



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

RESOLUCIÓN NÚMERO **18210 - -** DE 2019

(**30 MAY 2019**)

VERSIÓN PÚBLICA

"Por la cual se impone una sanción"

Radicación 16-392644

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE
DATOS PERSONALES

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, y los numerales 4 y 5 del artículo 17 del Decreto 4886 de 2011, y

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que esta Superintendencia tuvo conocimiento de la presunta violación de las normas de protección de datos personales contenidas en la Ley 1266 de 2008 por parte de la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, ("la investigada" o "**COMCEL**"), identificada con Nit. 800.153.993-7, por lo que decidió iniciar investigación administrativa en consideración a los siguientes hechos narrados por el señor [REDACTED]:

- 1.1 Señaló que: "(e)l día 23 de septiembre de 2016 la Delegatura de Protección de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones (sic) de la SIC (...) requirió bajo el expediente 14-161673 a Comcel única y exclusivamente 3 solicitudes específicas: (i) acreditación de favorabilidad (...) (ii) Estado del trámite, y (iii) Estado actual de la cuenta" (fl. 2).
- 1.2 Indicó que: "(e)l 11 de octubre de 2016 Comcel (...) allegó un comunicado en respuesta al requerimiento efectuado por la SIC (...) en donde nuevamente exponen todo mis (sic) historial crediticio, divulgan mi información confidencial (un certificado laboral de esa época, un documento de denuncia ante la Policía de Colombia, y un recibo de servicios de la dirección de correspondencia de una filial del grupo) (...)" (fl. 2 reverso).
- 1.3 Manifestó que, por los anteriores hechos, presentó un derecho de petición ante COMCEL y, en respuesta, dicha sociedad "emitió un comunicado" el cual envió a su correo electrónico y a la dirección "[REDACTED] M" que desconoce (fl. 3).

SEGUNDO: Que, con base en los hechos anotados, a partir de los cuales se advirtió la presunta violación de las normas sobre protección de datos personales y, en particular, las disposiciones contenidas en: (i) el numeral 1 del artículo 9 de la Ley 1266 de 2008, en concordancia con el literal g) del artículo 4 del mismo cuerpo normativo y (ii) el literal c) del artículo 4 de la Ley 1266 de 2008, el 17 de octubre de 2018, se inició la presente investigación administrativa mediante la expedición de la Resolución No. 77954 de 17 de octubre de 2018¹ por medio de la cual se formularon dos (2) cargos a la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, identificada con Nit. 800.153.993-7.

La mencionada resolución le fue notificada a la investigada para que se pronunciara sobre los hechos materia de investigación y aportara y/o solicitara las pruebas que pretendiera hacer valer dentro del referido trámite, con el fin de que ejerciera a cabalidad su derecho de defensa y contradicción. De la misma manera, esta actuación fue comunicada al denunciante.

TERCERO: Que, mediante escrito radicado el día 20 de noviembre de 2018, la apoderada de la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, dio respuesta a la formulación de cargos informando lo siguiente (fls. 109 a 147):

- 3.1 Indicó que mediante comunicación de fecha de 10 de octubre de 2016, la investigada dio respuesta a la solicitud con radicado No. 14-161673 de esta Superintendencia que consistió en allegar: "(...) acreditación de cumplimiento en relación con la respuesta

¹Obrante a folios 105 a 108.

"Por la cual se impone una sanción"

proferida favorablemente el 11 de septiembre de 2014. Así mismo allegar estado del trámite en relación con el usuario en cuestión, y estado actual de su cuenta (...)" (fl. 112).

- 3.2 Manifestó que envió comunicado GRC-20162922095-2016 con fecha de 3 de noviembre al usuario, señor [REDACTED], en respuesta a la petición que este formuló el 12 de octubre de 2016, informándole que para dar una contestación de fondo requería de la ampliación del plazo para responder la PQR. Esta comunicación fue remitida a las direcciones electrónicas [REDACTED] y [REDACTED] (fl. 113). No obstante, para la investigada:

"La respuesta remitida al correo [REDACTED] no implica la violación al principio de circulación restringida plasmado en la Ley 1266 de 2008 por cuanto lo procedente es que, mediando una relación de carácter contractual, como la que se evidencia, en caso de evidenciar algún error, el titular en ejercicio de sus derechos, solicite la modificación o verificación de los datos asociados a su cuenta de tal manera que de forma diligente el proveedor proceda con la exclusión de algún dato que pudiere estar desactualizado o errado en la base de datos del proveedor del servicio. Ello debido a las múltiples posibilidades de cometer errores involuntarios en los que los seres humanos pueden incurrir, e incluso derivados de errores en los sistemas.

Adicional a lo anterior, se evidencia que la respuesta al proveedor emitida, en sí misma no contiene información que pueda calificarse como sensible o confidencial toda vez que de la misma solo se infiere un eventual conflicto derivado de una relación comercial entre un usuario y un proveedor de servicios. Admitir tal argumento –que contenía un dato reservado, sensible o confidencial- sería tanto como afirmar que las empresas de servicios públicos no podrían emitir su facturación sino en un sobre cerrado y sellado toda vez que con la factura de dichos servicios, terceros ajenos a la relación comercial contractual –ej. los vigilantes de un edificio- pueden recibir información sensible de los usuarios de tales servicios, consistente en eventuales o futuras deudas y conflictos con las citadas empresas. (...)" (fl. 113).

- 3.3 Señaló que carecía de sustento lógico el argumento según el cual la remisión a un correo aparentemente distinto al del Titular es violatorio del principio de circulación restringida. Además, en la comunicación electrónica sólo se mencionaba la necesidad de contar con un plazo adicional para poder responder una PQR (fl. 113).
- 3.4 Aclaró que la Dirección de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, mediante oficio de 24 de agosto de 2017, en relación a la solicitud 14-161673, decidió: (i) que no era procedente iniciar una investigación administrativa contra el operador, pues no se configuró el presunto silencio administrativo positivo ("SAP"); (ii) archivar la actuación en tanto la empresa decidió otorgar una favorabilidad mediante decisión empresarial emitida el 02 de septiembre de 2014 y (iii) se trasladó lo pertinente a la Dirección de Investigación de Datos Personales de esta Entidad para lo de su competencia (fl. 114).

- 3.5 A partir de lo anterior, indicó que:

"(...) Tal y como se evidencia de la anterior comunicación emitida por la SIC, Comcel acreditó el cumplimiento de la favorabilidad de fecha 11 de septiembre de 2014 remitiendo para el efecto, los documentos requeridos por el ente de control frente a la solicitud efectuada y aquellos que el proveedor consideró pertinentes y conducentes remitir a efectos de demostrar la plena favorabilidad otorgada al usuario, buscando finiquitar la interposición de las múltiples solicitudes del quejoso ante la empresa y la SIC.

Por ello es que respecto de la imputación relacionada con el suministro al Grupo de Trabajo de Investigaciones de Protección de Usuarios de comunicaciones de la historia de crédito del titular y de información impertinente e inconducente, con lo cual se habría contravenido lo establecido en la ley 1266 de 2008 en relación con el principio de confidencialidad de la información, es preciso advertir que conforme la comunicación antes transcrita, la SIC a través de la señalada Dirección de Investigación señaló que no obstante el hecho de que conforme a la documentación aportada por Comcel, se evidenciaba la solución completa a las pretensiones del usuario, con lo cual no obró SAP y no obstante el previo archivo de la actuación, ante la nueva petición formulada por el señor [REDACTED], la SIC requirió nuevamente a Comcel, quien mediante la respuesta a la solicitud de acreditación del

"Por la cual se impone una sanción"

cumplimiento evidenciaba tal circunstancia. Cerrándose en consecuencia el radicado 14-161673.

Entonces, resulta claro que con la información remitida a la Dirección de investigaciones de usuarios de servicios de comunicaciones, Comcel demostró de manera fehaciente el cumplimiento de la favorabilidad concedida al usuario, tantas veces cuestionada por éste, en una actuación que linda con la violación al principio de la buena fe que rige las relaciones entre los usuarios de los servicios de comunicaciones y los proveedores de éstos.

Por tal motivo y conforme al requerimiento formulado puede afirmarse que la integralidad de dicha información resultaba pertinente y conducente en aras de lograr demostrar a la SIC – dirección de protección de usuarios- el cumplimiento integral por parte del proveedor.

(...)

Por tanto, carece de sustento afirmar como base para la apertura de la presente investigación que Comcel brindó información que no guardaba congruencia o relación con los hechos investigados por el grupo de trabajo de protección de usuarios de comunicaciones. Ello resulta improcedente e inviable a la luz d ellos [sic] hechos descritos y de lo antes analizado. Pretender lo contrario sería tanto como desconocer los hechos que rodean el caso presente y la circunstancia también palmaria de que el Señor [REDACTED] por razones que desconocemos y que podrían lindar con actuaciones temerarias, en reiteradas solicitudes a Comcel y a la SIC, intenta que el proveedor resulte investigado y sancionado, no obstante obtener favorabilidad de la empresa a deudas que efectivamente ha tenido y mantenido con la empresa (...)" (fl. 115).

- 3.6** Manifestó que las entidades públicas debían tener políticas encaminadas a la protección de datos de las personas y buenas prácticas. De manera que "(...) el tratamiento de la información que pueda eventualmente resultar sensible, debe darse conforme a los mandatos legales y a los especiales deberes de la Administración. (...)" (fl. 115).
- 3.7** Señaló que la empresa cuenta con controles y políticas de seguridad de la información. Asimismo que los contratos con los colaboradores de la compañía contienen cláusulas de confidencialidad. Además que el código de ética que los empleados suscriben dispone como obligación de estos respetar la confidencialidad. De la misma manera, reiteró que esta entidad también debía tener unas políticas y buenas prácticas en el tratamiento de los datos personales (fl. 116).
- 3.8** Por último, concluyó que:

"(...) Lo anterior quiere decir que Comcel no ha transgredido los derechos del quejoso ni las normas en materia de datos personales, según le fuere imputado, y como ya lo admitió la SIC, el proveedor cumplió con acreditar la favorabilidad otorgada al señor [REDACTED] quien ha intentado múltiples quejas y denuncias en contra de mi representada, como se evidencia a lo largo de este escrito de descargos, lo cual podría lindar en acciones quizás temerarias en contra de Comcel. Baste para ello simplemente con consultar señor Director la base de datos de esa Superintendencia. (...)" (fl. 116).

CUARTO: Que, mediante Resolución No. 94678 de 31 de diciembre de 2018², esta Dirección aclaró el acto administrativo mediante el cual se inició una investigación administrativa y se formularon cargos, en el sentido de indicar que la competencia en virtud de la cual se instruyó esta actuación administrativa se encontraba dada por la Ley 1266 de 2008. Este acto administrativo fue comunicado a la investigada de acuerdo al acuse de correo electrónico disponible a folio 169 del expediente.

QUINTO: Que, a través de la Resolución No. 1367 de 25 de enero de 2019³, esta Dirección incorporó las pruebas obrantes en la totalidad del expediente radicado bajo el número 16-392644, folios 1 a 151, con el valor legal que les corresponda, declarando agotada la etapa probatoria y corriendo traslado a la investigada para que rindiera los alegatos de conclusión respectivos.

²Obrante a folio 167.

³Obrante a folios 164 a 166.

"Por la cual se impone una sanción"

SEXTO: Que dentro del plazo otorgado por la Resolución No. 1367 de 25 de enero de 2019⁴, la sociedad investigada mediante comunicado del 07 de febrero de 2019, presentó alegatos de conclusión reiterando lo señalado en su escrito de descargos (fls. 152 a 160).

SÉPTIMO: Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio

El artículo 17 de la Ley 1266 de 2008 establece la función de vigilancia que le corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio sobre los operadores, las fuentes y los usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, en cuanto se refiere a la actividad de administración de datos personales que se regula en la mencionada Ley.

OCTAVO: Análisis del caso

8.1 Adecuación típica

La Corte Constitucional en Sentencia C-1011 de 2008 estableció lo siguiente respecto del principio de tipicidad en materia de derecho administrativo sancionatorio:

"(...) [l]a jurisprudencia^[206] ha estimado que para que pueda predicarse el cumplimiento del contenido del principio de tipicidad en el derecho administrativo sancionador, deben concurrir tres elementos, a saber:

- (i) Que la conducta sancionable esté descrita de manera específica y precisa, bien porque la misma esté determinada en el mismo cuerpo normativo o sea determinable^[207] a partir de la aplicación de otras normas jurídicas;*
- (ii) Que exista una sanción cuyo contenido material esté definido en la ley;*
- (iii) Que exista correlación entre la conducta y la sanción;*

Sin perjuicio de lo anterior, se reitera que 'las conductas o comportamientos que constituyen falta administrativa, no tienen por qué ser descritos con la misma minuciosidad y detalle que se exige en materia penal, permitiendo así una mayor flexibilidad en la adecuación típica'.^[208]

En ocasiones, los elementos enunciados no se encuentran previstos en el mismo instrumento normativo, sino que es preciso consultar el contenido de otras disposiciones para especificar cuál es la conducta ordenada o prohibida o cual es la sanción específica aplicable. (...)''⁶.

Atendiendo los parámetros señalados por la citada jurisprudencia, para el caso específico se tiene que:

- (i) El artículo 9 de la Ley 1266 de 2008 señala los deberes que le asisten a los Usuarios de información respecto del manejo de la información financiera, crediticia, comercial y de servicios contenida en las bases de datos personales destinadas al riesgo crediticio.*
- (ii) El incumplimiento del señalado deber dará lugar a la aplicación de las sanciones definidas específicamente en el artículo 18 de la Ley 1266 de 2008.*
- (iii) De conformidad con los hechos alegados por el denunciante y el acervo probatorio que obra en el expediente, se puede establecer que la conducta desplegada por la investigada se concreta en la posible vulneración de lo consagrado: (i) en el numeral 1 del artículo 9 de la Ley 1266 de 2008, en concordancia con el literal g) del artículo 4 de la misma Ley, y (ii) el literal c) del artículo 4 de la Ley 1266 de 2008.*

En ese orden de ideas, corresponde a este Despacho establecer si la conducta desplegada por la investigada dará lugar o no a la imposición de una sanción, para lo cual se deberán tener en cuenta los hechos narrados por el denunciante, las razones de hecho y de derecho aducidas por la investigada tanto en su escrito de descargos, como de alegatos de conclusión, así como el conjunto de pruebas allegadas al expediente.

8.2 Valoración probatoria y conclusiones

⁴Ibidem.

⁵Corte Constitucional, Sentencia C-1011 de 2008, M.P: Jaime Córdoba Triviño. F.J:3.6.2.

"Por la cual se impone una sanción"

8.2.1 Respetto del deber de los Usuarios de guardar reserva sobre la información que les es suministrada por los Operadores, las Fuentes o los Titulares de información

El numeral 1 del artículo 9 de la Ley 1266 de 2008 señala el siguiente deber en cabeza de los Usuarios de información:

Ley 1266 de 2008, artículo 9: "Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente ley y demás que rijan su actividad, los usuarios de la información deberán:

1. Guardar reserva sobre la información que les sea suministrada por los operadores de los bancos de datos, por las fuentes o los titulares de la información y utilizar la información únicamente para los fines para los que le fue entregada, en los términos de la presente ley. (...)" (Resaltado fuera de texto).

Respetto de esta disposición normativa, la Corte Constitucional señaló lo siguiente en Sentencia C-1011 de 2008:

"Usuario, conforme al artículo 3º del Proyecto, es la persona natural o jurídica que, en los términos y circunstancias previstos en la norma estatutaria, puede acceder a información personal de uno o varios titulares de la información suministrada por el operador o por la fuente, o directamente por el titular de la información. El usuario, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos. En el caso en que el usuario a su vez entregue la información directamente a un operador, aquella tendrá la doble condición de usuario y fuente, y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos.

Los deberes para los usuarios se contraen, en los términos de los numerales 1º a 4º del artículo analizado, a guardar la reserva de la información que les sea suministrada, a informar a los titulares sobre la utilización que están dando a sus datos, a conservar con las debidas seguridades la información y a cumplir con las instrucciones de la autoridad de control. Igualmente, el numeral 5º ejusdem se ocupa de la cláusula abierta de sometimiento a los demás deberes que consagren la Constitución y la Ley. Respetto de estos numerales, no se observan motivos para cuestionar su constitucionalidad, en la medida en que corresponden a postulados ya analizados a lo largo de esta sentencia. (...)"⁶. (Resaltado fuera de texto original).

Por su parte, el literal g) del artículo 4 de la Ley 1266 de 2008 consagra el principio de confidencialidad de la siguiente manera:

Ley 1266 de 2008, artículo 4: "En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se tendrán en cuenta, de manera armónica e integral, los principios que a continuación se establecen:

(...)

g) Principio de confidencialidad. Todas las personas naturales o jurídicas que intervengan en la administración de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas en todo tiempo a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende la administración de datos, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma."

Con respecto al principio de confidencialidad y, en general, los principios contenidos en el artículo 4 de la Ley 1266 de 2008, la Máxima Corporación de la Jurisdicción Constitucional señaló:

"(...) Por último, el principio de confidencialidad establece que todas las personas naturales o jurídicas que intervengan en la administración de datos personales que no tengan carácter público, están obligadas en todo tiempo a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende la administración de datos, pudiendo sólo realizar el suministro o comunicación de datos

⁶Corte Constitucional, Sentencia C-1011 de 2008, M.P.: Jaime Córdoba Triviño. F.J.: 3.3.3.

"Por la cual se impone una sanción"

cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas por la norma estatutaria.

La Corte considera que estos preceptos reiteran el contenido y alcance de los principios que, en términos de la jurisprudencia constitucional, definen el contenido y alcance del derecho fundamental al hábeas data. En ese sentido, se muestran en todo compatibles con la Carta Política. Además, debe resaltarse que los principios para la administración de datos personales incorporados por el legislador estatutario están contruidos a partir de una fórmula amplia, en especial para el caso del principio de interpretación integral de derechos constitucionales, lo cual permite la eficacia de las distintas libertades y garantías aplicables a los procesos de recolección, tratamiento y circulación de datos personales. (...)"

Con fundamento en lo anterior, este Despacho encontró preliminarmente que la investigada, en calidad de Usuario de la información habría presuntamente quebrantado el deber consagrado en el numeral 1 del artículo 9 de la Ley 1266 de 2008, en concordancia con el literal g) del artículo 4 de la misma ley. Lo anterior en la medida en que, el 11 de octubre de 2016, suministró al Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de Protección de Usuarios del Servicio de Comunicaciones de esta Superintendencia: (i) la totalidad de la historia de crédito del señor [REDACTED], aparentemente con el fin de acreditar que el 28 de agosto de 2014 actualizó la información que había reportado con anterioridad, en razón al derecho de petición presentado por el Titular. Lo indicado sin aplicar medidas para conservar la reserva de la información que no guardaba congruencia con los hechos investigados por el mencionado Grupo de Trabajo. (ii) Copia de una certificación laboral del denunciante, sin que se observara preliminarmente la necesidad de aportar dicho documento en el marco de la actuación administrativa No. 14-161673, documento que contenía información personal que debió ser entregada por el Titular a la investigada para ser valorada como elemento de análisis para establecer la relación comercial que existió entre ambas partes.

En relación con lo anterior, la investigada señaló que la información entregada era pertinente y conducente para acreditar lo solicitado por el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de Protección de Usuarios del Servicio de Comunicaciones en el marco de la actuación administrativa 14-161673, tanto así que esta dependencia decidió resolver el caso a favor de COMCEL y, en consecuencia, archivar la indicada actuación. Asimismo, la investigada indicó que la información había sido entregada a esta Superintendencia, entidad que debía garantizar la reserva de la información y tener unas políticas de tratamiento de ésta, con los mismos estándares que la investigada lo hacía (fls. 115 y 116).

Para analizar el cumplimiento o el presunto incumplimiento del deber bajo análisis por parte de la investigada, a continuación, en primer lugar, se reiterará el objeto de estudio de esta actuación administrativa para el primer cargo. Después, dado que el cargo se ocupa de la remisión de dos (2) documentos específicos al Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de Protección de Usuarios del Servicio de Comunicaciones de esta Superintendencia, se examinará el primer cargo en relación al primer documento, a saber: la historia de crédito del señor [REDACTED]. Después se efectuará el mismo análisis respecto de la certificación laboral de este Titular.

8.2.1.1 Objeto de estudio de la actuación administrativa para el cargo primero

El señor [REDACTED] presentó denuncia contra COMCEL por la divulgación de su información crediticia y financiera y el uso indebido de sus datos personales. Allí señaló que la Superintendencia de Industria y Comercio a través de este Despacho en Resolución No. 93283 de 30 de noviembre de 2015⁸ había salvaguardado la confidencialidad de sus datos personales. No obstante, el denunciante afirmó que la investigada expuso "(...) *todo mi historial crediticio, divulgan mi información confidencial (un certificado laboral de esa época, un documento de denuncia ante la Policía de Colombia, y un recibo de servicios de la dirección de correspondencia a nombre de una filial del grupo); este accionar es infractor como reincidente. (...)*" (fl. 2 reverso).

⁷Corte Constitucional, Sentencia C-1011 de 2008. M.P: Jaime Córdoba Triviño. FJ: 3.1.4.

⁸Obrante a folios 6 a 16 del expediente.

"Por la cual se impone una sanción"

Al respecto, es pertinente señalar que la Resolución No. 93283 de 30 de noviembre de 2015⁹ se expidió en el marco de la actuación administrativa No. 14-220200 adelantada ante esta Delegatura. Allí se encontró que **COMCEL** aportó a esta Superintendencia – Delegatura para la Protección del Consumidor copia de la historia de crédito del Titular, con fecha de expedición del 08 de septiembre de 2014 e impresa de la central de riesgo administrada por **EXPERIAN COLOMBIA S.A.**, con el fin de "informar y probar a la SIC el ajuste efectuado a favor del usuario y la consecuente actualización de datos" (fl. 6 reverso). En relación con lo anterior, en esa oportunidad, este Despacho concluyó lo siguiente (fl. 12):

No obstante lo anterior, para este Despacho, el acceso a la totalidad de la información crediticia del señor [REDACTED] y su posterior divulgación a la Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura para la Protección del Consumidor- fue excesiva en relación con el propósito buscado por la sociedad **COMCEL S.A.**, en la medida en que esa entidad comercial podría haber acreditado la actualización del dato negativo a través de otros mecanismos, por ejemplo, a título enunciativo, copia de la constancia de modificaciones en línea o una certificación expedida por la central de riesgo respecto del estado actual del reporte, pero no lo hizo.

Adicionalmente, este Despacho echa de menos que la sociedad **COMCEL S.A.** no haya tenido en cuenta que el acceso de los datos financieros debía ser limitado a aquella información que era relevante para el trámite adelantado ante la Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura para la Protección del Consumidor-, en este caso, únicamente respecto de las obligaciones adquiridas entre el titular y la sociedad **COMCEL S.A.**

Con fundamento en las consideraciones expuestas, este Despacho exhortará a la sociedad **COMCEL S.A.** para se abstenga de acceder, consultar y divulgar información financiera que no sea razonablemente pertinente para el cumplimiento de la finalidad legal deseada, so pena de incumplir el deber previsto en el numeral 1 del artículo 9 de la Ley 1266 de 2008, en concordancia con el artículo 15 de la misma norma estatutaria.

Así, la queja tratada en la actuación administrativa No. 14-220200 estudió la remisión de información (fl. 6 reverso), de radicado 14-161673-2 del 11 de septiembre de 2014 (fls. 45 a 51), hecha por **COMCEL** a la Delegatura para la Protección del Consumidor-Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones en virtud de la queja presentada por el señor [REDACTED] de radicado 14-161673-0 de 25 de julio de 2014 (fls. 40 a 44). Empero, la Coordinadora del Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, en el marco de la misma actuación administrativa, realizó el siguiente requerimiento información a **COMCEL** mediante radicado 14-161673-8 de 23 de septiembre de 2016 (fl. 52):

Respetado (a) (s) señor (a) (es)

Este Despacho, se permite informarle que mediante comunicación radicada bajo el número de la referencia, el (la) señor [REDACTED], identificado (a) con cédula de ciudadanía [REDACTED] presentó queja (se adjunta copia) en contra de la sociedad que Usted representa, por la presunta-transgresión al Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Así las cosas, de acuerdo a las facultades legales y reglamentarias otorgadas a esta Superintendencia, y en especial, la prevista en el numeral 63 del artículo 1ro del Decreto 4886 de 2011, se le requiere para que con destino a este Despacho allegue:

Acreditación de cumplimiento en relación con la respuesta proferida favorablemente el 11 de septiembre de 2014. Así mismo allegar estado del trámite en relación con el usuario en cuestión, y estado actual de la cuenta.

La investigada dio respuesta al señalado requerimiento de información mediante comunicación de radicado No. 14-161673-11 de 11 de octubre de 2016 (fls. 53 a 97) dentro de la cual aportó nuevamente copia completa de la historia de crédito del señor [REDACTED], con fecha de expedición del 08 de septiembre de 2014 e impresa de la(s) base(s) de dato(s) del Operador de información **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** (fl. 94 reverso a 96), y certificación laboral con fecha de 04 de junio de 2007 del mismo Titular (fl. 90).

⁹Ibidem.

"Por la cual se impone una sanción"

De ahí que el objeto de esta actuación administrativa se centra en la nueva remisión de información hecha el 11 de octubre de 2016 por COMCEL al Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de esta Superintendencia de los dos (2) documentos señalados en el párrafo anterior. Por tanto, se trata de un hecho distinto al estudiado en la actuación No. 14-220200.

8.2.1.2 Análisis en relación con la divulgación de la historia de crédito del señor [REDACTED]

En la Resolución No. 93283 de 30 de noviembre de 2015 este Despacho determinó que (fl. 12):

"(...) para este Despacho, el acceso a la totalidad de la información crediticia del señor [REDACTED] y su posterior divulgación a la Superintendencia de Industria y Comercio –Delegatura para la Protección del Consumidor- fue excesiva en relación con el propósito buscado por la sociedad COMCEL S.A., en la medida en que esa entidad comercial podría haber acreditado la actualización del dato negativo a través de otros mecanismos, por ejemplo, a título enunciativo, copia de la constancia de modificaciones en línea o una certificación expedida por la central del riesgo respecto del estado actual del reporte (...)" (Resaltado dentro del texto original y subrayado fuera del mismo).

De manera que, en lo pertinente al objeto de estudio de esta actuación administrativa, que como ya se explicó no es la misma a la analizada en el expediente 14-220200, este Despacho le indicó a COMCEL que la divulgación de la información crediticia a esta Superintendencia fue excesiva en relación con el propósito buscado, en la medida en que podría haber acudido a otros medios igualmente conducentes para acreditar lo solicitado. Ello de conformidad con los principios que rigen el tratamiento de datos personales, como fue explicado en la referida resolución.

En relación con lo anterior este Despacho encuentra, en primer lugar, que el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones no solicitó a la investigada la remisión de la historia de crédito del Titular mediante requerimiento de radicado 14-161673-8 de 23 de septiembre de 2016 (fl. 52). Por el contrario, a través de cualquier medio conducente, requirió demostrar: (i) la acreditación del cumplimiento de la respuesta favorable de 11 de septiembre de 2014; (ii) el estado del trámite en relación con el Usuario en cuestión; y (iii) el estado actual de la cuenta (fl. 52).

En segundo lugar, el artículo 15 de la Ley 1266 de 2008¹⁰ avala las finalidades para las cuales puede accederse a la información contenida en bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países. No obstante, este artículo no regula la actividad de divulgación de la misma. Por lo que, para este efecto, debe acudirse a la aplicación de los principios que rigen el tratamiento de datos personales, partiendo del presupuesto que los Usuarios de información tienen el deber claro de guardar reserva de la información que les sea entregada por los Operadores de la de la misma¹¹. De manera que la investigada debería acreditar que suministró la historia de crédito del Titular: (i) con base en una autorización legal específica; y/o (ii) con fundamento en los principios que rigen el tratamiento de datos personales; (iii) y/o, en razón a lo anterior, restringiendo la información para que sólo se entreguen datos pertinentes que guarden relación con el adelantamiento de cualquier trámite ante una autoridad pública. Situación que no se encuentra demostrada para el caso en concreto, como pasa a explicarse.

¹⁰Ley 1266 de 2008, artículo 15: "La información contenida en bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países podrá ser accedida por los usuarios únicamente con las siguientes finalidades: Como elemento de análisis para establecer y mantener una relación contractual, cualquiera que sea su naturaleza, así como para la evaluación de los riesgos derivados de una relación contractual vigente.

Como elemento de análisis para hacer estudios de mercado o investigaciones comerciales o estadísticas.

Para el adelantamiento de cualquier trámite ante una autoridad pública o una persona privada, respecto del cual dicha información resulte pertinente.

Para cualquier otra finalidad, diferente de las anteriores, respecto de la cual y en forma general o para cada caso particular se haya obtenido autorización por parte del titular de la información."

¹¹Ley 1266 de 2008, artículo 9, numeral 1 y artículo 4, literal g.

"Por la cual se impone una sanción"

Particularmente, el principio de necesidad que regula en tratamiento de datos personales indica que debe hacerse todo lo razonablemente posible para limitar el procesamiento de datos personales al mínimo necesario y que se encuentra prohibida la divulgación de datos que no guarden relación estrecha con el objetivo de la(s) base(s) de dato(s). Así fue señalado por la Corte Constitucional, en Sentencia C-748 de 2011, al analizar el principio de finalidad consagrado también en la Ley 1581 de 2012, veamos:

"(...) En razón de lo anterior, el literal b) debe ser entendido en dos aspectos.

Primero, bajo el principio de necesidad se entiende que los datos deberán ser conservados en una forma que permita la identificación de los interesados durante un periodo no superior al necesario para los fines para los que fueron recogidos. Es decir, el periodo de conservación de los datos personales no debe exceder del necesario para alcanzar la necesidad con que se han registrado.

(...)

Segundo, los datos personales registrados deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades perseguidas con la base de datos de que se trate, de tal forma que se encuentra prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden estrecha relación con el objetivo de la base de datos. En consecuencia, debe hacerse todo lo razonablemente posible para limitar el procesamiento de datos personales al mínimo necesario. Es decir, los datos deberán ser: (i) adecuados, (ii) pertinentes y (iii) acordes con las finalidades para las cuales fueron previstos. (...)¹² (Subrayado fuera de texto original).

Al respecto se aclara, por un lado, que el parágrafo del artículo 2 de la Ley 1581 de 2012 señala que los principios sobre protección de datos serán aplicables a todas las bases de datos incluidas las exceptuadas en el mismo artículo, dentro de las que se encuentran aquellas reguladas por la Ley 1266 de 2008. Por otro lado que la misma Corte Constitucional ha indicado, en la Sentencia C-748 de 2011, que:

"(...) [e]n consecuencia, si la Corte -intérprete autorizado de la Constitución-, ha definido a través de los principios de administración de datos personales el contenido y alcance del derecho fundamental al hábeas data, las normas estatutarias deberán interpretarse en armonía con el plexo de garantías y prerrogativas que integran ese derecho. Además, también serán analizados a la luz de los estándares internacionales sobre la materia. (...)"¹³. (Subrayado fuera de texto original).

La misma Corporación aclaró lo anterior respecto de casos regulados por la Ley 1266 de 2008:

"(...) Según lo indicado desde la **sentencia T-049 de 2004**[66] y reiterado por este Tribunal en la **sentencias C-640 de 2010**[67] y **T-176A de 2014**[68] entre otras[69], **el principio de necesidad hace referencia a que los datos personales que se encuentren registrados en una base de datos, deben ser estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades de dicha base. En consecuencia, se prohíbe el registro y divulgación de datos que no tengan ninguna relación estrecha con el objetivo principal de la base de datos.**

35. Con fundamento en las consideraciones anteriormente expuestas, la sala concluye y reitera las siguientes reglas jurisprudenciales: (i) el derecho al hábeas data es un derecho autónomo e independiente del derecho a la intimidad, y se refiere a la facultad que tiene el titular de los datos personales, de exigir a las administradoras de las bases de datos, el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización, certificación de los datos y la posibilidad de limitar la divulgación, publicación o cesión de los mismos; (ii) por ser un derecho independiente, se puede solicitar el amparo del derecho al hábeas data a través de la acción de tutela; (iii) La Ley 1266 de 2008, es aplicable a todas las bases de datos que tienen la finalidad de recolectar, procesar y circular todos los datos personales en materia financiera y comercial, con el fin de determinar el riesgo crediticio de un individuo; y (iv) dichas bases de datos deben actuar conforme a los **principios de administración de datos desarrollados en la ley de hábeas data financiero y en la jurisprudencia de esta Corte**, en particular, los principios de veracidad, circulación restringida, temporalidad, interpretación integral de derechos

¹²Corte Constitucional, Sentencia C-748 de 2011, M.P: Jorge Ignacio Pretelt Chaljub. F.J: 2.6.5.2.2.

¹³Corte Constitucional, Sentencia C-748 de 2011. M.P: Jorge Ignacio Pretelt Chaljub. F.J: 2.6.5.1.

"Por la cual se impone una sanción"

constitucionales, seguridad, confidencialidad, finalidad, utilidad y **necesidad**. (...) ¹⁴ (Resaltado fuera de texto original).

En armonía con lo anterior, este Despacho le había indicado a la investigada en Resolución No. 93283 de 30 de noviembre de 2015¹⁵, lo cual se reitera en este acto administrativo, que pudo haber acreditado "(...) la actualización del dato negativo a través de otros mecanismos, por ejemplo, a título enunciativo, copia de la constancia de modificaciones en línea o una certificación expedida por la central de riesgo respecto del estado actual del reporte. (...)". Por tanto, la exhortó en ese acto administrativo a:

"ARTÍCULO SEGUNDO: Exhortar a la sociedad COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., identificada con el Nit. 800.153.993-7, para se abstenga de acceder, consultar y divulgar información financiera que no sea razonablemente pertinente para el cumplimiento de la finalidad legal deseada, so pena de incumplir el deber previsto en el numeral 1 del artículo 9 de la Ley 1266 de 2008, en concordancia con el artículo 15 de la misma norma estatutaria. (...) (Subrayado y resaltado fuera de texto original).

No obstante, en tercer lugar, se encuentra probado que el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones solicitó a la investigada, a través de comunicación de radicado 14-161673-8 de 23 de septiembre de 2016 (fl. 52), que demostrara: (i) la acreditación del cumplimiento de la respuesta favorable de 11 de septiembre de 2014; (ii) el estado del trámite en relación con el Usuario en cuestión; y (iii) el estado actual de la cuenta (fl. 52). Con este objeto, mediante comunicación de radicado No. 14-161673-11 de 11 de octubre de 2016 (fls. 53 a 97) la investigada aportó nuevamente copia completa de la historia de crédito del señor [REDACTED], con fecha de expedición del 08 de septiembre de 2014 e impresa de la(s) base(s) de dato(s) del Operador de información EXPERIAN COLOMBIA S.A. (fls. 94 reverso a 96).

Al respecto, la investigada manifestó que la información que entregó era pertinente y conducente para acreditar lo solicitado por el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de Protección de Usuarios del Servicio de Comunicaciones en el marco de la actuación administrativa 14-161673, tanto así que esa dependencia decidió resolver el caso a favor de COMCEL y, en consecuencia, archivar la indicada actuación.

Frente a ello es pertinente manifestar que lo que se analiza en este cargo particular no es el cumplimiento de la solicitud efectuada por el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de esta Superintendencia, sino si el documento aportado en respuesta al requerimiento hecho por esa Dependencia podía ser entregado por la investigada de conformidad con las disposiciones que rigen el tratamiento de datos personales o si, por el contrario, su entrega significaba un quebrantamiento al deber de reserva de la información del documento obtenido de la(s) base(s) de dato(s) del Operador de información Experian Colombia S.A.

De manera que el argumento desarrollado por la investigada respecto de que en el caso radicado bajo el No. 14-161673 la información que se entregó era pertinente y conducente, no controvierte el hecho de que se encuentre que no atendió al principio de necesidad por cuanto dejó de hacer lo mínimo necesario para limitar el tratamiento de datos personales de la historia de crédito del Titular al existir otros medios de prueba igualmente conducentes que no significaban la exposición total de la información crediticia del señor [REDACTED] y/o ejecutar medidas que restringieran el acceso a la totalidad de la información del Titular, con lo cual quebrantó el deber de guardar reserva de la información en armonía con el principio de confidencialidad.

Es así que la historia de crédito compartida por la investigada contenía la siguiente información personal: (i) nombre, (ii) número de cédula y fecha de expedición de la misma, (iii) números de obligaciones financieras, crediticias y comerciales adquiridas con diferentes entidades, (iv) el comportamiento de pago de las obligaciones, (v) la edad del Titular, (vi) el estado de las obligaciones; (vii) el resumen de endeudamiento y endeudamiento global, y (viii) las entidades que

¹⁴Corte Constitucional, Sentencia T-366 de 2015. M.P: Gloria Stella Ortiz Delgado. FJ: 34 y 35.

¹⁵Obrante a folios 6 a 16 del expediente.

"Por la cual se impone una sanción"

consultaron la historia de crédito del mismo Titular. En consecuencia, toda esta información a la que la investigada tuvo acceso en calidad de Usuario de la información, fue suministrada a un tercero, como es el caso de esta Superintendencia, permitiendo no solo la visualización de la obligación relevante para atender el requerimiento hecho por el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, sino de los demás datos que fueron señalados previamente, sin ningún tipo de restricción. Entonces, terceros no autorizados, independientemente de la entidad de que se trate, tuvieron acceso a datos que no eran solicitados y que no se necesitaban visualizar para acreditar lo requerido.

Por último, este Despacho considera necesario señalar que en efecto esta Superintendencia debe realizar un debido tratamiento de los datos personales que recibe. No obstante, el objeto de esta actuación administrativa no es la disposición de los datos que hace la entidad, sino la remisión que hizo la investigada de los mismos.

En consecuencia, esta Dirección encuentra que el actuar negligente de la investigada, en calidad de Usuario de la información, derivó en la vulneración del deber consagrado en el numeral 1 del artículo 9 de la Ley 1266 de 2008, en concordancia con el literal g) del artículo 4 de la misma Ley, consistente en guardar reserva de la información que le fue suministrada, en calidad de Usuario de la información, por los Operadores de los bancos de datos. Más aún cuando previamente la investigada había sido exhortada, mediante Resolución No. 93283 de 30 de noviembre de 2015¹⁶, por este Despacho a que no divulgara información financiera que no fuera razonablemente pertinente y necesaria para el cumplimiento de la finalidad legal deseada, de conformidad con los principios que rigen el tratamiento de datos personales.

8.2.1.3 Análisis respecto de la divulgación de certificación laboral del señor [REDACTED]

En la Resolución No. 77954 de 17 de octubre de 2018¹⁷ también se reprochó en el cargo primero a la investigada por haber entregado copia de una certificación laboral del denunciante (fl. 90), sin que se observara preliminarmente la necesidad de aportar dicho documento en el marco de la actuación administrativa No. 14-161673.

En relación con lo anterior, se aclara que en el numeral anterior se estudió el deber del Usuario de información de guardar reserva de la información suministrada por el Operador de información, mientras que en este punto se analiza el indicado deber respecto de la información que le fue entregada directamente por el Titular. Ahora bien, el literal d) del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008 señala el concepto de Usuario de información, el cual se transcribe por su pertinencia para el análisis que sigue:

Ley 1266 de 2008, artículo 3: "Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

(...)

d) **Usuario.** El usuario es la persona natural o jurídica que, en los términos y circunstancias previstos en la presente ley, **puede acceder** a información personal de uno o varios titulares de la información suministrada por el operador o por la fuente, o directamente por el titular de la información. El usuario, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos. **En el caso en que el usuario a su vez entregue la información directamente a un operador, aquella tendrá la doble condición de usuario y fuente, y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos;** (...) (Resaltado fuera de texto).

Es así que para el caso particular se pone de presente que la investigada no se trataba de un sujeto que pudiera acceder a la certificación laboral del señor [REDACTED] por intermedio de un Operador de información, ni tampoco a través de una base de datos dispuesta por el Titular, pues esta información debió ser entregada directamente por éste para el análisis del establecimiento de la relación contractual que sostuvieron. De ahí que la investigada no podía ostentar la calidad de Usuario de información. Por otro lado, tampoco podía

¹⁶Obrante a folios 6 a 16.

¹⁷Obrante a folios 105 a 108.

"Por la cual se impone una sanción"

ser considerada Fuente de información, pues no entregó la certificación laboral bajo estudio directamente a un Operador de información, sino a una autoridad pública.

Por lo anterior, este Despacho considera que el cargo respecto de la certificación laboral del Titular, que en su momento fue formulado, no estableció el deber que según los hechos y pruebas presuntamente se vulneró, pues la investigada no ostentaba la calidad de Usuario de la información. En este entendido, al evidenciar que no se inició la actuación administrativa frente a la certificación laboral del Titular bajo el cargo que corresponde al caso, la investigada no contó con los elementos necesarios para ejercer su derecho de defensa y contradicción como una de las garantías mínimas de materialización del debido proceso dentro de la presente actuación.

De acuerdo con el artículo 29 de la Constitución Política de 1991, el derecho de defensa y contradicción implica la garantía de presentar, pedir y practicar pruebas y de controvertir las acusaciones que se presenten en contra del investigado. Esto indica que en el caso en que el acto administrativo se formulen cargos, dicha providencia debe resultar lo suficientemente clara y concordante de la realidad, de tal manera que la parte investigada pueda contra-argumentar el sustento del acto administrativo de formulación mediante la presentación de los descargos y los alegatos de conclusión.

La inobservancia de esta garantía supone que la investigada no podrá recurrir a medios de defensa efectivos, de manera tal que pueda, eventualmente, aportar prueba que desestime las acusaciones de la Autoridad administrativa y, del mismo modo, ello conducirá a una valoración errónea del acervo probatorio, lo que a su vez incidirá en la decisión final de la administración.

Toda vez que bajo las anteriores circunstancias de proferirse una sanción por este cargo, se estaría trasgrediendo el derecho de defensa de la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, pues a partir de la ausencia de claridad en la formulación del cargo se forjó la imposibilidad de que la investigada pudiese aportar los elementos de prueba con los cuales se pudiese llegar a desvirtuar las conductas reprochadas. Este Despacho no encuentra mérito para determinar la responsabilidad de la investigada para el primer cargo formulado por los hechos relacionados con la certificación laboral bajo estudio.

8.2.2 Respetto del principio de circulación restringida

El literal c) del artículo 4 de la Ley 1266 de 2008, determina lo siguiente:

Ley 1266 de 2008, artículo 4: *"En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se tendrán en cuenta, de manera armónica e integral, los principios que a continuación se establecen:*

(...)

c) Principio de circulación restringida. La administración de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos, de las disposiciones de la presente ley y de los principios de la administración de datos personales especialmente de los principios de temporalidad de la información y la finalidad del banco de datos.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán ser accesibles por Internet o por otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o los usuarios autorizados conforme a la presente ley; (...)"

Respetto de este principio la Corte Constitucional ha dicho que:

"(...) El principio de circulación restringida implica que las actividades de recolección, procesamiento y divulgación de información personal estén sometidas a los límites específicos determinados por el objeto de la base de datos, por la autorización del titular y por el principio de finalidad. Por lo tanto, queda prohibida la divulgación indiscriminada de datos personales. (...)"¹⁸. (Resaltado fuera de texto).

¹⁸Corte Constitucional, Sentencia C-1011 de 2008. M.P: Jaime Córdoba Triviño. FJ: 2.3.

"Por la cual se impone una sanción"

Con fundamento en lo anterior este Despacho encontró preliminarmente en la Resolución No. 77954 de 17 de octubre de 2018 (fl. 107) lo siguiente:

*"(...) **Cargo segundo:** La presunta contravención por parte de la investigada, en su calidad de Usuario de la información, al principio de circulación restringida, contemplado en el literal c) del artículo 4 de la Ley 1266 de 2008 en los siguientes términos:*

(...)

que la sociedad COMCEL S.A.S puso en circulación la dirección del correo electrónico del denunciante al enviar la respuesta a su petición con copia a una persona que no actuaba dentro del trámite; dicho dato personal, estaba asociado a una reclamación promovida de cara a la ejecución dinerarias, como lo es el pago del servicio de telefonía y, por lo tanto, es información comercial conforme a la definición establecida en el literal j) del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008. (...)" (Subrayado fuera de texto original).

Al respecto, la investigada señaló que el hecho anterior era cierto de manera que no iba a controvertir su existencia (fl. 113). No obstante, sí reprocho (2) dos situaciones. En primer lugar, que el Titular no hubiera acudido ante ellos directamente a solicitar la corrección de sus datos, pues esto es lo que se esperaba de este en el medio de una relación comercial (fl. 113). En segundo lugar, que la respuesta emitida a la dirección electrónica "[REDACTED]" contuviera información "sensible o confidencial". Según la investigada:

"(...) Admitir tal argumento –que contenía un dato reservado, sensible o confidencial- sería tanto como afirmar que las empresas de servicios públicos no podrían emitir su facturación sino en un sobre cerrado y sellado toda vez que con la factura de dichos servicios, terceros ajenos a la relación comercial contractual –ej. los vigilantes de un edificio- pueden recibir información sensible de los usuarios de tales servicios, consistente en eventuales o futuras deudas y conflictos con las citadas empresas." (fl. 113).

Sin perjuicio de lo anterior, en esta instancia se observa que el correo electrónico del Titular fue entregado por el mismo en el marco de la relación contractual sostenida. De ahí que, en el caso particular, **COMCEL** no se trataba de un sujeto que pudiera acceder al correo electrónico del señor [REDACTED] por intermedio de un Operador de información, ni tampoco a través de una base de datos dispuesta por el Titular, pues esta información fue entregada directamente por él en el transcurso de la relación contractual que sostuvieron. De ahí que la investigada no podía ostentar la calidad de Usuario de información en los términos del literal d) del artículo 4 de la Ley 1266 de 2008¹⁹.

Por otro lado, tampoco podía ser considerada Fuente de información pues no entregó la dirección de correo electrónico del denunciante a un Operador de información, sino a un tercero. Es así que el contexto de la circulación del dato para el caso no permitía que el mismo fuera analizado bajo el marco normativo de la Ley 1266 de 2008 de información financiera y crediticia, comercial o de servicios. Por tanto debió haber sido analizada la circulación del correo electrónico del Titular a un tercero no autorizado bajo el régimen general de protección de datos personales señalado en la Ley 1581 de 2012.

Dadas las anteriores consideraciones, este Despacho discurre que el cargo que en su momento fue formulado no estableció el deber que según los hechos y pruebas presuntamente se vulneró, pues la investigada no ostentaba la calidad de Usuario de la información. En este entendido, al evidenciar que no se inició la actuación administrativa bajo el cargo que corresponde al caso, la investigada no contó con los elementos necesarios para ejercer su derecho de defensa y

¹⁹Ley 1266 de 2008, artículo 3: "Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

(...)

d) Usuario. El usuario es la persona natural o jurídica que, en los términos y circunstancias previstos en la presente ley, puede acceder a información personal de uno o varios titulares de la información suministrada por el operador o por la fuente, o directamente por el titular de la información. El usuario, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos. En el caso en que el usuario a su vez entregue la información directamente a un operador, aquella tendrá la doble condición de usuario y fuente, y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos; (...)" (Resaltado fuera de texto).

"Por la cual se impone una sanción"

contradicción como una de las garantías mínimas de materialización del debido proceso dentro de la presente actuación.

De acuerdo con el artículo 29 de la Constitución Política de 1991, el derecho de defensa y contradicción implica la garantía de presentar, pedir y practicar pruebas y de controvertir las acusaciones que se presenten en contra del investigado. Esto indica que en el caso en que el acto administrativo se formulen cargos, dicha providencia debe resultar lo suficientemente clara y concordante de la realidad, de tal manera que la parte investigada pueda contra-argumentar el sustento del acto administrativo de formulación mediante la presentación de los descargos y los alegatos de conclusión.

La inobservancia de esta garantía supone que la investigada no podrá recurrir a medios de defensa efectivos, de manera tal que pueda, eventualmente, aportar prueba que desestime las acusaciones de la Autoridad administrativa y, del mismo modo, ello conducirá a una valoración errónea del acervo probatorio, lo que a su vez incidirá en la decisión final de la administración.

Toda vez que bajo las anteriores circunstancias de proferirse una sanción por este cargo, se estaría trasgrediendo el derecho de defensa de la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, pues a partir de la ausencia de claridad en la formulación del cargo se forjó la imposibilidad de que la investigada pudiese aportar los elementos de prueba con los cuales se pudiese llegar a desvirtuar las conductas reprochadas. Este Despacho no encuentra mérito para determinar la responsabilidad de la investigada para el segundo cargo formulado por la presunta contravención de lo establecido en el literal c) del artículo 4 Ley 1266 de 2008.

NOVENO: Imposición y graduación de la sanción

9.1 Facultad sancionatoria

La Ley 1266 de 2008 le confirió a la Superintendencia de Industria y Comercio potestad sancionatoria que se concreta en el artículo 18²⁰ de la misma ley. Además, el artículo 19²¹ del mismo cuerpo normativo señala algunos criterios de graduación de la sanción. Por lo tanto, atendiendo dichos criterios, este Despacho entrará a determinar cuáles deberá tener en cuenta en el caso en concreto, así:

9.1.1 La dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados por la ley

²⁰Ley 1266 de 2008, artículo 18: "La Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera podrán imponer a los operadores, fuentes o usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países previas explicaciones de acuerdo con el procedimiento aplicable, las siguientes sanciones:

Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente a mil quinientos (1.500) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción, por violación a la presente ley, normas que la reglamenten, así como por la inobservancia de las órdenes e instrucciones impartidas por dicha Superintendencia. Las multas aquí previstas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó.

Suspensión de las actividades del banco de datos, hasta por un término de seis (6) meses, cuando se estuviere llevando a cabo la administración de la información en violación grave de las condiciones y requisitos previstos en la presente ley, así como por la inobservancia de las órdenes e instrucciones impartidas por las Superintendencias mencionadas para corregir tales violaciones.

Cierre o clausura de operaciones del banco de datos cuando, una vez transcurrido el término de suspensión, no hubiere adecuado su operación técnica y logística, y sus normas y procedimientos a los requisitos de ley, de conformidad con lo dispuesto en la resolución que ordenó la suspensión. Cierre inmediato y definitivo de la operación de bancos de datos que administren datos prohibidos."

²¹Ley 1266 de 2008, artículo 19: "Las sanciones por infracciones a que se refiere el artículo anterior se graduarán atendiendo los siguientes criterios, en cuanto resulten aplicables:

a) La dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados por la presente ley.

b) El beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor o para terceros, por la comisión de la infracción, o el daño que tal infracción hubiere podido causar.

c) La reincidencia en la comisión de la infracción.

d) La resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio.

e) La renuencia o desacato a cumplir, con las órdenes impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

f) El reconocimiento o aceptación expresos que haga el investigado sobre la comisión de la infracción antes de la imposición de la sanción a que hubiere lugar."

"Por la cual se impone una sanción"

De la lectura de la norma citada, resulta claro que para que haya lugar a la imposición de una sanción por parte de este Despacho, basta que la conducta desplegada por la investigada haya puesto en peligro los intereses jurídicos tutelados por la Ley 1266 de 2008.

Respecto a las sanciones que se imponen por la infracción al Régimen de Protección de Datos, debe precisarse que conforme al principio de proporcionalidad que orienta el derecho administrativo sancionador, la autoridad administrativa debe ejercer su potestad sancionatoria en forma razonable y proporcionada, de modo que logre el equilibrio entre la sanción y la finalidad de la norma que establezca, así como la proporcionalidad entre el hecho constitutivo de la infracción y la sanción aplicada. Sobre la aplicación de este principio, la Corte Constitucional ha señalado:

"(...) En cuanto al principio de proporcionalidad en materia sancionatoria administrativa, éste exige que tanto la falta descrita como la sanción correspondiente a la misma resulten adecuadas a los fines de la norma, esto es, a la realización de los principios que gobiernan la función pública. Respecto de la sanción administrativa, la proporcionalidad implica también que ella no resulte excesiva en rigidez frente a la gravedad de la conducta, ni tampoco carente de importancia frente a esa misma gravedad. (...)”²²

Asimismo, el artículo 19 de la Ley 1266 de 2008 indica los criterios a seguir para graduar las sanciones en los siguientes términos:

Ley 1266 de 2008, artículo 19: "Las sanciones por infracciones a que se refiere el artículo anterior se graduarán atendiendo los siguientes criterios, en cuanto resulten aplicables:

- a) La dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados por la presente ley.
- b) El beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor o para terceros, por la comisión de la infracción, o el daño que tal infracción hubiere podido causar.
- c) La reincidencia en la comisión de la infracción.
- d) La resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- e) La renuencia o desacato a cumplir, con las órdenes impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- f) El reconocimiento o aceptación expresos que haga el investigado sobre la comisión de la infracción antes de la imposición de la sanción a que hubiere lugar."

De esta forma, para la correcta adecuación de los hechos y la sanción aplicable, el operador jurídico en materia de protección de datos personales debe, en primera medida, analizar la dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados, así como el posible beneficio económico, para luego analizar otras circunstancias concurrentes de graduación, tales como la capacidad económica del investigado, la reiteración de la infracción, la colaboración del investigado para esclarecer los hechos investigados.

También se tendrán en cuenta para la dosificación de la sanción, el tamaño de la empresa, sus ingresos operacionales, patrimonio y, en general, su información financiera, de tal forma que la sanción resulte disuasoria más no confiscatoria. Así como, la conducta de la investigada durante el trámite de la investigación administrativa.

En el caso sub examine quedó demostrado que **COMCEL**, en su condición de Usuario de la información, vulneró el deber de guardar reserva de la información que le fue suministrada, en calidad de Usuario de la información, por los Operadores de los bancos de datos, al entregar al Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de esta Superintendencia copia de la totalidad de la historia de crédito del señor [REDACTED] mediante comunicación de radicado No. 14-161673-11 de 11 de octubre de 2016, cuando tenía a su disposición otros medios de prueba igualmente conducentes para acreditar lo solicitado por esta dependencia y tampoco restringió la información para que sólo se entregaran datos pertinentes para el adelantamiento de cualquier trámite ante

²²Corte Constitucional. Sentencia C-125 de 2003. M.P: Marco Gerardo Monroy Cabra. FJ: 5.

"Por la cual se impone una sanción"

una autoridad pública, lo que no se ajustó a lo señalado por los principios que rigen el tratamiento de datos.

De manera que resulta aplicable el criterio de graduación señalado en el literal a) del artículo 19 de la Ley 1266 de 2008. Ahora bien, la Corte Constitucional indicó lo siguiente respecto de las sanciones consistentes en multas:

"Contrario a lo que señala alguno de los intervinientes, la norma de sanción en el caso de la multa es perfectamente determinable puesto que el precepto establece un límite máximo (1.500 salarios mínimos mensuales legales), y unos criterios de naturaleza objetiva y subjetiva, para su graduación (Art. 19), atendidas las circunstancias del caso concreto. Como criterios objetivos establece la dimensión del daño y el beneficio económico obtenido con la infracción; como criterios subjetivos contempla aptitudes como la reincidencia, la renuencia u obstrucción a la acción de vigilancia, y la aceptación de responsabilidad durante la investigación. La conjugación del elemento del límite máximo de la sanción con los criterios auxiliares (objetivos y subjetivos) para la graduación, proveen a la autoridad administrativa de los elementos suficientes para la determinación de la sanción, a la vez que permiten al destinatario del control prever, de manera razonable, las posibles consecuencias de su actuar. (...) ²³

En armonía con lo anterior, este Despacho encuentra que para el caso en concreto hubo una afectación efectiva al Derecho de *Habeas Data* del Titular la cual no puede considerarse irrelevante en tanto se está ante la vulneración de: (i) un derecho fundamental autónomo; (ii) cuya protección deriva en la garantía de otros derechos como el de intimidad, buen nombre, libre desarrollo de la personalidad, entre otros; (iii) un derecho que debe ser efectivamente salvaguardado en tanto se está en un contexto en el que el poder informático es creciente²⁴. Además, que para el caso en concreto, como fue explicado, este Despacho ya había exhortado previamente a la investigada a abstenerse de ejecutar la conducta reprochada en este acto administrativo. Por tanto, se impondrá como sanción una multa de trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

9.1.2 Otros criterios de graduación

Por un lado, se aclara que los criterios de graduación de la sanción señalados en los literales b), c), d) y e) del artículo 19 de la Ley 1266 de 2008 no serán tenidos en cuenta debido a que (i) dentro de la investigación realizada no se encontró que la investigada hubiera obtenido beneficio económico alguno por la comisión de la infracción; (ii) no hubo resistencia u obstrucción a la acción investigativa de la Superintendencia; (iii) tampoco hubo renuencia a cumplir las órdenes impartidas por esta autoridad; y (iv) no se encuentra que la entidad sancionada haya sido sancionada anteriormente por el incumplimiento del mismo deber estudiado en este acto administrativo. Frente a ello, se señala que en tanto en la Resolución No. 93283 de 30 de noviembre de 2015 se emitió un exhorto, el mismo no puede ser equiparado a una orden. De ahí que el incumplimiento a lo señalado en este último acto administrativo no puede tomarse como un agravante.

Por otro lado, el criterio de atenuación de la sanción señalado en el literal f) del artículo citado no se aplica toda vez que la investigada no reconoció o aceptó la comisión de la infracción.

DÉCIMO: Que el párrafo del artículo 2 de la Ley 1581 de 2012²⁵ señala que los principios sobre protección de datos serán aplicables a todas las bases de datos incluidas las exceptuadas en el mismo artículo, dentro de las que se encuentran aquellas reguladas por la Ley 1266 de 2008. De ahí que es procedente solicitar a la investigada que garantice el cumplimiento del principio de

²³Corte Constitucional, Sentencia C-1011 de 2008, M.P. Jaime Córdoba Triviño. FJ: 3.6.2.

²⁴Corte Constitucional, Sentencia T-167 de 2015. M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub. FJ: 3.4.1.10.

²⁵**Ley 1581 de 2012, artículo 2:** "Los principios y disposiciones contenidas en la presente ley serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada. (...)

PARÁGRAFO. Los principios sobre protección de datos serán aplicables a todas las bases de datos, incluidas las exceptuadas en el presente artículo, con los límites dispuestos en la presente ley y sin reñir con los datos que tienen características de estar amparados por la reserva legal. En el evento que la normatividad especial que regule las bases de datos exceptuadas prevea principios que tengan en consideración la naturaleza especial de datos, los mismos aplicarán de manera concurrente a los previstos en la presente ley."

"Por la cual se impone una sanción"

responsabilidad demostrada desarrollado en el artículo 2.2.2.25.6.1 y subsiguiente del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015²⁵.

Al respecto, es oportuno resaltar lo conceptuado en la Resolución No. 83882 del 15 de noviembre de 2018, emanada del Despacho del Superintendente Delegado Para la Protección de Datos Personales, respecto de la responsabilidad de los administradores, acto administrativo en el que se señaló lo siguiente:

"(...) 6.1. Responsabilidad de los administradores en materia de tratamiento de datos personales.

El artículo 2 de la Constitución de la República de Colombia de 1991 señala que son fines esenciales del Estado, entre otros, "garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución". Nótese como la disposición constitucional reclama que se obtengan resultados positivos y concretos respecto de los derechos constitucionales como, por ejemplo, el debido tratamiento de los datos personales o la protección de datos previsto en el artículo 15 de la Carta Política.

La efectividad de los derechos humanos es un asunto de gran importancia en la sociedad a tal punto que es una exigencia de naturaleza constitucional y del más alto nivel en el ordenamiento jurídico. Por eso, el citado artículo ordena que las "autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares".

Como es sabido, la Constitución Política de Colombia establece en el artículo 333 que "la actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común". Dicho "bien común" se refiere a cuestiones relevantes para una sociedad como, entre otros, la protección de los derechos humanos porque son imprescindibles para que cualquier ser humano sea tratado como una "persona" y no como un objeto o cosa.

En línea con lo anterior, nuestra Carta Política recalca que la "libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades" y que la "empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones". Como se observa, la actividad empresarial no puede realizarse de cualquier manera y en el mundo empresarial no tiene cabida jurídica la afirmación según la cual "el fin justifica los medios". En efecto, no se trata de una libertad ilimitada, sino de una actividad "restringida" porque no solo debe ser respetuosa del bien común, si no que demanda el cumplimiento de obligaciones constitucionales y legales.

El bien común al que se refiere el precitado artículo 333 exige que, entre otras, la realización de cualquier actividad económica garantice los derechos fundamentales de las personas. Es por esto que la Constitución pone de presente que la participación en el mercado supone responsabilidades y que efectuar actividades empresariales implica cumplir con las obligaciones previstas en la ley.

²⁵Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, artículo 2.2.2.25.6.1: Los responsables del tratamiento de datos personales deben ser capaces de demostrar, a petición de la Superintendencia de Industria y Comercio, que han implementado medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y este capítulo, en una manera que sea proporcional a lo siguiente:

1. La naturaleza jurídica del responsable y, cuando sea del caso, su tamaño empresarial, teniendo en cuenta si se trata de una micro, pequeña, mediana o gran empresa, de acuerdo con la normativa vigente.
2. La naturaleza de los datos personales objeto del tratamiento.
3. El tipo de Tratamiento.
4. Los riesgos potenciales que el referido tratamiento podrían causar sobre los derechos de los titulares.

En respuesta a un requerimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio, los Responsables deberán suministrar a esta una descripción de los procedimientos usados para la recolección de los datos personales, como también la descripción de las finalidades para las cuales esta información es recolectada y una explicación sobre la relevancia de los datos personales en cada caso.

En respuesta a un requerimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio, quienes efectúen el Tratamiento de los datos personales deberán suministrar a esta evidencia sobre la implementación efectiva de las medidas de seguridad apropiadas.

"Por la cual se impone una sanción"

Ahora bien, según el artículo 22 de la ley 222 de 1995¹ la expresión administradores comprende al "representante legal, el liquidador, el factor, los miembros de juntas o consejos directivos y quienes de acuerdo con los estatutos ejerzan o detenten esas funciones". Cualquiera de ellos tiene la obligación legal de garantizar los derechos de los titulares de los datos y de cumplir la ley 1581 de 2012 y cualquier otra norma. Es por eso que el artículo 23 de la ley en mención establece que los administradores no sólo deben "obrar de buena fe, con lealtad y con diligencia de un buen nombre de negocios", sino que en el cumplimiento de sus funciones deben "velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales o estatutarias"² (subrayamos)

(...)

Nótese que el artículo 24³ de la ley en comento presume la culpa del administrador "en los casos de incumplimiento o extralimitación de sus funciones, violación de la ley o de los estatutos". Dicha presunción de responsabilidad exige que los administradores estén en capacidad de probar que han obrado con lealtad y la diligencia de un experto, es decir, como un "buen hombre de negocios" tal y como lo señala el precitado artículo 23. Adicionalmente, no debe perderse de vista que los administradores jurídicamente responden "solidaria e ilimitadamente de los perjuicios que por dolo o culpa ocasionen a la sociedad, a los socios o a terceros"⁴.

En virtud de lo anterior, **EXHORTAMOS** a los Representantes Legales de la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.** para que se adopten las medidas pertinentes, útiles, efectivas y verificables con el propósito de:

- 1) Evitar que se repitan hechos como los que dieron origen a la presente investigación.
- 2) Respetar y garantizar los derechos de los Titulares de los datos.
- 3) Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales y estatutarias sobre el tratamiento de datos personales.
- 4) Aplicar el principio de responsabilidad demostrada, observando las orientaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio incorporadas en la "Guía para implementación del principio de responsabilidad demostrada (accountability)", con especial énfasis en utilizar mecanismos de monitoreo y control que permitan comprobar la efectividad de las medidas adoptadas para garantizar en la práctica los derechos de los Titulares de los datos personales respecto de los principios que rigen el tratamiento de datos personales, especialmente los de acceso y circulación restringida, confidencialidad y necesidad.
- 5) Hacer efectivo el pleno respeto del derecho fundamental de *Habeas Data*.

En mérito de lo expuesto este Despacho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER una sanción pecuniaria a la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, identificada con Nit. 800.153.993-7, de **DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS PESOS M/CTE (\$248.434.800,00)**, equivalente a **TRESCIENTOS (300 SMMLV)** por la violación a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 9 de la Ley 1266 de 2008, en concordancia con el literal g) del artículo 4 del mismo cuerpo normativo, según lo expuesto en la presente resolución.

PARÁGRAFO: El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá consignarse en efectivo o cheque de gerencia en el Banco Popular, Cuenta No. 050000249, a nombre de Dirección del Tesoro Nacional – Fondos Comunes, Código Rentístico No. 350300, Nit. 899999090-2. El pago deberá efectuarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución y acreditarse en la ventanilla de Tesorería de esta Superintendencia con el original de la consignación, donde le expedirán el recibo de caja aplicado a la resolución sancionatoria. Vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

ARTÍCULO SEGUNDO: EXHORTAR al señor [REDACTED], identificado con cedula de extranjería No. 590.584, en calidad de representante legal de la

"Por la cual se impone una sanción"

sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, identificada con Nit. 800.153.993-7, para que se adopten las medidas pertinentes, útiles, efectivas y verificables con el propósito de:

- 1) Evitar que se repitan hechos como los que dieron origen a la presente investigación.
- 2) Respetar y garantizar los derechos de los Titulares de los datos.
- 3) Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales y estatutarias sobre el Tratamiento de Datos Personales.
- 4) Aplicar el principio de responsabilidad demostrada, observando las orientaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio incorporadas en la "Guía para implementación del principio de responsabilidad demostrada (accountability)", con especial énfasis en utilizar mecanismos de monitoreo y control que permitan comprobar la efectividad de las medidas adoptadas para garantizar en la práctica los derechos de los Titulares de los Datos Personales respecto de los principios que rigen el tratamiento de datos personales, especialmente los de acceso y circulación restringida, confidencialidad y necesidad.
- 5) Hacer efectivo el pleno respeto del derecho fundamental de *Habeas Data*.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente resolución a sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, identificada con Nit. 800.153.993-7, a través de su representante legal y/o apoderado, entregándole copia de esta e informándole que contra ella procede el recurso de reposición, ante el Director de Investigación de Protección de Datos Personales, y el de apelación, ante el Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales, dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

ARTÍCULO CUARTO: COMUNICAR al señor [REDACTED], identificado con [REDACTED], el contenido de la presente decisión.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C.,

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales,

30 MAY 2019


CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ

Proyectó: LMSG
Revisó: AMVJ
Aprobó: CESM

"Por la cual se impone una sanción"

NOTIFICACIÓN:**Investigada:**

Entidad: **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**

Identificación: Nit.: 800.153.993-7

Representante Legal: [REDACTED]

Identificación: [REDACTED]

Dirección: Carrera 68A No. 24B-10

Ciudad: Bogotá D.C.

Correo electrónico: notificacionesclaromovil@claro.com.co

Apoderado: [REDACTED]

Identificación: [REDACTED]

Dirección: [REDACTED]

Ciudad: [REDACTED]

COMUNICACIÓN:

Señor: [REDACTED]

Identificación: [REDACTED]

Dirección: [REDACTED]

Ciudad: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]