



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 50091 DE 2020

(25 de Agosto)

*Por la cual se resuelve un recurso de apelación*

Radicación 18-148025

VERSIÓN PÚBLICA

**EL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS  
PERSONALES**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, el numeral 7 del artículo 16 del Decreto 4886 de 2011 y,

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que mediante oficio radicado con el número 18-148025-00 de fecha 23 de mayo de 2018<sup>1</sup>, la señora [REDACTED], presentó ante esta Superintendencia queja en contra de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** (en adelante **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**) y de la cual se extrae lo siguiente:

*“En los últimos 3 meses me han consultado en centrales de riesgo sin mi autorización expresa, ocasionándome una baja de mi score y la respuesta de ellos fue que me podían consultar para ofrecerme productos y servicios sin importar si le ocasionan a uno daños y diciendo que eso no baja el puntaje en centrales de riesgo cuando eso no es cierto, además de bajar el puntaje si uno va a solicitar un crédito las entidades tienen en cuenta esas consultas seguidas”.*

**SEGUNDO:** Que mediante Resolución 23269 del 26 de junio de 2019<sup>2</sup>, el Director de Investigación de Protección de Datos Personales inició una investigación administrativa con el fin de establecer si **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** vulneró las normas sobre protección de datos personales, en particular la establecida en el numeral 1 del artículo 9 de la Ley 1266 de 2008, en concordancia con el artículo 15 de la misma norma.

**TERCERO:** Que una vez agotada la etapa probatoria y efectuado el análisis del escrito de descargos<sup>3</sup> y de los diferentes medios probatorios allegados oportunamente al expediente, la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales, mediante Resolución 58046 del 29 de octubre de 2019<sup>4</sup>, resolvió:

**“ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER una sanción pecuniaria a la sociedad COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., identificada con Nit. 830.122.566-1 de CIENTO VEINTICUATRO MILLONES DOSCIENTOS DIECISIETE MIL CUATROCIENTOS PESOS M/CTE (\$124.217.400), equivalente a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por la violación a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 9 de la Ley 1266 de 2008 en concordancia con el artículo 15 de la norma en mención”.**

<sup>1</sup> Folios 1 al 5

<sup>2</sup> Folios 34 al 37

<sup>3</sup> Folios 45 y 46

<sup>4</sup> Folios 59 a 66

*Por la cual se resuelve un recurso de apelación*

**CUARTO:** Que dentro del término legal establecido para el efecto<sup>5</sup>, mediante escrito radicado con el número 18-148025-36<sup>6</sup>, de fecha 26 de noviembre de 2019, la apoderada de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES (en adelante la **RECURRENTE**) interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación contra la Resolución 58046 del 29 de octubre de 2019, con fundamento en los siguientes argumentos:

**1. “INEXISTENCIA DE INFRACCIÓN NORMATIVA RESPECTO DEL NUMERAL 1 DEL ARTÍCULO 9 Y EL ARTÍCULO 15 DE LA LEY 1266 DE 2008”.**

Manifestó la RECURRENTE, lo siguiente:

*“Con fundamento en la situación fáctica previamente planteada, me permito informar a su Despacho que después de haber revisado el caso particular, se encuentra que las consultas efectuadas los días 9 de marzo de 2018, 11 de abril de 2018 y 8 de mayo de 2018 se hicieron con fines legítimos, teniendo en cuenta que la Compañía se encontraba verificando las 3 solicitudes que en dichas fechas hiciera la usuaria, con el ánimo de adquirir servicios y productos posventa, servicios que como puede advertirse con le (sic) material probatorio, en efecto la cliente contrató, y para ello, se requirió analizar los riesgos derivados de una futura y posible relación contractual, lo cual se concreta mediante la verificación de la información que reposa en las centrales de información financiera, con el objeto de analizar el historial crediticio de la usuaria y conocer si contaba con capacidad de endeudamiento para adquirir los servicios pospago.*

*A más de lo anterior, se quiere advertir que en los servicios que presta Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, es imprescindible el hecho que los usuarios suscriban un documento por medio del cual conceden autorización para el tratamiento de la información, en dicho documento el cliente autoriza a la Compañía para recolectar, almacenar, conserva, usar, suprimir, actualizar, compartir y circular a terceros, sus datos personales de orden demográfico, económico, biométrico, de servicios, comercial y de localización; para obtención y suministro de información relativa al cumplimiento de sus obligaciones y el cálculo de riesgo económico o crediticio (de manera irrevocable), la publicación de directorios telefónicos, la prevención y control de fraudes, y para beneficio propio o de terceros, con fines comerciales o publicitarios en Colombia o en el exterior.*

*De esta manera, debe resaltarse que los datos son tratados de conformidad con las políticas para el tratamiento de datos personales que se encuentran a disposición de los interesados y/o titulares de los datos en la página web [www.movistar.co](http://www.movistar.co). (Prueba N°1). Además de lo anterior, el titular de los datos tiene derecho de conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos, y revocar la autorización.*

*Adicionalmente, queda acreditado que Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P no quebrantó los principios de “finalidad” ni de “circulación restringida”, en el entendido que, como se reitera, el acceso o consulta de información tenía como finalidad establecer y mantener una relación contractual y para ello era necesario evaluar los riesgos derivados de esta, por lo que existía una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, adicionalmente, en ninguna oportunidad de la presente investigación, quedó demostrado que la información del usuario fuera divulgada o tratada de una manera equívoca o contraria a la norma que rige para tal efecto.*

*Lo anterior implica que la SIC, ha incurrido en una indebida apreciación de las pruebas aportadas por mi representada, en este sentido, la sanción impuesta a Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, deberá ser revocada por encontrar que no existió infracción respecto del numeral 1 del artículo 9 y del artículo 15 de la Ley 1266 de 2008.*

**2. “PROPORCIONALIDAD DE LA SANCIÓN”.**

<sup>5</sup> Conforme a constancia suscrita por la Coordinadora del Grupo de Notificaciones y Certificaciones de esta Superintendencia, la Resolución 58046 del 29 de octubre de 2019 fue notificada por aviso a la apoderada de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** el 12 de noviembre de 2019, con lo cual el término para presentar los recursos vencía el 26 de noviembre de 2019, por lo que éstos fueron presentados oportunamente.

<sup>6</sup> Folios 77 al 88

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Respecto a la proporcionalidad de la sanción, la **RECURRENTE** manifestó lo siguiente:

*“El principio de proporcionalidad y/o razonabilidad en la sanción administrativa constituye uno de los pilares fundamentales en el ejercicio de la potestad sancionatoria de la administración pública.*

*Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y mantenido la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que posea, al fin que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su función y el cumplimiento de los deberes que le han sido encomendados la Constitución y las leyes.*

*Es así como el Estado en ejercicio de su potestad sancionatoria, debe incluir en la valoración del caso, algunos elementos necesarios para consolidar el principio de razonabilidad en cada caso en concreto entre los cuales se encuentran:*

- a. La determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad.*
- b. El perjuicio causado.*
- c. Las circunstancias de la comisión de la infracción.*

*Adicionalmente, y aplicado el caso en concreto, es necesario señalar que a Ley 1266 de 2008, estableció unos criterios definidos taxativamente para la graduación e imposición de sanciones los cuales se encuentran en el artículo 19 de la citada norma.*

*(...)*

*De conformidad con lo anteriormente planteado, se advierte que la Superintendencia de Industria y Comercio en cuanto a los casos que tiene bajo investigación en materia de habeas data, debe observar además de los criterios generales, los criterios específicos que contiene la norma anteriormente precitada, y de esta manera motivar y justificar la sanción que impone en cada caso concreto.*

*Por consiguiente, es deber de la Superintendencia de Industria y Comercio dentro del caso objeto de estudio, haber analizado y sustentado a la luz de la norma, cada uno de los criterios que se encuentran señalados taxativamente en la norma, y con base en éstos haber proferido una decisión lógica y acorde con las circunstancias de modo que rodearon el caso.*

*Así pues, el acto administrativo que ahora se recurre, carece de la motivación suficiente en tanto que esa Entidad sólo señaló que “los literales b), c), d) y e) del artículo 19 de la Ley 1266 de 2008 no serán tenidos en cuenta debido a que dentro de la investigación realizada: i) no se encontró que la investigada hubiera obtenido beneficio económico alguno por la comisión de la infracción, ii) no hubo reincidencia en la comisión de la infracción, iii) no hubo resistencia u obstrucción a la acción investigativa y, iv) tampoco hubo resistencia o desacato a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia”, en este sentido, aun cuando reconoció que mi representada no atentó en contra de estos criterios, no los tuvo en cuenta al momento de graduar la sanción que ahora se recurre. Por lo tanto, aun cuando la SIC dentro del acto administrativo sancionatorio reconoció que no tendrá en cuenta los criterios del artículo 19 literales b), c) d) y e) porque encontró que Colombia Telecomunicaciones no incurrió en tales comportamiento; siendo entonces esto un hecho corroborado por el mismo ente sancionador, **¿Por qué razón el monto de la sanción no fue graduado de conformidad con las circunstancias, las cuales demostraron que Colombia Telecomunicaciones no incurrió en ninguna de estas conductas?***

*En este sentido, no se explica cuáles fueron los criterios que utilizó la SIC para imponer una multa de ciento cincuenta (150) SMLMV puesto que no realizó ninguna clase de valoración que sustentara y motivara tal decisión, lo cual raya en el absurdo puesto que se trata de una decisión que no contempló los criterios mínimos a tener en cuenta en un caso de estas características.*

*Ahora bien, en cuanto al daño o perjuicios generados dentro del presente asunto, es más claro aún, que los argumentos expuestos por esta Entidad resultan insuficientes toda vez que en ninguna oportunidad procesal o extraprocesal, desde el inicio de la investigación y a lo largo de la misma, se demostró fehacientemente que se hubiera causado un daño irremediable al usuario.*

*Por la cual se resuelve un recurso de apelación*

*Lo anterior cobra sustento en que la usuaria nunca demostró el daño causado ni el monto del mismo, y tampoco lo hizo así el ente sancionador, pues dentro del análisis del caso nunca justificó cabalmente y tampoco se exhibieron y sustentaron piezas procesales que demostraran que Colombia Telecomunicaciones hubiera causado un daño irreversible y definitivamente perjudicial de tal gravedad que sus efectos no fueran susceptibles de ser subsanados y/o retrotraídos en cuanto al usuario.*

*En cuanto al perjuicio, dentro del presente caso no se evidencia de manera clara el daño causado al usuario puesto que tales informaciones no han pasado de ser aseveraciones no demostradas ni por el usuario por la SIC, puesto que no se logró establecer materialmente el daño y su valor.*

*A efectos de valorar el caso, la SIC tenía el deber de examinar los elementos del daño y verificar su ocurrencia en el presente asunto.*

*Teniendo en cuenta que el daño se ha concebido mayoritariamente como la aminoración patrimonial sufrida por una persona con ocasión de la conducta desplegada por otra (natural o jurídica), lo cual genera per se un perjuicio como consecuencia, es claro que para que se predique daño y en consecuencia se genere su reparación, se tienen que verificar unos elementos necesarios que en el caso en particular no se encuentran demostrados tales como su veracidad, puesto que nunca fue claro ¿Cuál fue la pérdida o perjuicio del usuario?*

*Para que el perjuicio pueda ser predicado dentro del presente asunto, y la sanción tenga pleno sustento en los hechos acaecidos, es necesario que dentro de la actuación administrativa se hubiera probado plenamente el menoscabo sufrido por el usuario y en esa medida graduar la sanción, sin embargo dicha sanción impuesta no se encuentra enmarcada dentro del elemento fáctico y menos aún dentro del elemento jurídico puesto que la SIC la decisión de la SIC es claramente desproporcionada y no guarda equilibrio alguno con las circunstancias de modo que se presentaron dentro de este caso.*

*Sin en gracia de discusión se admitiera que dentro de este asunto, se causó perjuicio alguno, era deber el usuario demostrar el perjuicio generado y en segundo lugar, era deber de la SIC analizar el caso conforme a las circunstancias acaecidas y de esta manera calificar el perjuicio conforme a las reglas establecidas en las normas ya señaladas líneas atrás para así tasar la sanción de manera equilibrada con los elementos del caso. No obstante, se evidencia que la SIC, desconoció por completo los parámetros normativos establecidos para la graduación de la sanción, y adoptó una decisión claramente desproporcionada y alejada de derecho.*

*Los parámetros normativos en comento, al ser aplicados al caso en concreto limitan el derecho abusivo y arbitrario que pueda ejercer la administración en el cumplimiento de su función y asegura la coherencia en los actos legislativos. Es decir, cualquier incorporación de una ley al ordenamiento jurídico, tiene que ser razonable en su objetivo, en los medios, y en los fines. En este caso, se advierte que la SIC, al desconocerlos incurrió en abuso del derecho y vulneración al principio de legalidad al imponer una sanción como la que ahora se recurre.*

*(...)*

*De lo anterior, puede colegirse que aun cuando a la administración le han sido otorgadas ciertas prerrogativas a la hora de imponer sanciones, es deber de la administración, en aplicación del principio de proporcionalidad y en cumplimiento de los fines del estado conocer y alorar las condiciones de modo y tiempo que rodean cada caso en concreto, pues éstas son variables fundamentales valorar a la hora de imponer una sanción puesto que el Estado debe verificar previamente la descripción de la conducta y advertir cuales fueron las motivaciones del administrado en su proceder.*

*Al ser el principio de proporcionalidad una garantía procesal de mi representada en aplicación de la sanción, se advierte que la multa impuesta por la Superintendencia de Industria y Comercio, es claramente desproporcionada y arbitraria a la luz de los fines que le han sido encomendados a la Superintendencia de Industria y Comercio puesto que a todas luces, el valor de dicha sanción es **excesiva** comparada con la conducta que presuntamente cometida por Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP., toda vez que el principio de proporcionalidad en la sanción exige que la falta descrita como infractora como la sanción impuesta resulten adecuadas a la norma y a los fines que ésta le impone a la Administración.*

*Por la cual se resuelve un recurso de apelación*

*En este sentido, si la administración, es este caso la SIC, impone una sanción, que comparada con la conducta infractora resulta ser desmesuradamente excesiva, como el caso en concreto, se encuentra transgrediendo patentemente los principios constitucionales de legalidad y tipicidad administrativos, a los cuales se encuentra ceñida, lo cual también se traduce en desconocimiento de las garantías procesales del administrado.*

*En palabras de Corte Constitucional, 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 a esa misma gravedad<sup>[2].7</sup>*

*Si bien es cierto, la Superintendencia de Industria y Comercio, tiene la responsabilidad de vigilar y sancionar las conductas que atenten contra el régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones, es más cierto aún que en ejercicio de tal función, debe observar y valorar las condiciones particulares que rodean el caso y adicionalmente aplicar las normas que rigen su facultad sancionatoria con el objetivo de o incurrir en decisiones arbitrarias.*

*Con lo anterior quiero expresar que la potestad sancionatoria que posee la Superintendencia de Industria y Comercio implica un claro mandante para que, en el momento de establecer una sanción administrativa, no se limite a realizar un razonamiento mecánico de aplicación de normas, sino que, además efectúe una apreciación razonable de los hechos en relación con quien los hubiese cometido; es decir, que se trata solo de contemplar los hechos en abstracto, sino en cada caso particular.*

*Por tanto, una decisión razonable en estos casos supone, cuando menos la elección adecuada de las normas aplicables al caso y su correcta interpretación, el ordenamiento jurídico en su conjunto y la comprensión objetiva y razonable de los hechos que rodean al caso, que implica no solo una contemplación en abstracto de los hechos, sino su observación en directa relación con los sujetos, pues de esta manera, un hecho resultará en mayor o menor medida sancionable de conformidad con los lineamientos establecidos en la Ley 1266 de 2008 en su artículo 19, el cual establece los criterios a valorar por parte de la Administración a la hora de imponer una sanción. Esto porque así lo ordena la ley correctamente interpretada en relación a los hechos del caso que han sido conocidos y valorados en su integridad.*

*Así el estado de las cosas, luego de que la Administración sopesa los hechos a la luz de las normas respectivas, deberá asumir un elemento a tener en cuenta y es que a medida adoptada sea la más idónea y de menor afectación posible a los derechos de los implicados en el caso. Con ello se advierte que por parte de la Administración se imponga una sanción ajustada a derecho y no arbitraria y que resulte más lesiva a los derechos del particular, como en el caso concreto, la imposición de una sanción económica de tan alto valor que inestabiliza la función de mi representada y le resulta supremamente gravosa a sus intereses.*

*(...)*

*En conclusión, se advierte que la sanción impuesta a Colombia Telecomunicaciones y que ahora se recurre, además de desproporcionada, resulta lesiva, pues vulnera los derechos de mi representada tal cual como se ha expuesto.*

Finalmente, la **RECURRENTE** solicita la revocatoria de la Resolución 58046 del 29 de octubre de 2019, y de manera subsidiaria, se reconsidere el valor de la sanción, bajo la consideración de que en el presente caso no existe vulneración alguna del numeral 1 del artículo 9 y el artículo 15 de la Ley 1266 de 2008.

**QUINTO:** Que mediante Resolución 8656 del 28 de febrero de 2020<sup>8</sup>, la Dirección de Investigación para la Protección de Datos Personales, resolvió el recurso de reposición interpuesto por la **RECURRENTE**, modificando el artículo primero de la Resolución 58046 del 29 de octubre de 2019, el cual quedó así:

<sup>7</sup> [2] Sentencia C-125 del 18 de febrero de 2003. M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra

<sup>8</sup> Folios 89 a 98

*Por la cual se resuelve un recurso de apelación*

**ARTÍCULO PRIMERO: MODIFICAR** la Resolución No. 58046 del 29 de octubre de 2019, así:

**“ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER** una sanción pecuniaria a la sociedad **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.**, identificada con Nit. 830.122.566 – 1 de **CIENTO VEINTICUATRO MILLONES DOSCIENTOS DIECISIETE MIL CUATROCIENTOS PESOS (\$124.217.400)** M/cte a correspondiente a **3.488,56854831915 Unidades de Valor Tributario (UVT)**, por la violación a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 9 de la Ley 1266 de 2008 en concordancia con el artículo 15 de la norma en mención.

**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”.

Así mismo concedió el recurso de apelación interpuesto de manera subsidiaria.

**SEXTO.** Que mediante el artículo primero de la Resolución No. 12169 del 31 de marzo de 2020 de esta entidad se ordenó lo siguiente: *“SUSPENDER los términos de las actuaciones administrativas sancionatorias y disciplinarias en curso, que se surten ante las dependencias de esta Superintendencia, desde el 1º de abril del 2020 y hasta la vigencia del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica decretada por el Presidente de la República, fechas en que no correrán los términos legales, incluidos los de caducidad de la facultad sancionatoria de la administración prevista de manera general en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las normas especiales aplicables a las actuaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio.”*

Que en el presente caso no se trata de una actuación relacionada con la garantía del habeas data contenido en el artículo 15 de la Constitución Política y cuyo texto es el siguiente: *“Todas las personas (...) tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas”*.

Que mediante el artículo 1 de la Resolución 28182 del 12 de junio de 2020 de la Superintendencia de Industria y Comercio se ordenó *“REANUDAR a partir del 16 de junio de 2020, los términos de las actuaciones administrativas sancionatorias y disciplinarias que se surten ante las dependencias de esta Superintendencia (...)”*

**SÉPTIMO:** Que de conformidad con lo establecido en el artículo 80 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, este Despacho procede a resolver el recurso de apelación interpuesto por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** contra la Resolución 58046 del 29 de octubre de 2019, de conformidad con las siguientes consideraciones:

#### **1. DE LAS PRUEBAS ALLEGADAS A LA PRESENTE ACTUACIÓN.**

Previo a resolver el recurso de apelación interpuesto, este Despacho procederá a analizar las pruebas allegadas a la presente actuación, con el fin de determinar si efectivamente **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, no cumplió con el deber establecido en el numeral 1 del artículo 9 en concordancia con el artículo 15 de la Ley 1266 de 2008, veamos:

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

- 1.1. Queja presentada por la señora [REDACTED], radicada con el número 18-148025-00 de fecha 23 de mayo de 2018, en la cual manifiesta lo siguiente:

*“Tengo un plan de telefonía celular con la empresa Movistar desde febrero de 2017 y este año desde el mes de marzo me llegaron alertas de Datacrédito sobre la consulta de esta empresa, me comuniqué con ellos y siempre la respuesta fue que debía ir a una oficina y colocar el reclamo. Realicé un derecho de petición por la página web sobre esta situación con pleno conocimiento que si voy hacer cambios de plan u obviamente llego a caer en mora pueden consultarme, sin embargo ninguna de estas situaciones es la mía. El 27 de abril me envían la respuesta, en donde me informan que ellos en el área de mercadeo consultan para ofrecer planes cuando todos sabemos que esas consultas bajan el score, caso que evidencie desde que ellos hicieron las consultas. A pesar de mi derecho de petición con ellos y mostrando mi inconformidad, el pasado 8 de mayo vuelven y me consultan sin importarles en lo más mínimo el daño y perjuicio que le pueden ocasionar a uno, sobretodo en mi caso que evito cualquier consulta que no sea necesaria. No entiendo porque so el año pasado no lo hicieron porque este año se han empeñado en consultarme todos los meses tal y como adjunto pantallazo de Midatacrédito y cuando teniendo planes hace años con otros operadores nunca hacen este tipo de consultas para ofrecer productos sin autorización expresa”*

- 1.2. Oficio No. CUN 44331800028559022 de fecha 27 de abril de 2018, mediante el cual la Jefe Primera Instancia Gerencia de Atención Escrita de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P, mediante el cual le dan respuesta al derecho de petición relacionado por la titular en su escrito de queja, y del cual se extrae lo siguiente:

*“Para lo cual lo indicamos que, nuestro departamento de mercadeo, efectúa un estudio crédito en solicitudes de cambio de plan de mayor valor o en solicitudes de activación de servicios adicionales y suplementario de nuestros clientes y al igual para identificar posibles clientes potenciales de planes Pos – Pago.*

*En este orden de ideas, se efectúa la consulta en centrales de riesgo netamente con fines comerciales y de venta, tal como lo establece la LEY ESTATUTARIA 1266 DE 2008, en su artículo 15”.*

- 1.3. Oficio radicado con el número 18-148025-8 de fecha 21 de noviembre de 2018<sup>9</sup> mediante el cual, la apoderada especial de Colombia Telecomunicaciones, informa a esta Superintendencia, lo siguiente:

*“En respuesta a su solicitud, referente a las consultas efectuadas por Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP en el operador de información Experian Colombia (Datacrédito), sobre el historial crediticio de la señora [REDACTED], identificada con cédula de ciudadanía No. [REDACTED], nos permitimos informar que el motivo por el cual se generaron las mencionadas consultas, no es otro que el de calcular los riesgos potenciales para la aprobación de solicitudes posventa realizadas por la usuaria.*

[REDACTED]

En el detalle anterior se puede evidenciar la solicitud de tres (3) Paquetes de Servicios Adicionales (PASS), realizadas por medio de la Tienda Movistar Servicio en Línea (TMLS), las cuales fueron aprobadas.

- 1.4. Oficio radicado con el número 18-148025-12 de fecha 14 de marzo de 2019<sup>10</sup>, mediante el cual Experian Colombia S.A (DataCrédito), informa lo siguiente:

<sup>9</sup> Folio 26

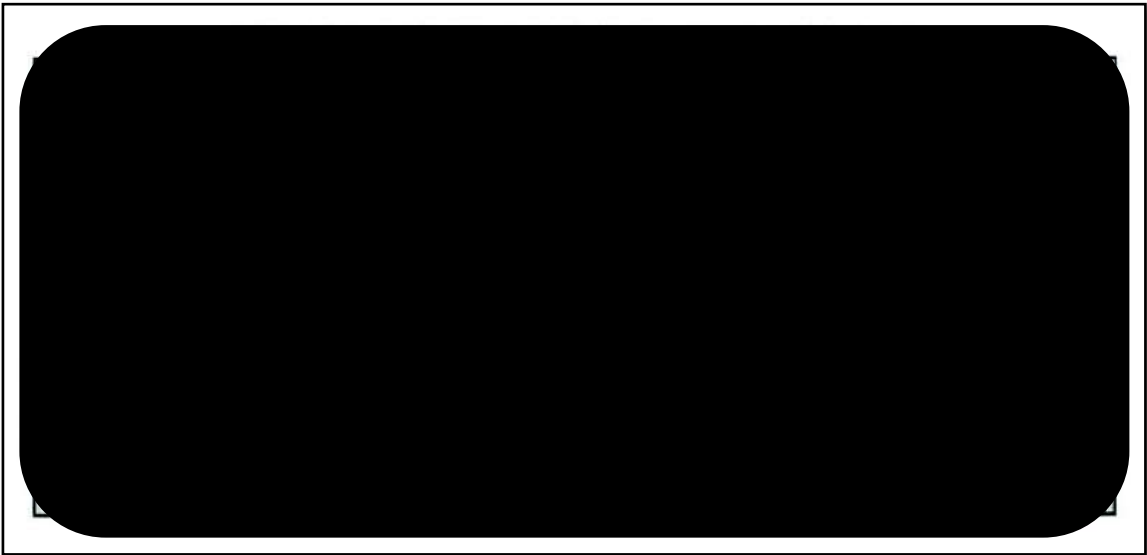
<sup>10</sup> Folio 31

VERSIÓN PÚBLICA

*Por la cual se resuelve un recurso de apelación*

*“Sobre el particular, nos permitimos informar que la sociedad Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. – Telecom-, efectivamente efectuó consultas al historial crediticio en las siguientes fechas: 9 de marzo de 2018, el 11 de abril de 2018 y el 8 de mayo de 2018”.*

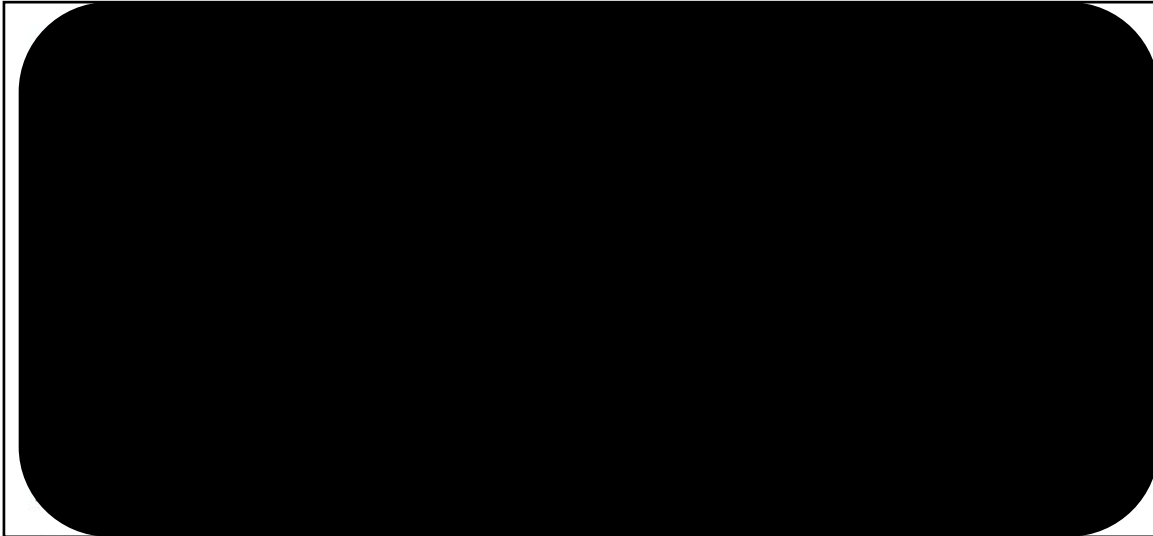
- 1.5.** Oficio radicado con el número 18-148025-13 de fecha 14 de marzo de 2019<sup>11</sup>, mediante el cual la apoderada especial de Colombia Telecomunicaciones, allega a la presente actuación, los soportes del Sistema de Gestión de Productos Móvil (SCL), en los que se evidencian las incidencias relacionadas con las solicitudes posventa, las cuales se pueden apreciar en las siguientes imágenes:



<sup>11</sup> Folio 32



Por la cual se resuelve un recurso de apelación



- 1.6. Oficio radicado con el número 18-148025-20 de fecha 25 de julio de 2019<sup>12</sup>, mediante el cual la Apoderada Especial de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, presenta los Descargos, y del cual se extrae lo siguiente:

*“... las consultas realizadas a historial crediticio de cliente fueron realizadas únicamente por la Compañía y cumpliendo con las finalidades previstas en la ley para tal efecto, es decir, la información que del cliente guarda Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP no fue compartida con nadie, por lo que el deber de serva no fue inobservado en este caso.*

*Así las cosas, se logró determinar que las consultas a la historia crediticia de la señora [REDACTED], realizadas los días 09 de marzo, 11 de abril y 8 de mayo de 2018 por parte de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, se efectuaron siguiendo las estrictas finalidades señaladas en la norma en comento, con el ánimo de calcular los riesgos crediticios presentes para el establecimiento de una nueva relación contractual.*

*Luego de verificar nuestros sistemas, se logró determinar que las consultas se efectuaron debido a que la Usuaría realizó tres (3) solicitudes Posventa (POSV) DE Planes Adicionales de Servicios (PASS) por medo de la Tienda Movistar Servicio en Línea (TMSL), las cuales fueron aprobadas”.*

- 1.7. Oficio radicado con el número 18-148025-23 de fecha 22 de agosto de 2019<sup>13</sup>, mediante el cual la apoderada especial de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, informa a esta Superintendencia lo siguiente:

*“En atención a su solicitud, nos permitimos informar a la Superintendencia de Industria y Comercio que, **teniendo en cuenta que se trata de una línea prepago, adjuntamos copia de las condiciones generales del servicio adoptadas por la CRC, que rigen la relación contractual con los usuarios de esa modalidad de servicio**”.* (Negrilla fuera de texto)

Al citado oficio anexan la copia de la autorización sin firma de la Titular del Dato, contenida en el “Anexo al Contrato Único de Servicios Móviles y a las Condiciones Generales del Servicio Móvil Prepago”. La cual puede verificarse con la siguiente imagen:

<sup>12</sup> Folios 45 y 46

<sup>13</sup> Folios 56 y 57

Por la cual se resuelve un recurso de apelación



ANEXO AL CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS MÓVILES Y A LAS CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO MÓVIL PREPAGO

El presente anexo forma parte del Contrato Único de servicios móviles y de las Condiciones Generales del servicio móvil prepago, por lo que vinculan a los suscriptores y usuarios respecto de:

**Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.** El CLIENTE declara de manera voluntaria que (i) los recursos utilizados para la ejecución del presente Contrato, al igual que sus ingresos, no provienen de alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione, ni serán utilizados para efectos de financiar actividades terroristas; (ii) El CLIENTE o sus socios o administradores, no tienen registros negativos en listas de control de riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo nacionales o internacionales que defina COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP y que puedan ser consultadas por ésta; (iii) en desarrollo de su objeto social, no incurre en alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione y en consecuencia, se obliga a responder frente a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP y/o terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de estas afirmaciones. El CLIENTE se obliga con COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP a entregar información veraz y verificable y a actualizar su información personal, corporativa, societaria o institucional, (según aplique), así como la información comercial y financiera, cada vez que haya cambios en la misma y en los eventos en que lo solicite COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con EL CLIENTE.

**Tratamiento de Datos Personales.** El CLIENTE autoriza a Telefónica (Av. Suba No.114 A-55 de Bogotá, tel. 091 7050000) para recolectar, almacenar, conservar, usar, suprimir, actualizar, compartir y circular a terceros, sus datos personales de orden demográfico, económico, biométrico, de servicios, comercial y de localización; para obtención y suministro de información relativa al cumplimiento de sus obligaciones y el cálculo de riesgo económico o crédito (de manera irrevocable); la publicación de directorios telefónicos; la prevención y control de fraudes; y para beneficio propio o de terceros con los que se haya celebrado convenio de envío y recepción de cualquier tipo de información, con fines comerciales o publicitarios en Colombia o en el exterior. La información para el cálculo de riesgo podrá ser consultada en cualquier operador de banco de datos, por las entidades financieras con las cuales celebremos convenios comerciales en favor de los titulares. Tiene derecho de conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos, y revocar la autorización salvo las excepciones legales. Tiene derecho a solicitar la exclusión de sus datos del directorio telefónico, cuando lo desee. Los datos biométricos son datos sensibles y no está obligado a autorizar su tratamiento. Estos serán usados para verificación de identidad y suscripción de contratos.

**Acceso a Contenidos Ilícitos.** El CLIENTE deberá cumplir con las prohibiciones y deberes señalados en los artículos 4 y 5 del decreto 1524 de 2002, especialmente los de denuncia y no uso de las redes de información para la divulgación de material ilegal con sesores de edad. Su incumplimiento acarreará las sanciones previstas en la ley 679 de 2001 y en el decreto 1524 de 2002 o en sus modificaciones.

**Tratamiento de Datos Personales.** El CLIENTE autoriza a Telefónica (Av. Suba No.114 A-55 de Bogotá, tel. 091 7050000) para recolectar, almacenar, conservar, usar, suprimir, actualizar, compartir y circular a terceros, sus datos personales de orden demográfico, económico, biométrico, de servicios, comercial y de localización; para obtención y suministro de información relativa al cumplimiento de sus obligaciones y el cálculo de riesgo económico o crédito (de manera irrevocable); la publicación de directorios telefónicos; la prevención y control de fraudes; y para beneficio propio o de terceros con los que se haya celebrado convenio de envío y recepción de cualquier tipo de información, con fines comerciales o publicitarios en Colombia o en el exterior. La información para el cálculo de riesgo podrá ser consultada en cualquier operador de banco de datos, por las entidades financieras con las cuales celebremos convenios comerciales en favor de los titulares. Tiene derecho de conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos, y revocar la autorización salvo las excepciones legales. Tiene derecho a solicitar la exclusión de sus datos del directorio telefónico, cuando lo desee. Los datos biométricos son datos sensibles y no está obligado a autorizar su tratamiento. Estos serán usados para verificación de identidad y suscripción de contratos.

Es relevante señalar que el contrato remitido por la recurrente no fue firmado por la quejosa. Lo mismo sucede con la cláusula proforma denominada "Tratamiento de Datos Personales". En otras palabras, no existe prueba del consentimiento del Titular del Dato para permitir la recolección, uso, consulta o cualquier otra actividad respecto de su información. Un formato sin firma no es igual al consentimiento exigido por la Ley para poder Tratar datos personales. En esta materia debe existir plena prueba de la voluntad inequívoca de la persona para permitir que terceros recolecten, usen, consulten o realicen cualquier actividad con su información.

No debe perderse de vista que estamos frente a la protección de un derecho humano fundamental y no frente a la venta de un bien o la prestación de un servicio. No es un asunto menor sino de gran calado y relevancia jurídica. Por eso, es imprescindible que de manera absoluta y transparente quede demostrada la voluntad de la persona para que la información sobre ella pueda ser recolectada, conocida o Tratada por terceros.

*Por la cual se resuelve un recurso de apelación*

El consentimiento del Titular del Dato es, por regla general, un requisito imprescindible para que sea legítimo el Tratamiento de esta información. En efecto, el artículo 15 de la Constitución ordena que “*en la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución*”. La autorización de la persona es, en palabra de la Corte, “*la expresión concreta del principio de libertad el cual no se deriva no solamente de las reglas y principios identificados por la jurisprudencia constitucional, sino que es un mandato constitucional expreso y definido*”<sup>14</sup> En otras palabras, el Tratamiento de datos personales está condicionado a que el Titular “*exprese su consentimiento para la incorporación de la información en el banco de datos o archivo correspondiente*”<sup>15</sup>.

## 2. DEL ACCESO DE LOS USUARIOS A LA INFORMACIÓN FINANCIERA, CREDITICIA Y COMERCIAL DE TERCEROS.

La sociedad RECURRENTE tiene la calidad de “usuario<sup>16</sup>” a la luz de lo previsto en el literal d) del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008. Como tal, debe cumplir una serie de requisitos para acceder a la información y sólo puede usarla para fines permitidos por la ley o por el titular del dato.

Respecto de los usos de dicha información, el artículo 15 de la citada Ley dispone lo siguiente:

**“ARTÍCULO 15. ACCESO A LA INFORMACIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS.** *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”.*

En cuanto al acceso legítimo a los datos personales, es importante tener presente que con ocasión de la revisión integral de constitucionalidad de la ley 1266 de 2008, la Corte Constitucional precisó lo siguiente:

**“Al respecto, se parte de considerar que la finalidad de la administración de datos personales de contenido comercial y financiero es determinar el nivel de riesgo crediticio del sujeto concernido.** *En otras palabras, la actividad que realizan las centrales de riesgo es suministrar a los participantes del mercado económico información acerca de las posibilidades que una persona natural o jurídica incumpla en el pago de una obligación futura. Así, la determinación del*

<sup>14</sup> Cfr. Corte Constitucional, sentencia C-1011 de 2008

<sup>15</sup> *Ibíd.*

<sup>16</sup> Artículo 3°. Definiciones. 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;

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

*riesgo es una actividad previa al perfeccionamiento de contratos comerciales o de crédito entre el usuario de la información y el sujeto concernido.*

*Esta comprobación es importante a la hora de determinar la legitimidad constitucional de la restricción al principio de libertad que propone un grupo de intervinientes. Como se observa, el acceso a la información crediticia y comercial del sujeto concernido se inserta, necesariamente, en una actividad contractual bilateral. Es decir, los usuarios del dato personal están interesados en conocer la información de un cliente potencial específico, a fin de celebrar contratos también definidos. **A su vez, ese cliente potencial también ha expresado su intención de acceder a determinado producto comercial o de crédito, lo que ha motivado que la entidad o empresa correspondiente realice una investigación sobre su historial de cumplimiento. Bajo esta perspectiva, para que exista necesidad del cálculo del riesgo crediticio debe concurrir un interés bilateral de las partes interesadas en el perfeccionamiento del contrato futuro.***

*En este marco, **la presunta eliminación del consentimiento del titular para la incorporación del dato financiero y crediticio a la base de datos, permitiría que los usuarios pudieran acceder a la información personal de todas las personas, incluso aquellas que no han mostrado interés en celebrar operaciones comerciales o de crédito con dichos usuarios. Este escenario, a juicio de la Corte, constituye una expresión de abuso en el ejercicio del poder informático de los operadores y los usuarios de la información. Ello es así puesto que si la justificación constitucional de la recolección de datos personales de carácter crediticio es que el direccionamiento de los recursos del crédito a quienes honran debidamente sus obligaciones crediticias es un factor relevante para el sostenimiento de la estabilidad financiera, un uso indiscriminado del dato, que no consulta esa necesidad de distribución adecuada de los recursos de crédito, sino otras finalidades desconocidas para el titular, desvirtúa esos objetivos y se torna contrario a la Constitución***<sup>17</sup>. (Destacamos)

Teniendo en cuenta lo anterior, se concluye lo siguiente de la lectura integral y armónica de la jurisprudencia constitucional y del artículo 15 de la ley 1266 de 2008:

En primer lugar, según la Corte Constitucional es necesario que el titular del dato autorice al usuario para que pueda acceder a sus datos personales con miras a **establecer o mantener una relación contractual. El usuario no puede unilateralmente atribuirse dicha facultad.**

Lo anterior se recalca en lo dispuesto en los numerales 1.3. y 3.2. del artículo 6 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008 cuyo texto ordena lo siguiente:

*“ARTÍCULO 6o. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN. Los titulares tendrán los siguientes derechos:*

*1. Frente a los operadores de los bancos de datos:*

*(..)*

*1.3 Solicitar prueba de la certificación de la **existencia de la autorización expedida por la fuente o por el usuario.** (..)*

*3. Frente a los usuarios:*

*(...)*

*3.2 **Solicitar prueba de la autorización**, cuando ella sea requerida conforme lo previsto en la presente ley.” (Énfasis añadido)*

En segundo lugar, para la Corte Constitucional es una conducta abusiva “*que los usuarios pudieran acceder a la información personal de todas las personas, incluso aquellas que no han mostrado interés en celebrar operaciones comerciales o de crédito con dichos usuarios*”<sup>18</sup>.

<sup>17</sup> Sentencia C- 1011 de 2008

<sup>18</sup> *Ibíd.*

*Por la cual se resuelve un recurso de apelación*

Finalmente, una vez se acceda legítimamente a esa información se podrá utilizar para los fines indicados en el artículo 15. Si la finalidad de acceso no se encuentra dentro de las permitidas en dicha norma, entonces el usuario deberá solicitar autorización para poder emplear los datos para otros propósitos diferentes a los establecidos en la regulación en comento. En este sentido, señala la Corte Constitucional que *“debe resaltarse que si bien la norma permite que el consentimiento se preste “en forma general”, ello debe interpretarse de forma compatible con el principio de libertad, razón por la que tal modalidad de autorización deberá, en todo caso, manifestar la finalidad expresa respecto de la cual se autoriza el acceso a los datos personales por parte del usuario. Así, dicha generalidad se predicará de las distintas finalidades autorizadas, sin que signifique la legitimidad de una cláusula abierta, que no identifique claramente los propósitos para el citado acceso por los usuarios. En efecto, si bien la norma hace referencia a “cualquier otra finalidad”, en todo caso exige que “se haya obtenido autorización por parte del titular de la información.”*<sup>19</sup>

Visto lo anterior, es importante precisar el alcance de los deberes de (i) “guardar reserva” y de (ii) “uso limitado de la información” a que se refiere al numeral 1) del artículo 9 de la ley en estudio.

## 2.1 DE LOS DEBERES DE RESERVA Y DE USO LIMITADO DE LA INFORMACIÓN

El artículo 9 de la ley 1266 de 2008 establece lo siguiente:

*“DEBERES DE LOS USUARIOS. 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 (...).” (Destacamos)***

Este numeral enuncia dos deberes: el de “guardar reserva” y el de “utilizar la información para ciertos fines”. A continuación, nos referiremos a cada uno:

En primer lugar, cuando se habla del deber de reserva nos encontramos frente a una situación en la que se quiere mantener secreto sobre cierta información que no es de naturaleza pública ni de acceso ilimitado. Específicamente, se pretende evitar que la información sea conocida por cualquier persona. Por eso se imponen restricciones a su circulación y acceso de manera que solo pueda ser conocida por un grupo limitado de personas que accedieron legítimamente a la información.

Así las cosas, el deber de reserva se vulnera de dos maneras, a saber:

- a) Cuando se accede lícitamente a la información, pero se difunde a terceros no autorizados.
- b) Cuando se conozca o acceda ilegítimamente a la información

En segundo lugar, el usuario no puede utilizar la información para cualquier propósito sino únicamente para las finalidades autorizadas por la ley o por el titular de la misma. Es por eso que el precitado numeral 1 del artículo 9 establece que sujetos como **COLOMBIA**

<sup>19</sup> *Ibíd.*

*Por la cual se resuelve un recurso de apelación*

**TELECOMUNICACIONES** debe “*utilizar la información únicamente para los fines para los que le fue entregada, en los términos de la presente ley*”. En línea con lo anterior, el literal b) del artículo 4 de la Ley 1266 de 2008 establece que: “*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:*

(...)

*b) Principio de finalidad. La administración de datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley. **La finalidad debe informársele al titular de la información previa o concomitantemente con el otorgamiento de la autorización**, cuando ella sea necesaria o en general siempre que el titular solicite información al respecto;”*

Ahora bien, al verificar nuevamente el expediente se encuentra que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, al dar respuesta al derecho de petición presentado por la titular, le informó que, “*nuestro departamento de mercadeo, efectúa un estudio crédito en solicitudes de cambio de plan de mayor valor o en solicitudes de activación de servicios adicionales y suplementario de nuestros clientes y al igual para identificar posibles clientes potenciales de planes Pos – Pago. En este orden de ideas, se efectúa la consulta en centrales de riesgo netamente con fines comerciales y de venta, tal como lo establece la LEY ESTATUTARIA 1266 DE 2008, en su artículo 15*”.

Teniendo en cuenta las finalidades dispuestas en el ya citado artículo 15 de la Ley 1266 de 2008, para que sea legítima la consulta de la información de los titulares, en particular la primera, esto es, “*como elemento de análisis para establecer (...) una relación contractual, cualquiera que sea su naturaleza*”, se advierte que dentro del expediente no obra prueba alguna que permita demostrar que la consulta efectuada por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** a la historia de crédito de la titular se haya llevado a cabo con la finalidad de realizar un análisis de riesgo crediticio para establecer una relación contractual con la titular, lo cual supone una conducta activa de ésta, previa a la consulta, encaminada a establecer tal relación. Por el contrario, las pruebas no aportan mayor claridad respecto de la intención de **adquirir o comprar**, otros planes o productos, por lo que debía contar con la autorización previa de la quejosa.

En lo que tiene que ver con la autorización previa allegada a esta actuación relacionada en el numeral 1.7 del presente escrito, no es posible determinar que de la misma haya tenido conocimiento la señora [REDACTED], en la medida que no hay constancia que la haya firmado.

De conformidad con lo anteriormente indicado, y de las pruebas del expediente se concluye lo siguiente:

- a) La consulta realizada por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** a la información crediticia de la quejosa en la base de datos de EXPERIAN COLOMBIA (DataCrédito), se realizó teniendo en cuenta que la cliente solicitó unos **servicios adicionales a su contrato de telefonía prepagada**, para los meses de marzo, abril y mayo de 2018.
- b) En el Anexo al Contrato Único de Servicios Móviles Prepago consta una autorización –*sin firma de la Titular del Dato*- (folios 56 y 57) para la consulta en centrales de riesgo de la titular. La falta de firma significa que la persona no autorizó el Tratamiento de su información.



*Por la cual se resuelve un recurso de apelación*

- c) De las pruebas allegadas no es posible determinar que los servicios adicionales adquiridos constituyan una compra que conlleve a la adquisición de un plan pos pago, el cual si requeriría la consulta a las centrales de riesgo. No existe prueba alguna de que la titular hubiese solicitado a la recurrente un plan pos pago.
- d) En el presente caso, las pruebas que obran en la actuación administrativa demuestran que COLOMBIA TELECOMUNICACIONES, como práctica de mercadeo, consultó de oficio la historia de crédito del titular, “con fines comerciales y de venta”, es decir, para ofrecerle sus productos y/o servicios y no para calcular el riesgo de un crédito que ni siquiera se ha solicitado. En consecuencia, debía contar con la autorización de la titular, tal como lo prevé el inciso final del ya citado artículo 15 de la Ley 1266 de 2008.

Por lo tanto, no están llamados a prosperar los alegatos de la RECURRENTE porque sin el consentimiento de la quejosa accedió a su historia crediticia con fines de marketing o venta, para lo cual requería autorización previa de la Titular del Dato.

### **3. POTESTAD SANCIONADORA DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. CRITERIOS DE GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES.**

De conformidad con la Corte Constitucional, para el ejercicio de la potestad sancionatoria a cargo de la administración se requiere: (i) *una ley previa que determine los supuestos que dan lugar a la sanción, así como la definición de los destinatarios de la misma*, -sin que necesariamente estén desarrollados todos los elementos del tipo sancionatorio-, ya que es válida la habilitación al ejecutivo con las limitaciones que la propia ley impone; (ii) *que exista proporcionalidad entre la conducta o hecho y la sanción prevista*, de tal forma que se asegure tanto al administrado como al funcionario competente, un marco de referencia que permita la determinación de la sanción en el caso concreto, y (iii) *que el procedimiento administrativo se desarrolle conforme a la normatividad existente*, en procura de garantizar el debido proceso<sup>20</sup>.

Lo anterior no es otra cosa que el desarrollo del **principio de legalidad** que debe regir en todas las actuaciones administrativas, en especial en aquellas en que la administración ejerza su facultad sancionadora, de conformidad con las normas establecidas para el efecto; en el caso concreto, aquellas contenidas en la Ley 1266 de 2008.

Ahora bien, respecto al citado principio, la citada Corte mediante Sentencia C-1011 del 8 de octubre de 2008 manifestó lo siguiente:

*(...)*

*En este orden de ideas ha considerado admisible una técnica legislativa distinta a la que opera en derecho penal, mediante la cual se acuda a clasificaciones más o menos generales en las que puedan quedar subsumidos los diferentes tipos de infracciones, siempre y cuando se establezcan “unos criterios que han de ser atendidos por los funcionarios encargados de imponer la respectiva sanción, criterios que tocan, entre otros, con la proporcionalidad y razonabilidad que debe presentarse entre la conducta o hecho que se sanciona y la sanción que pueda imponerse, lo que le permite tanto al administrado como al funcionario competente para su imposición, tener un marco de referencia cierto para la determinación de la sanción en un caso concreto”<sup>21</sup>*

*Para la Corte, en consecuencia, la flexibilidad que puede establecer el legislador en materia de derecho administrativo sancionador es compatible con la Constitución, siempre que esta*

<sup>20</sup> Corte Constitucional, sentencia C-412 del 01 de julio de 2015. Magistrado Ponente: Dr. Alberto Rojas Ríos

<sup>21</sup> Cfr. Corte Constitucional, Sentencia 564 de 2000.

*Por la cual se resuelve un recurso de apelación*

*característica no sea tan amplia que permita la arbitrariedad de la administración. Un cierto grado de movilidad a la administración para aplicar las hipótesis fácticas establecidas en la ley guarda coherencia con los fines constitucionales de esta actividad sancionatoria administrativa, en la medida que le permite cumplir eficaz y eficientemente con las obligaciones impuestas por la Carta. Sin embargo, ha advertido que la flexibilidad del principio de legalidad no puede tener un carácter extremo, al punto que se permita la arbitrariedad de la administración en la imposición de las sanciones o las penas<sup>22</sup>.*

De acuerdo con lo anterior, no puede la administración sobrepasar los límites que le impone el legislador al momento de aplicar una sanción, es decir, que la conducta que está siendo investigada debe tener una connotación sancionable por mandato legal. En este punto es relevante el **principio de tipicidad**, el cual no es otra cosa que *“la exigencia de una descripción específica y precisa por la norma creadora de las infracciones y de las sanciones, de las conductas que pueden ser sancionadas y del contenido material de las sanciones que puede imponerse por la comisión de cada conducta, así como la correlación entre unas y otras”<sup>23</sup>.*

Al respecto ha reiterado la Corte Constitucional 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”<sup>24</sup>.*

El artículo 18 de la Ley 1266 de 2008, establece que la Superintendencia de Industria y Comercio podrá 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, la sanción de Multa 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 ley, normas que la reglamenten, así como por la inobservancia de las órdenes e instrucciones impartidas.

En este orden de ideas, basta con que se desconozca cualquiera de los postulados establecidos en la Ley 1266 de 2008, para que la administración imponga la sanción a que haya lugar cuando después de surtido del procedimiento establecido para tal efecto, se concluya que hubo una trasgresión a las normas que protegen el derecho fundamental de habeas data, adquiriendo más importancia cuando se trata de aquellas que fijan los deberes a los que están sujetas las fuentes de información.

Sobre este punto en particular, en la citada sentencia C-1011 del 16 de octubre de 2008, la Honorable Corte Constitucional puntualizó:

*“Los preceptos que concurren a estructurar, de manera precisa y determinada, la norma de conducta del tipo administrativo, contienen prescripciones categóricas a cargo de los operadores del sistema, orientadas a salvaguardar los diversos ámbitos que integra el derecho fundamental del hábeas data (efectividad de las facultades de conocimiento, actualización y rectificación) de las prácticas indebidas por parte de quienes detentan el poder informático. La violación a esas prescripciones explícitamente definidas en la ley, es lo que integra el supuesto de hecho de la sanción de multa contemplada en el párrafo segundo del artículo 18.*

*De tal manera que en lo que concierne a la hipótesis “violación de la ley” de hábeas data, como supuesto de hecho para la imposición de la sanción de multa, la conducta que da lugar a la imputación de responsabilidad administrativa es perfectamente determinable a partir de la integración de la expresión mencionada del párrafo segundo del artículo 18, con el contenido deontológico de los artículos 7, 8 y 9 de la misma norma estatutaria”.*

<sup>22</sup> Sentencia C-406 de 2004.

<sup>23</sup> Sentencias C-827 de 2001 y C-343 de 2006.

<sup>24</sup> Sentencias c-291 de 2001, C-009 de 2003 y C-343 de 2006.



*Por la cual se resuelve un recurso de apelación*

Concluye este Despacho que, en el presente caso, se dan los presupuestos requeridos para determinar que la conducta desplegada por la Sociedad Investigada desconoció lo ordenado en el numeral 1 del artículo 9 de la Ley 1266 de 2008, en concordancia con el artículo 15 de la misma normatividad.

Por otra parte, y en lo que tiene que ver con los criterios de graduación de la sanción, establece el artículo 19 de la Ley 1266 de 2008, lo siguiente:

**Artículo 19. Criterios para graduar las sanciones.** *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 expresas que haga el investigado sobre la comisión de la infracción antes de la imposición de la sanción a que hubiere lugar.*

Resulta pertinente reiterar lo expuesto por la Corte Constitucional, en la Sentencia C-1011 de 2008, en la cual precisó que *los primeros cinco criterios señalados en las normas constituyen agravantes en tanto que el sexto es el único criterio de atenuación de la responsabilidad, así:*

*“Criterios de graduación de las sanciones (Art. 19). En cuanto resulten aplicables, se contemplan los siguientes criterios agravantes de la responsabilidad: (i) la dimensión del daño o peligro para los intereses jurídicamente tutelados; (ii) el beneficio económico que la infracción hubiere reportado para el infractor o para terceros; (iii) la reincidencia en la comisión de la infracción; (iv) la resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de vigilancia “de la Superintendencia de Industria y Comercio”; (v) la renuencia o desacato a cumplir con las órdenes impartidas “por la Superintendencia de Industria y Comercio”.*

**Como único criterio de atenuación de la responsabilidad se contempla: (i) el reconocimiento o aceptación expresas, proveniente del investigado, sobre la comisión de la infracción, efectuado antes de la imposición de la sanción a que hubiere lugar<sup>25</sup>.** (negrilla fuera de texto).

Por consiguiente, este Despacho considera que la sanción impuesta es *proporcional*, en consideración a los hechos que le sirvieron de causa y a la motivación del acto administrativo recurrido encontrando su justificación en la naturaleza de las normas violadas y en el límite dado por el legislador en el 18 de la Ley 1266 de 2008, la multa de ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales legales vigentes, solo representa el 10% del máximo legal permitido.

No obstante lo anterior, resulta importante destacar que, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** ha sido sancionada en varias oportunidades por la vulneración a los principios de reserva y finalidad, veamos:

<sup>25</sup> Corte Constitucional, Sentencia C-1011 de 2008. M.P. Jaime Córdoba Triviño.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Resolución Número	Sanción	Motivo
54981 del 17 de septiembre de 2013	Multa de \$11.790.000	Incumplimiento del numeral 1 artículo 9 en concordancia con el artículo 15 de la Ley 1266 de 2008.
62277 del 31 de agosto de 2015	Multa de \$77.322.000	Incumplimiento del numeral 1 artículo 9 en concordancia con el artículo 15 de la Ley 1266 de 2008.
27118 del 23 de abril de 2018	Multa de \$101.561.460	Incumplimiento del numeral 1 artículo 9 en concordancia con el artículo 15 de la Ley 1266 de 2008.
17625 del 29 de mayo de 2019	Multa de \$124.224.900	Incumplimiento del numeral 1 artículo 9 en concordancia con el artículo 15 de la Ley 1266 de 2008.

En este punto, resulta importante recordar que la ley 1266 de 2008 regula el derecho de *habeas data* o de protección de datos personales previsto en el artículo 15 de la Constitución, el cual es de naturaleza fundamental, en razón a la condición inherente al ser humano y sobre todo a su dignidad.

La vulneración del *habeas data* o de la protección de datos no solo lesiona los derechos de una persona en particular, sino que pone en riesgo los derechos humanos de toda la sociedad. Por eso, las sanciones de dichas conductas no pueden, ni deben tratarse como una cuestión insignificante o de poca cuantía, ni mucho menos como si las incidencias del proceso lo convirtieran en uno de indemnización de daños y perjuicios. Esto, en razón a que existe de por medio una trasgresión flagrante a los derechos humanos de un (a) ciudadano (a), lo cual, por sí sólo, es muy grave sin necesidad de acudir a forzosos razonamientos o teorías complicadas, a fin de desentender o negar una verdad inconcusa, cual es la del quebrantamiento de derechos.

Recuérdese que según la Declaración Universal de los Derechos Humanos “*el desconocimiento y el menosprecio de los derechos humanos han originado actos de barbarie ultrajantes para la conciencia de la humanidad*”<sup>26</sup>. Por eso, según dicho documento, se considera “*esencial que los derechos humanos sean protegidos por un régimen de Derecho*”. No debe olvidarse que el respeto de los derechos humanos es un elemento esencial de la democracia<sup>27</sup>. Así las cosas, recalamos, la violación de derechos humanos es una conducta gravísima que no solo atenta contra los intereses de un individuo en particular sino de la sociedad en general.

#### 4. LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL DEBE SER RESPETUOSA DE LOS DERECHOS HUMANOS.

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

<sup>26</sup> Cfr. Organización de las Naciones Unidas (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos

<sup>27</sup> Cfr. Artículo 3 de la Carta Democrática Interamericana la cual se puede consultar en: [http://www.oas.org/OASpage/esp/Documentos/Carta\\_Democratica.htm](http://www.oas.org/OASpage/esp/Documentos/Carta_Democratica.htm)

*Por la cual se resuelve un recurso de apelación*

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 sólo debe ser respetuosa del bien común, sino que demanda el cumplimiento de obligaciones constitucionales y legales.

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

## **5. RESPONSABILIDAD DE LOS ADMINISTRADORES SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS ESTABLECIDAS EN LA LEY 1266 DE 2008.**

Según el artículo 22 de la ley 222 de 1995<sup>28</sup> 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 1266 de 2008 y cualquier otra norma. Es por eso que el artículo 23 de la mencionada ley 222 establece que los administradores no sólo deben “obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios”, sino que en el ejercicio de sus funciones deben “velar por el **estricto cumplimiento de las disposiciones legales o estatutarias**”<sup>29</sup> (destacamos)

Obsérvese que la regulación no exige cualquier tipo de cumplimiento de la ley, sino uno calificado, es decir, correcto, riguroso o ajustado con exactitud a lo establecido en la norma. Velar por el estricto cumplimiento de la ley requiere que los administradores actúen de manera muy profesional, diligente y proactiva para que en su organización la regulación se cumpla de manera real (no formal), efectiva y minuciosa. Por eso, los administradores deben cuidar con esmero este aspecto y no sólo ser guardianes sino promotores de la correcta y precisa aplicación de la ley. Esto, desde luego, los obliga a verificar permanentemente si la ley se está cumpliendo en todas las actividades que realiza su empresa u organización.

Nótese que el artículo 24<sup>30</sup> 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

<sup>28</sup> Ley 222 de 1995 “Por la cual se modifica el Libro II del Código de Comercio, se expide un nuevo régimen de procesos concursales y se dictan otras disposiciones”

<sup>29</sup> Cfr. Numeral 2 del artículo 23 de la ley 222 de 1995

<sup>30</sup> El texto completo del artículo 24 de la ley 222 de 1995 dice lo siguiente: “Artículo 24. RESPONSABILIDAD DE LOS ADMINISTRADORES. El artículo 200 del Código de Comercio quedará así:

Artículo 200. Los administradores responderán solidaria e ilimitadamente de los perjuicios que por dolo o culpa ocasionen a la sociedad, a los socios o a terceros.

No estarán sujetos a dicha responsabilidad, quienes no hayan tenido conocimiento de la acción u omisión o hayan votado en contra, siempre y cuando no la ejecuten.

En los casos de incumplimiento o extralimitación de sus funciones, violación de la ley o de los estatutos, se presumirá la culpa del administrador.

De igual manera se presumirá la culpa cuando los administradores hayan propuesto o ejecutado la decisión sobre distribución de utilidades en contravención a lo prescrito en el artículo 151 del Código de Comercio y demás normas sobre la materia. En estos casos el administrador responderá por las sumas dejadas de repartir o distribuidas en exceso y por los perjuicios a que haya lugar.

Si el administrador es persona jurídica, la responsabilidad respectiva será de ella y de quien actúe como su representante legal.

*Por la cual se resuelve un recurso de apelación*

*estatutos*". Dicha presunción de responsabilidad demanda 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"*<sup>31</sup>

Todo lo anterior pone de presente no sólo el alto nivel de responsabilidad jurídica y económica en cabeza de los administradores, sino el enorme profesionalismo y diligencia que debe rodear su gestión en el tratamiento de datos personales.

En virtud de todo lo anterior se exhortará, al Representante Legal de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** para que adopte las medidas pertinentes, útiles, efectivas y verificables con miras a:

- 1) Evitar que se repitan hechos como los que dieron origen a la presente actuación.
- 2) Dar estricto cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias sobre tratamiento de datos personales, en los términos señalados en la Constitución, en la Ley 1266 de 2008 y sus disposiciones reglamentarias.

## **6. CONCLUSIONES.**

Sin perjuicio de lo anterior, no se accederá a las pretensiones de la RECURRENTE, por las siguientes razones:

- a) COLOMBIA TELECOMUNICACIONES infringió la regulación sobre protección de datos personales, consagrada en el numeral 1 del artículo 9 de la Ley 1266 de 2008, en concordancia con el artículo 15 de la misma norma, en la medida que accedió a la historia de crédito de la quejosa para fines de marketing y comerciales sin contar con la autorización previa de la misma para dicho efecto.
- b) Según la Corte Constitucional, es necesario que el titular del dato autorice al usuario para que pueda acceder a sus datos personales con miras a establecer o mantener una relación contractual. El usuario no puede unilateralmente atribuirse dicha facultad. Adicionalmente, para dicha Corporación es una conducta abusiva *"que los usuarios pudieran acceder a la información personal de todas las personas, incluso aquellas que no han mostrado interés en celebrar operaciones comerciales o de crédito con dichos usuarios"*<sup>32</sup>.
- c) Un formato sin firma no es igual al consentimiento exigido por la Ley para poder Tratar datos personales. En esta materia debe existir plena prueba de la voluntad inequívoca de la persona para permitir que terceros recolecten, usen, consulten o realicen cualquier actividad con su información. No debe perderse de vista que estamos frente a la protección de un derecho humano fundamental y no frente a la venta de un bien o la prestación de un servicio. No es un asunto menor sino de gran calado y relevancia jurídica. Por eso, es imprescindible que de manera absoluta y transparente quede

---

*Se tendrán por no escritas las cláusulas del contrato social que tiendan a absolver a los administradores de las responsabilidades antedichas o a limitarlas al importe de las cauciones que hayan prestado para ejercer sus cargos."*

<sup>31</sup> Cfr. Parte inicial del artículo 24 de la ley 222 de 1995

<sup>32</sup> *Ibíd.*

*Por la cual se resuelve un recurso de apelación*

demostrada la voluntad de la persona para que la información sobre ella pueda ser recolectada, conocida o Tratada por terceros.

- d) La multa impuesta en la resolución recurrida equivale al 10% del monto máximo permitido por la ley.
- e) COLOMBIA TELECOMUNICACIONES ha sido multada en cuatro (4) ocasiones por infringir las mismas normas por las cuales fue sancionada mediante la resolución recurrida.
- f) COLOMBIA TELECOMUNICACIONES como responsable del tratamiento de datos de millones de personas deber ser muy diligente y profesional para garantizar en la práctica lo que ordena la ley 1266 de 2008 y los artículos 15 y 20 de la Constitución.

De conformidad con lo anteriormente indicado y una vez analizadas las pruebas y documentos allegados a la presente actuación administrativa, se concluye que el acto administrativo objeto de impugnación fue expedido observando la Ley. De esta forma y de acuerdo con el artículo 80 del Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo, se confirmará en todas sus partes la Resolución 58046 del 29 de octubre de 2019.

Para efectos de la notificación se procederá conforme a lo establecido en artículo 4<sup>33</sup> del Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020.

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Confirmar en todas sus partes la Resolución 58046 del 29 de octubre de 2019, modificada parcialmente por la Resolución 8656 del 20 de febrero de 2020.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Exhortar al Representante Legal **FABIAN ANDRÉS HERNANDEZ RAMIREZ**, C.C. 93.380.737, en su calidad de Representante Legal de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.**, para que adopte las medidas pertinentes, útiles, efectivas y verificables con miras a:

- 1) Evitar que se repitan hechos como los que dieron origen a la presente actuación.
- 2) Dar estricto cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias sobre tratamiento de datos personales, en los términos señalados en la Constitución, en la Ley 1266 de 2008 y sus disposiciones reglamentarias.

<sup>33</sup> El artículo 4 del Decreto Legislativo 491 de 2020 ordena lo siguiente: "*Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.*

*En relación con las actuaciones administrativas que se encuentren en curso a la expedición del presente Decreto, los administrados deberán indicar a la autoridad competente la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones."*

VERSIÓN PÚBLICA

*Por la cual se resuelve un recurso de apelación*

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., identificada con el NIT 830.122.566-1, a través de su representante legal o apoderado, entregándole copia de la misma e informándole que contra el presente acto administrativo no procede recurso alguno.

**ARTÍCULO CUARTO:** Comunicar la presente decisión a la señora [REDACTED], identificada con la cédula de ciudadanía [REDACTED].

**ARTÍCULO QUINTO:** Informar el contenido de la presente resolución al Director de Investigación de Protección de Datos Personales y devolverle el expediente para su custodia final.

**NOTIFÍQUESE, COMÚNIQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, D.C., 25 de agosto de 2020

**El Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales,**



**NELSON REMOLINA ANGARITA**

VERSIÓN PÚBLICA

*Por la cual se resuelve un recurso de apelación*

**NOTIFICACIÓN:**

Sociedad: **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P.**  
Identificación: Nit. 830.122.566-1  
Representante legal: **FABIAN ANDRES HERNANDEZ RAMIREZ**  
Identificación: C.C. 93.380.737

Apoderado Especial:  
Identificación:  
Tarjeta Profesional:  
Dirección:  
Ciudad:  
Correo electrónico:

[REDACTED]

**COMUNICACIÓN:**

**Titular de la Información:**

Señora:  
Identificación:  
Dirección:  
Ciudad:  
Correo Electrónico:

[REDACTED]