertinente reseñar que este Despacho cada vez que verifica el incumplimiento por parte de un proveedor de comunicaciones respecto de sus obligaciones referidas a la recepción, atención, trámite y resolución de las PQR's presentadas por un usuario, procede a imponer una sanción equivalente a cien (100) smmlv, dada la trascendencia del bien jurídico lesionado. Bajo ese precedente y al examinar que las sociedades vinculadas infringieron los artículos 3 y 39 de la Resolución 3066 de 2011 y 3 y 72 de su Resolución 1732 de 2007 frente a más de 500 usuarios cada una<sup>36</sup>, este Despacho encuentra suficiente fundamento para imponer el monto máximo contemplado por la ley, es decir, dos mil (2000) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

De acuerdo con lo expuesto, al tenor de lo previsto por el numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009 y el artículo 65 ibídem, y teniendo en cuenta la ponderación de los diferentes factores que confluyeron en la conducta omisiva de los proveedores de servicios de comunicaciones, los cuales fueron debidamente desagregados en la presente Resolución, se impondrá a la sociedad TELMEX COLOMBIA S.A. una sanción pecuniaria en favor de la Nación por la suma de MIL CIENTO SETENTA Y NUEVE MILLONES DE PESOS (\$1.179.000.000) equivalentes a DOSMIL (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes, monto al que se llega luego de analizar la gravedad de la infracción, la reincidencia en la comisión de los hechos y, en particular el hecho concreto de que con el desacato respecto de lo dispuesto en los artículos 3 y 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, y en los artículos 3 y 72 de la Resolución CRT 1732 de 2007, respectivamente, se vulneran de manera grave, múltiple y reiterada los derechos consagrados a favor de los usuarios de los servicios de comunicaciones.

De igual forma, se impondrá a la sociedad TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. una sanción pecuniaria en favor de la Nación por la suma de MIL CIENTO SETENTA Y NUEVE MILLONES DE PESOS (\$1.179.000.000) equivalentes a DOSMIL (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes, monto al que se llega luego de analizar la gravedad de la infracción, la reincidencia en la comisión de los hechos, y en particular el hecho concreto de que con el desacato respecto de lo dispuesto en los artículos 3 y 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, y en los artículos 3 y 72 de la Resolución CRT 1732 de 2007, respectivamente, se vulneran de manera grave, múltiple y reiterada los derechos consagrados a favor de los usuarios de los servicios de comunicaciones.

**NOVENO: Medida Administrativa.**

Igualmente, esta Dirección, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 numeral 3 del Decreto 4886 de 2011, procederá a adoptar una medida administrativa, en el asunto *sub examine*, en atención a que dicha norma dispone:

*"Artículo 13. Funciones de la Dirección de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones. Son funciones de la Dirección de Investigación de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones:*

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

<sup>36</sup> En particular se encontró que Telmex Colombia S.A. incumplió sus obligaciones relativas a las PQRs frente a 567 casos, mientras que Telmex Telecomunicaciones S.A. hizo lo mismo frente a 535.



Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

Así mismo, el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009 prevé:

*"Artículo 54. Recursos. Proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice el proveedor de servicios. El recurso de apelación lo resolverá la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control en materia de usuarios. Las solicitudes de los usuarios, así como los recursos de reposición y apelación, deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo por el proveedor, o su interposición o recibo en la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control, respectivamente.*

*Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación. Transcurrido dicho término, sin que se hubiere resuelto la solicitud o el recurso de reposición por parte del proveedor, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la solicitud, reclamación o recurso ha sido resuelto en forma favorable al usuario. (EFT)*

En ese sentido, este Despacho ordenará a las sociedades Telmex Colombia S.A. y Telemex Telecomunicaciones S.A. E.S.P. que dentro del término establecido por el presente acto administrativo, y en atención al efecto jurídico contemplado en el artículo 54 ibidem, que opera de pleno derecho, proceda a materializar de manera real, efectiva y favorable las solicitudes presentadas por la totalidad de los usuarios referidos en el numeral 5.2 de la presente resolución.

Resta precisar que en la Administración confluyen dos poderes, a saber: el sancionador y el correctivo o de enderezamiento. El primero, caracterizado por su efecto represivo y restaurativo del orden legal transgredido por el particular con su actuación, acompañado de una consecuencia pecuniaria, con el fin de castigar la conducta reprochada y de concientizar al infractor a que cese en la comisión de tal circunstancia. El segundo, caracterizado por la facultad de impartir una orden administrativa, que deriva de la soberanía que con fundamento en la Ley se ha radicado en algunos órganos de la Administración, cuyo objetivo se contrae a enderezar comportamientos que a la luz del ordenamiento jurídico resultan contrarios a las normas vigentes.

Así mismo, es válido aclarar que al momento de acreditar el cumplimiento de la precitada medida administrativa, la sociedad investigada deberá allegar copia de los documentos que permitan comprobar e identificar de manera clara cuál fue el procedimiento para la materialización de la citada medida para todos los usuarios, con el propósito de determinar con exactitud si se dio cumplimiento cabal a la medida administrativa tomada por esta Dirección.

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

#### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Imponer a la sociedad TELMEX COLOMBIA S.A. identificada con Nit. No. 830.053.800-4, una sanción pecuniaria en favor de la Nación por la suma de MIL CIENTO SETENTA Y NUEVE MILLONES DE PESOS (\$1.179.000.000) equivalentes a DOSMIL (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes, de conformidad con lo expuesto en el acápite considerativo de la presente resolución.

**PARÁGRAFO:** El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá efectuarse utilizando la forma universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá, Cuenta Corriente No. 062-87028-2, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio, Código Rentístico No. 03, Nit. 800.176.089-2, dentro

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución, pago que debe acreditarse en la ventanilla de la Tesorería de esta Superintendencia con el original de la consignación, donde le expedirán el recibo de caja aplicado a la resolución sancionatoria. Vencido este plazo se cobraran intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Ordenar a la sociedad TELMEX COLOMBIA S.A. identificada con Nit. No. 830.053.800-4, adoptar la medida administrativa de que trata el considerando noveno de esta resolución, de conformidad con lo allí expuesto, dentro del término de diez (10) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo.

**ARTÍCULO TERCERO:** Imponer a la sociedad TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. identificada con el Nit. No. 830.140.108-8, una sanción pecuniaria en favor de la Nación por la suma de MIL CIENTO SETENTA Y NUEVE MILLONES DE PESOS (\$1.179.000.000) equivalentes a DOSMIL (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes, de conformidad con lo expuesto en el acápite considerativo de la presente resolución.

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

**ARTÍCULO CUARTO:** Ordenar a la sociedad TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. identificada con el Nit. No. 830.140.108-8, adoptar la medida administrativa de que trata el considerando noveno de esta resolución, de conformidad con lo allí expuesto, dentro del término de diez (10) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo.

**ARTÍCULO QUINTO:** Notificar personalmente el contenido de la presente resolución al señor MAURICIO ESCOBEDO VASQUEZ en su calidad de representante legal de las sociedades TELMEX COLOMBIA S.A. identificada con Nit. No. 830.053.800-4 y TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. identificada con el Nit. No. 830.140.108-8, o quien haga sus veces, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra ella procede el recurso de reposición interpuesto ante la Directora de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, y el de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D. C.,

La Directora de Investigaciones De Protección De Usuarios De Servicios de Comunicaciones

  
ADRIANA MARIA ANGEL BULLA

Q

Por la cual se imponen unas sanciones administrativas

**Notificación:**

Nombre: TELMEX COLOMBIA S.A.  
Identificación: Nit. No. 830.053.800-4  
Representante Legal: MAURICIO ESCOBEDO VASQUEZ  
Dirección: Carrera 11 A No. 94 - 76  
Ciudad: Bogotá D.C.

Nombre: TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.  
Identificación: Nit. No. 830.140.108-8  
Representante Legal: MAURICIO ESCOBEDO VASQUEZ  
Dirección: Carrera 70 No. 71 - 52 torre B, piso 17.  
Ciudad: Bogotá D.C.

Elaboró: AFFT  
Revisó: FRE  
Aprobó: AMAB