



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

RESOLUCIÓN NÚMERO № 4 3 6 8 9 DE 2016

30 JUN 2016

*Por la cual se adiciona la Resolución No. 24527 de 2014*

Rad. No. 13-269304

**VERSIÓN ÚNICA**

**EL SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las previstas en la Ley 155 de 1959, la Ley 1340 de 2009 y en los numerales 15 y 34 del artículo 3 del Decreto 4886 de 2011, y

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que en cumplimiento del deber legal previsto en el artículo 9 de la Ley 1340 de 2009, mediante escrito radicado con el No. 13-269304-0 del 15 de noviembre de 2013<sup>1</sup>, **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** (en adelante, **UNE**) y **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** (en adelante, **TIGO**), informaron a esta Superintendencia su intención de efectuar una operación de concentración en los siguientes términos:

*"La Operación Proyectada constituye una fusión por absorción entre UNE y MIC Spain en los términos del artículo 172 del Código de Comercio por virtud del cual (...) una o más sociedades se disuelven, sin liquidarse, para ser absorbidas por otra o para crear una nueva (...).*

*En una segunda fase del proceso, es probable que las partes del Acuerdo Marco de Fusión decidan fusionar también a UNE y TIGO, para que las partes que celebran el Acuerdo Marco de Fusión tengan una sola sociedad operadora y prestadora de los servicios de telecomunicaciones en Colombia (...)"<sup>2</sup>.*

**SEGUNDO:** Que adelantadas las etapas del procedimiento administrativo de concentraciones empresariales señalado en el artículo 10 y subsiguientes de la Ley 1340 de 2009, mediante la Resolución No. 24527 del 15 de abril de 2014, este Despacho autorizó la operación de concentración empresarial entre **UNE** y **TIGO**, sujeta al cumplimiento de condicionamientos de carácter estructural.

Tal acto administrativo fue modificado posteriormente a través de los siguientes actos administrativos: (i) Resolución No. 32199 de 2014, "[p]or la cual se resuelve un recurso de reposición"; (ii) Resolución No. 12389 de 2015, "[p]or la cual se resuelve una solicitud y se modifica una Resolución"; y (iii) Resolución No. 26839 de 2015, "[p]or la cual se resuelve un recurso de reposición, y se corrige y precisa un plazo contenido en la Resolución No. 12389 del 20 de marzo de 2015".

**TERCERO:** Que mediante comunicación con radicación No. 13-269304-201 del 3 de mayo de 2016<sup>3</sup>, complementada con escrito radicado con el No. 13-269304-202 del 4 de mayo de 2016<sup>4</sup>, **UNE** presentó para autorización por parte de esta Superintendencia "(...) el mecanismo a través del cual se busca que los suscriptores y/o usuarios de las bandas de espectro a devolver no se verán afectados como consecuencia de dicha devolución"<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> Folios 15 a 17 del Cuaderno Reservado de Intervinientes No. 1 del Expediente. Entiéndase que en el presente acto administrativo cuando se hace referencia al "Expediente", el mismo corresponde al radicado con el No. 13-269304.

<sup>2</sup> Resolución No. 24527 de 2014 de la Superintendencia de Industria y Comercio. Pág. 18.

<sup>3</sup> Folios 204 al 213 del Cuaderno Público No. 1 del Expediente de Seguimiento de Condicionamientos.

<sup>4</sup> Folio 214 de los Cuaderno Público No. 2 del Expediente de Seguimiento de Condicionamientos.

<sup>5</sup> Folio 204 del Cuaderno Público No. 1 del Expediente de Seguimiento de Condicionamientos.

*"Por la cual se adiciona la Resolución No. 24527 de 2014"*

Rad. No. 13-269304

VERSIÓN ÚNICA

Así mismo, **UNE** indicó que el procedimiento de migración de suscriptores y/o usuarios y la cancelación de los contratos que en la actualidad se encuentran soportados en la red 4G LTE UNE, se describe en el Anexo No. 2 del escrito en referencia, titulado "**PROCEDIMIENTO DE MIGRACIÓN SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS 4G UNE**"<sup>6</sup>.

Al efecto, **UNE** señaló:

*"Ante la dificultad de migrar los suscriptores y/o usuarios a un servicio similar al que tenían en la red 4G LTE, UNE, haciendo su mejor esfuerzo ha diseñado una oferta en la cual los clientes tendrán la posibilidad de elegir uno de los planes que comprenden servicios prestados por Colombia Móvil o servicios de banda ancha o fijo en la red de UNE; en este sentido se somete a consideración y aprobación de la SIC, como mecanismo a utilizar, conforme lo previsto en el numeral 18.1.1.3 antes citado, la nueva propuesta, que contempla ofertas como las que, a manera de ejemplo, se relacionan a continuación y cuya totalidad se incluyen en CD anexo a la presente comunicación, anexo No. 1, y el procedimiento de migración a los nuevos servicios y cancelación de los que actualmente se encuentran soportados en la red 4G LTE UNE.*

### **MECANISMO**

*La nueva propuesta contempla, a partir del plan y cargo básico actual del suscriptor y/o usuario, hasta 4 opciones comerciales con beneficios por un (1) año para los clientes, propuesta tomando en consideración los siguientes términos:*

- Treinta (30) días a partir del envío de la comunicación de oferta por parte de UNE EPM Telecomunicaciones para que el suscriptor y/o usuario analice y acepte.
- A los quince (15) días, contados a partir del vencimiento del término anterior, se procederá con la terminación del contrato de prestación de servicios de comunicaciones en los siguientes casos
  - o Si el cliente no acepta ninguna de las opciones presentadas,
  - o guarda silencio o no se manifieste frente a las mismas,
  - o no pueda ser localizado
  - o no realice, dentro del tiempo establecido, el trámite de formalización de su decisión<sup>7</sup>.

En relación con los términos de treinta (30) y quince (15) días señalados en la cita anterior, **UNE** aclaró que "*se deben contabilizar como días calendario para todos los efectos legales*"<sup>8</sup>.

Asimismo, **UNE** anexó trece (13) de opciones comerciales (planes)<sup>9</sup> que serían presentadas a los suscriptores y/o usuarios objeto de migración, según su plan actual. A manera de ejemplo, **UNE** describió en su comunicación las siguientes:

- "A. Servicio móvil Tigo hasta con doble capacidad más redes sociales  
Otros beneficios:  
GB para navegación con capacidad limitada,  
WhatsApp, Facebook, LINE, Deezer  
Infinitos  
Voz ilimitada Todo Destino (Nacional: Fija, Móvil; Internacional: Fija y Móvil en Estados Unidos, Puerto Rico y Canadá)  
Mensajes Todo destino ilimitado  
(2)Smart  
Antivirus incluido por 1 año
- B. Servicio móvil Tigo con capacidad simple más redes sociales más equipo  
Otros beneficios:  
GB para navegación con capacidad limitada,  
WhatsApp, Facebook, LINE, Deezer Infinitos

<sup>6</sup> Folios 210 al 212 del Cuaderno Público No. 1 del Expediente de Seguimiento de Condicionamientos.

<sup>7</sup> Folio 206 del Cuaderno Público No. 1 del Expediente de Seguimiento de Condicionamientos.

<sup>8</sup> Folio 214 del Cuaderno Público No. 2 del Expediente de Seguimiento de Condicionamientos.

<sup>9</sup> Folio 213 (CD) del Cuaderno Público No. 2 del Expediente de Seguimiento de Condicionamientos.

"Por la cual se adiciona la Resolución No. 24527 de 2014"

Rad. No. 13-269304

VERSIÓN ÚNICA

Voz ilimitada Todo Destino (Nacional: Fija Móvil; Internacional: Fija y Móvil en Estados Unidos, Puerto Rico y Canadá)  
Mensajes Todo destino ilimitado  
(2)Smart  
Antivirus incluido por 1 año.  
Equipo \$0, pagando sólo IVA

- C. Servicio fijo UNE:  
Internet fijo con velocidad  
Telefonía Local Ilimitada  
Los equipos se le entregan al cliente en comodato
- D. Servicio móvil prepagada compensación  
Cada mes disfrutará por 12 meses  
6000 segundos todo operador nacional  
Internet Total 750 MB  
WhatsApp, LINE y Facebook  
20 Mensajes todo destino  
Favoritos Tigo o de otro operador  
Oferta sin costo para usuario<sup>10</sup>.

Ahora bien, en lo que se refiere a los medios de comunicación que se dispondrán para contactar a los suscriptores y/o usuarios, cuyos servicios de telecomunicaciones deben ser migrados por encontrarse vinculados a la porción de espectro que será objeto de desinversión, UNE señaló los siguientes:

**"Medios de contactabilidad**

**1. Medios de comunicación de UNE hacia el cliente**

**1.2. (sic) Medio Escrito**

*Aplica para todos los segmentos de suscriptores y/o usuarios.*

- 1. Base de contactos segmentada para suscriptores y/o usuarios móviles, fijos y corporativos con sus respectivas ofertas.*
- 2. Envío inicial a los suscriptores y/o usuarios móviles, fijos y corporativos de las cartas físicas con las ofertas, condiciones y canal de contacto y activación, a través de mensajería especializada, a la dirección de facturación. En el caso de no lograr contacto se enviará a otras direcciones del suscriptores (sic) y/o usuarios (sic) registradas si las tiene.*
- 3. Segundo envío de cartas físicas con las ofertas, condiciones y canal de contacto de activación a los suscriptores y/o usuarios registrados con resultado tipología devuelta en la primera entrega.*
- 4. Envío con las ofertas, condiciones y canal de contacto de activación por certimail para los suscriptores y/o usuarios que hayan autorizado envío de correspondencia por correo electrónico.*

**1.3. (sic) Campañas telefónicas de salida**

*Aplica para todos los segmentos de suscriptores y/o usuarios.*

- 1. A través del Contact Center se realizarán campañas telefónicas de salida a la base de contactos segmentada para suscriptores y/o usuarios móviles, fijos y corporativos para informarles las ofertas, condiciones y canales de contacto de activación.*
- 2. A falta de contacto, se programara (sic) nuevos momentos de contacto (reintentos de llamadas de salida) con el fin de incrementar la contactabilidad.*

**1.4. (sic) Campañas telefónicas de salida – por otros medios**

*Aplica para todos los segmentos de suscriptores y/o usuarios.*

*SMS la teléfono móvil que el suscriptores (sic) y/o usuarios (sic) tenga registrado.  
Correo electrónico a los suscriptores y/o usuarios que tengan autorizado este medio.*

<sup>10</sup> Folios 206 y 207 del Cuaderno Público No. 1 del Expediente de Seguimiento de Condicionamientos.

"Por la cual se adiciona la Resolución No. 24527 de 2014"

Rad. No. 13-269304

VERSIÓN ÚNICA

## 2. Otros medios de información a disposición del cliente

1. Contact Center
  - a. 018000410141
  - b. 018000422222
2. Centros de experiencia
3. Centros de servicio y ventas
4. Ejecutivos corporativos
5. Redes sociales y chat<sup>11</sup>

Por último, para efectos del seguimiento del procedimiento de migración propuesto, **UNE** formuló la siguiente propuesta:

*"Con el objeto de garantizar el cumplimiento del anterior mecanismo y tomando en consideración que la Superintendencia, en el pasado, ha utilizado mecanismos similares, **UNE** propone que el procedimiento que debe culminar con la migración de los suscriptores y/o usuarios o en su defecto con la terminación del contrato de prestación de servicios, sea auditado, por una firma de Auditoría Externa a elección de la Superintendencia cuyo costo asumirá **UNE**, que efectúe el seguimiento y rinda los reportes de información a la SIC en la ejecución del procedimiento y certifique el cumplimiento del mecanismo, para lo cual se sugieren las siguientes reconocidas firmas de auditoría:*

1. PricewaterhouseCoopers Ltda.
2. Deloitte Asesores y Consultores Ltda.
3. KPMG Ltda."<sup>12</sup> (Subrayas aparte del texto original).

**CUARTO:** Que de conformidad con la comunicación presentada por **UNE**, así como con los términos propuestos en el documento titulado "**PROCEDIMIENTO DE MIGRACIÓN SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS 4G UNE**"<sup>13</sup>, esta Superintendencia hace las siguientes consideraciones:

### 4.1. Sobre el condicionamiento estructural impuesto por esta Superintendencia

De acuerdo con el condicionamiento establecido por esta Superintendencia en el numeral **18.1.2 "Condicionamiento Estructural"** de la Resolución No. 24527 de 2014, modificada por las resoluciones listadas en el considerando segundo del presente acto administrativo, la operación de fusión informada por **UNE** y **TIGO** fue autorizada, sujeta al cumplimiento de lo siguiente (entre otras obligaciones accesorias):

#### **"18.1.2. Condicionamiento Estructural:**

*De conformidad con el tope de espectro por proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones establecido por el **MINTIC** en el artículo 1 del Decreto 2980 de 2011, las **INTERVINIENTES** deberán disponer del **ESPECTRO EXCEDENTE** equivalente a 50 MHz, que se tiene como resultado de la agregación del espacio asignado con el que cuentan actualmente en bandas altas (entre 1.710 MHz y 2.690 MHz) cada una de ellas.*

(...)"<sup>14</sup>.

<sup>11</sup> Folios 211 y 212 del Cuaderno Público No. 1 del Expediente de Seguimiento de Condicionamientos.

<sup>12</sup> Folios 208 y 209 del Cuaderno Público No. 1 del Expediente de Seguimiento de Condicionamientos.

<sup>13</sup> *Supra* 4.

<sup>14</sup> De conformidad con las definiciones señaladas los numerales 18.1.1.1 y 18.1.1.2 de la Resolución No. 24527 de 2014, con las modificaciones introducidas en las resoluciones listadas en el considerando segundo del presente acto administrativo, los términos "**INTERVINIENTES**" y "**ESPECTRO EXCEDENTE**", deben entenderse así:

**"18.1.1.1. INTERVINIENTES:** Son las empresas participantes de manera directa o indirecta en la operación proyectada. Por parte de **UNE** participan las siguientes empresas: **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P., EDATEL S.A. E.S.P., EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PEREIRA S.A., EMTTELCO S.A., ORBITEL SERVICIOS INTERNACIONALES S.A., CINCO TELECOM CORP., ORBITEL COMUNICACIONES**

"Por la cual se adiciona la Resolución No. 24527 de 2014"

Rad. No. 13-269304

VERSIÓN ÚNICA

Así, como consecuencia del condicionamiento impuesto por esta Superintendencia para otorgar la autorización de la operación de fusión informada por **UNE** y **TIGO**, el agente integrado debe desinvertir un total de cincuenta (50) MHz de espectro radioeléctrico (**ESPECTRO EXCEDENTE**), para dar cumplimiento a los topes regulatorios vigentes en la materia.

Para dar cumplimiento a esta obligación, resulta necesario que los suscriptores y/o usuarios cuyos servicios de telecomunicaciones se encuentran vinculados al **ESPECTRO EXCEDENTE**, sean migrados a otras porciones del espectro que conservará el agente integrado.

Por tal razón, esta Superintendencia consideró en el desarrollo del condicionamiento impuesto, lo señalado en el numeral **18.1.1.3** de la sección "**18.1.1. REPORTE**" de la Resolución No. 24527 de 2014, en concordancia con sus resoluciones modificatorias, que dice:

**"18.1.1. REPORTE**

(...)

**18.1.1.3. Mecanismo a utilizar para garantizar que los usuarios de las bandas de espectro a devolver o ceder, no se verán afectados como consecuencia de dicha acción y la forma en que se atenderán durante el proceso".**

**4.2. Sobre el modelo de migración de suscriptores y/o usuarios propuesto por UNE**

De conformidad con lo señalado en el numeral anterior, esta Superintendencia encuentra procedente la aplicación de un procedimiento de migración de suscriptores y/o usuarios por parte del agente integrado, que conduzca al cumplimiento de lo señalado en la obligación citada.

En relación con el objetivo general del modelo de migración propuesto, **UNE** señaló lo siguiente:

*"[A] los suscriptores y/o usuarios se les ofrecerá según el plan y cargo básico actual, hasta 4 ofertas comerciales que lo beneficien en términos de capacidad o de compensación sobre la red de Colombia Móvil (Tigo) o sobre servicios de UNE, otorgando un tiempo prudencial para acogerse al plan de migración y si pasado el plazo el usuario no acepta la oferta de migración, guarda silencio o no se manifieste frente a las mismas, o no sea localizado, UNE procederá con la terminación del contrato de prestación de servicios 4G UNE LTE"<sup>15</sup>.*

Sobre el particular, resalta esta Superintendencia que uno de los objetivos específicos del modelo de migración propuesto, en los términos presentados por **UNE**, es el de "garantizar que las ofertas comerciales sean competitivas frente a los mismos productos que se ofrecen a los suscriptores y/o usuarios nuevos, de tal manera que generen incentivos y beneficios para estos"<sup>16</sup>.

Así, esta Superintendencia encuentra que los objetivos considerados en el plan de migración propuesto por **UNE**, se encuentran en línea con la obligación impuesta en el numeral **18.1.1.3** de la sección "**18.1.1. REPORTE**" de la Resolución No. 24527 de 2014 y sus resoluciones modificatorias, en el sentido de garantizar que los suscriptores y/o usuarios no se verán afectados como consecuencia de la desinversión del **ESPECTRO EXCEDENTE**.

---

LATINOAMERICANAS – SAU. Por parte de **MILLICOM** participan las siguientes empresas: TIGO S.A., MILLICOM SPAIN CABLE S.L., MILLICOM SPAIN S.L.

(...)

**18.1.1.2. ESPECTRO EXCEDENTE:** Se entiende como el espectro radioeléctrico para bandas altas que supera el tope de espectro máximo por proveedor de redes y servicios móviles terrestres, bajo la titularidad de las **INTERVINIENTES** de conformidad con lo previsto en las disposiciones legales vigentes en la materia y sobre el cual se debe realizar la desinversión".

<sup>15</sup> Folio 210 del Cuaderno Público No. 1 del Expediente de Seguimiento de Condicionamientos.

<sup>16</sup> *Supra* 9.

"Por la cual se adiciona la Resolución No. 24527 de 2014"

Rad. No. 13-269304

VERSIÓN ÚNICA

#### 4.3. Sobre los planes que ofrecerá UNE a los suscriptores y/o usuarios para la migración

En relación con los planes u ofertas comerciales presentados por **UNE** en el escrito que motivó el presente acto administrativo, esta Superintendencia resalta que los mismos son evaluados de conformidad con lo señalado en el numeral **18.1.1.3** de la sección "**18.1.1. REPORTES**" de la Resolución No. 24527 de 2014, cuyo texto es el siguiente:

##### "18.1.1. REPORTES

(...)

**18.1.1.3.** Mecanismo a utilizar para garantizar que los usuarios de las bandas de espectro a devolver o ceder, no se verán afectados como consecuencia de dicha acción y la forma en que se atenderán durante el proceso (subrayado fuera del texto original).

Así, tras realizar una revisión exhaustiva de todas las ofertas alternativas presentadas por **UNE**<sup>17</sup>, esta Superintendencia encontró que:

- (i) Para cada plan vigente, se le presentarán al suscriptor y/o usuario al menos tres (3) y máximo cuatro (4) ofertas de migración con distintas especificaciones, para que, según sus preferencias y necesidades particulares, se elija la que le resulte más conveniente.
- (ii) En todas las ofertas comerciales, se incluye un "plan equivalente" en relación con el plan actual del suscriptor y/o usuario, o una "compensación" en caso de presentar modificaciones en el mismo, la cual puede estar representada en servicios (p. ej. capacidad de navegación adicional), un descuento sobre la tarifa actual y/o dispositivos de telecomunicaciones donde el suscriptor y/o usuario solamente asume el valor del IVA (teléfonos inteligentes, dispositivos móviles para internet, etc.).
- (iii) En algunos pocos casos, la tarifa del plan alternativo resulta ser mayor a la tarifa actual que paga el suscriptor y/o usuario.

Al respecto y de acuerdo con las tablas de comparación presentadas por **UNE** entre los planes actuales y las ofertas comerciales que serían presentadas a los suscriptores y/o usuarios, en su mayoría no resultarían contrarias al condicionamiento impuesto por esta Superintendencia, pues prevén planes que serían equivalentes a los actuales, o alternativas en las cuales se ofrece una compensación al usuario por las modificaciones que pudieran presentarse sobre su plan actual.

Sin embargo, aquellas ofertas en las cuales el suscriptor y/o usuario podría terminar pagando una tarifa superior a la de su plan actual, no resultarían una opción válida para la migración, pues es de esperar que como mínimo el suscriptor y/o usuario no deba pagar un valor mayor al que paga por el servicio actualmente.

En conclusión, las ofertas comerciales presentadas por **UNE** en las cuales se plantea una tarifa superior a la que actualmente paga un suscriptor y/o usuario deberán ser ajustadas, de forma tal que no se presente ningún incremento en relación con el valor que se le cobra actualmente al suscriptor y/o usuario.

#### 4.4. Sobre los plazos señalados para la migración de los suscriptores y/o usuarios

En relación con los plazos propuestos por **UNE** para la migración de suscriptores y/o usuarios, esta Superintendencia encuentra razonable que se otorgue un término de treinta (30) días calendario desde la presentación de la oferta por parte del agente integrado, para que el suscriptor y/o usuario contactado evalúe los distintos planes y decida si se acoge a alguno de ellos, o si desiste de continuar con el servicio.

Asimismo, se considera prudente el plazo de quince (15) días calendario adicionales, contados desde el cumplimiento del plazo de treinta (30) días anterior, para que **UNE** proceda con la terminación del contrato de servicios de telecomunicaciones vigente con el suscriptor y/o usuario contactado.

<sup>17</sup> Folio 213 (CD) del Cuaderno Público No. 2 del Expediente de Seguimiento de Condicionamientos.

"Por la cual se adiciona la Resolución No. 24527 de 2014"

Rad. No. 13-269304

VERSIÓN ÚNICA

#### 4.5. Sobre los medios de comunicación disponibles para contactar a los suscriptores y/o usuarios

En relación con los distintos medios de comunicación disponibles para contactar a los suscriptores y/o usuarios objeto de migración, **UNE** relacionó los siguientes:

- Medio escrito: comunicación enviada a la dirección de facturación u otras direcciones registradas por el suscriptor y/o usuario, si las hay, con un segundo envío en caso de devoluciones de correspondencia.
- Campañas telefónicas de salida: llamadas realizadas al suscriptor y/o usuario, por medio del "Contact Center".
- Campañas de salida por otros medios de comunicación: envío de mensaje de texto al teléfono móvil registrado por el suscriptor y/o usuario para tal fin, y correo electrónico a la cuenta registrada por el suscriptor y/o usuario para tal fin. Lo anterior, siempre que medie autorización por parte del suscriptor y/o usuario para el uso de tales canales de comunicación.

Sobre el particular, esta Superintendencia considera que el listado presentado corresponde a los medios principales con que cuenta cualquier empresa para comunicarse con sus clientes, por lo cual resulta razonable que sean estos los que se dispongan para contactar a cada uno de los suscriptores y/o usuarios objeto de migración.

Sin embargo, esta Entidad encuentra necesario que además de agotar los canales de comunicación listados por **UNE**, se realice una difusión del programa de migración en un periódico de amplia circulación nacional y en las páginas *web* de **UNE** y **TIGO**.

Lo anterior, no obsta para que el agente integrado pueda utilizar medios de comunicación adicionales a los señalados anteriormente, para lograr establecer un contacto efectivo con los suscriptores y/o usuarios sujetos a migración.

#### 4.6. Sobre las causales para la terminación del contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones

Esta Superintendencia considera admisibles las causales señaladas por **UNE** para la terminación del contrato de servicios de telecomunicaciones vigente con el suscriptor y/o usuario contactado, las cuales se resumen en:

- Que el suscriptor y/o usuario no acepte ninguna de las ofertas de migración presentadas por **UNE**.
- Que el suscriptor y/o usuario guarde silencio o no se manifieste frente a la oferta presentada por **UNE**, dentro del plazo señalado para la toma de su decisión (treinta días calendario).
- Que el suscriptor y/o usuario no pueda ser contactado, una vez agotados todos los medios de comunicación disponibles entre aquel y **UNE**.

Sin embargo, para esta Superintendencia resulta de gran importancia que se reconozca expresamente una cuarta causal para la terminación del contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, que corresponde a la manifestación voluntaria de terminación por parte del suscriptor y/o usuario, en caso que no desee optar por alguno de los planes alternativos ofrecidos por **UNE** para la migración.

De otra parte, para que proceda la terminación de un contrato de servicios de telecomunicaciones vigente con un suscriptor y/o usuario que no ha podido ser contactado, se deberán haber agotado los medios de comunicación señalados anteriormente, para los cuales medie autorización de uso por parte del suscriptor y/o usuario.

Por último, esta Superintendencia enfatiza que, en ningún caso, la terminación del contrato de telecomunicaciones de un suscriptor y/o usuario en el marco del plan de migración propuesto, permitirá al agente integrado hacer efectivos cobros derivados de cláusulas de permanencia

"Por la cual se adiciona la Resolución No. 24527 de 2014"

Rad. No. 13-269304

VERSIÓN ÚNICA

mínima pactadas o de cualquier otra penalidad dispuesta en el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones por la terminación anticipada del mismo.

#### **4.7. Sobre la propuesta del nombramiento de un auditor**

En relación con la propuesta presentada por **UNE** para efectos del seguimiento y verificación de la correcta implementación del modelo de migración propuesto, en concordancia con la obligación prevista en el numeral **18.1.1.3** de la sección "**18.1.1. REPORTE**" de la Resolución No. 24527 de 2014 y sus resoluciones modificatorias, esta Superintendencia considera procedente la contratación por parte de **UNE** de una firma externa de auditoría (en adelante, **AUDITOR**).

Sobre el particular, esta Superintendencia resalta que el **AUDITOR** deberá acreditar independencia frente al agente integrado, su matriz y sus subordinadas, y deberá ser contratado por **UNE**, con cargo a su presupuesto.

Por último, si bien **UNE** puso en consideración de esta Superintendencia tres (3) "*reconocidas firmas de auditoría*", para la elección del **AUDITOR**, no fue aportada información suficiente sobre las empresas presentadas, para que lleve a cabo la evaluación de la idoneidad de las mismas, razón por la cual esta Superintendencia no se pronunciará al respecto.

**UNE** deberá suministrar a esta Entidad la información necesaria para la elección del **AUDITOR**, según sus condiciones de idoneidad y competencia para desarrollar sus funciones, en el marco de la presente actuación.

**QUINTO:** Que por considerar procedente el procedimiento propuesto por **UNE** para la migración de los suscriptores y/o usuarios, con las salvedades señaladas en el considerando cuarto anterior, así como el nombramiento de un **AUDITOR** para efectos del seguimiento y verificación de la correcta implementación del procedimiento, resulta necesario dar alcance al condicionamiento impuesto por esta Superintendencia, particularmente en lo relacionado con el numeral **18.1.1.3** de la sección "**18.1.1. REPORTE**" de la Resolución No. 24527 de 2014 y sus resoluciones modificatorias.

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

### **RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO: ADICIÓNENSE** el aparte considerativo de la Resolución No. 24527 del 15 de abril de 2014 de la Superintendencia de Industria y Comercio, con el numeral **18.1.3** que dice lo siguiente:

#### **18.1.3. MIGRACIÓN DE SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS**

##### **18.1.3.1. Lineamientos generales para la migración de suscriptores y/o usuarios**

El proceso de migración de suscriptores y/o usuarios cuyos servicios de telecomunicaciones se encuentran vinculados al **ESPECTRO EXCEDENTE**, deberá seguir los siguientes lineamientos generales:

##### **(i) Oferta para la migración de suscriptores y/o usuarios**

En la oferta que le sea presentada al suscriptor y/o usuario para su migración de espectro, se deberán indicar de manera clara y exhaustiva las condiciones (características, servicios y pagos) de cada uno de los planes de telecomunicaciones por los cuales podrá optar el suscriptor y/o usuario. Asimismo, se le deberán informar las condiciones de su plan actual, con el fin de tomar una decisión informada.

La oferta también deberá incluir la opción de terminación voluntaria por parte del suscriptor y/o usuario del contrato de telecomunicaciones, sin que por tal razón el operador pueda hacer efectivos cobros derivados de cláusulas de permanencia mínima, o cualquier otra penalidad pactada por la terminación anticipada del contrato.

*"Por la cual se adiciona la Resolución No. 24527 de 2014"*

Rad. No. 13-269304

**VERSIÓN ÚNICA**

**(ii) Medios de comunicación para la presentación de la oferta y respuesta de los suscriptores y/o usuarios objeto de migración**

Los medios de comunicación disponibles entre **UNE** y los suscriptores y/o usuarios objeto de migración son los siguientes:

- Medio escrito: comunicación enviada a la dirección de facturación u otras direcciones registradas por el suscriptor y/o usuario, si las hay, con un segundo envío en caso de devoluciones de correspondencia.
- Campañas telefónicas de salida: llamadas realizadas por parte de **UNE** al suscriptor y/o usuario, utilizando los números telefónicos de contacto registrados para tal fin.
- Campañas de salida por otros medios de comunicación: envío de mensaje de texto al (los) teléfono(s) móvil(es) registrado(s), y correo electrónico a la(s) cuenta(s) registrada(s). Lo anterior, siempre que medie autorización por parte del suscriptor y/o usuario para el uso de tales canales de comunicación.

Las **INTERVINIENTES** podrán utilizar medios de comunicación adicionales, siempre que se agoten los listados anteriormente para establecer contacto efectivo con el suscriptor y/o usuario.

La oferta que se presente a los suscriptores y/o usuarios objeto de migración, deberá estar también disponible en los distintos puntos de atención al cliente con que cuentan las **INTERVINIENTES**, denominados "centros de experiencia" y "centros de servicio y ventas", así como a través los canales de información virtuales abiertos al cliente como redes sociales y chat visible en la página web de **UNE**.

Asimismo, los suscriptores y/o usuarios podrán hacer uso de los mismos canales arriba listados para comunicar su decisión frente a la oferta presentada, además de los distintos puntos de atención al cliente con que cuentan las **INTERVINIENTES**, denominados "centros de experiencia" y "centros de servicio y ventas".

Lo anterior, sin perjuicio de que las **INTERVINIENTES** puedan disponer de canales adicionales a los señalados, para la atención los suscriptores y/o usuarios objeto de migración.

**(iii) Plazos para la decisión por parte del suscriptor y/o usuario**

Una vez realizado el contacto efectivo con el suscriptor y/o usuario, y presentada la oferta de migración, se deberá otorgar un plazo mínimo de treinta (30) días calendario para que el suscriptor y/o usuario tome su decisión. Este plazo no empezará a correr hasta tanto no se haya contactado de manera efectiva al suscriptor y/o usuario, incluso si se han agotado otros medios de comunicación previamente.

Cumplido el término anterior, si no se tiene respuesta alguna por parte del suscriptor y/o usuario, o este no se acoge a ninguno de las opciones presentadas, incluyendo la terminación voluntaria del contrato, deberán transcurrir al menos quince (15) días calendario adicionales para proceder con la terminación unilateral del contrato de telecomunicaciones.

En caso de no poder establecer contacto efectivo con el suscriptor y/o usuario y una vez agotados todos los medios de comunicación señalados en el literal (ii) anterior, deberán transcurrir al menos quince (15) días calendario adicionales para proceder con la terminación unilateral del contrato de telecomunicaciones. En caso que el suscriptor y/o usuario se comunique para manifestar su voluntad en este último plazo, su decisión deberá ser aceptada por las **INTERVINIENTES**.

*"Por la cual se adiciona la Resolución No. 24527 de 2014"*

Rad. No. 13-269304

**VERSIÓN ÚNICA****(iv) Causales admisibles para la terminación del contrato de telecomunicaciones con los suscriptores y/o usuarios vinculados al ESPECTRO EXCEDENTE**

Se considerarán admisibles por parte de esta Superintendencia las siguientes causales para la terminación del contrato de telecomunicaciones con los suscriptores y/o usuarios vinculados al **ESPECTRO EXCEDENTE**:

- Que el suscriptor y/o usuario no acepte ninguna de las ofertas de migración presentadas.
- Que el suscriptor y/o usuario guarde silencio o no se manifieste frente a la oferta presentada, dentro del plazo señalado para la toma de su decisión (treinta -30- días calendario).
- Que el suscriptor y/o usuario no pueda ser contactado, una vez agotados todos los medios de comunicación señalados en el literal (ii) anterior.

Lo anterior, sin perjuicio de otras disposiciones que sean exigibles por parte de otras autoridades sectoriales.

**(v) Ofertas comerciales alternativas**

Las ofertas alternativas que sean presentadas a los suscriptores y/o usuarios objeto de migración, deberán cumplir las siguientes condiciones:

- Para cada plan vigente, se le presentarán al suscriptor y/o usuario al menos tres (3) ofertas de migración con distintas especificaciones, para que, según sus preferencias y necesidades particulares se elija la que le resulte más conveniente.
- En los planes que no resulten ser equivalentes a los actuales, se deberá incluir una compensación para el suscriptor y/o usuario, la cual puede estar representada en servicios, un descuento sobre la tarifa actual y/o dispositivos de telecomunicaciones donde el suscriptor no deba asumir el valor del equipo.
- En ningún caso, la tarifa del plan alternativo podrá ser mayor a la tarifa actual que paga el suscriptor y/o usuario.

**18.1.3.2. Publicación del plan de migración para usuarios y/o suscriptores**

**UNE** y **TIGO** deberán publicar en un lugar visible de sus respectivas páginas web un aviso donde se informe a los suscriptores y/o usuarios objeto de migración, los medios de comunicación disponibles para ponerse en contacto con **UNE** y manifestar su voluntad, en relación con las opciones comerciales que tendrá a su disposición, incluyendo la posibilidad de desvinculación.

Este aviso deberá permanecer en las páginas de inicio de **UNE** y **TIGO**, durante el tiempo que tarde el proceso de migración de todos los suscriptores y/o usuarios, o se haga efectiva la terminación de los contratos de servicios de los mismos, según sea el caso y de conformidad con los lineamientos señalados en el presente acto administrativo.

Asimismo, con cargo al presupuesto de las **INTERVINIENTES**, se deberá realizar una (1) publicación mensual en un diario de amplia circulación nacional, hasta que se cumpla una de las siguientes condiciones: (i) completar un total de (3) publicaciones o; (ii) hasta que se dé por terminado el proceso de migración.

El texto del aviso que se publicará en el inicio de las páginas web de **UNE** y **TIGO**, y en el diario de amplia circulación nacional, debe contener como mínimo el siguiente texto:

*"En cumplimiento del condicionamiento impuesto por la Superintendencia de Industria y Comercio para la autorización de la operación de concentración adelantada entre **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. (UNE)** y **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. (TIGO)**, estas empresas están obligadas a devolver una porción de su espectro radioeléctrico a la Nación, lo cual a su vez implica la reacomodación de los servicios de algunos de sus suscriptores y/o usuarios.*

*"Por la cual se adiciona la Resolución No. 24527 de 2014"*

Rad. No. 13-269304

VERSIÓN ÚNICA

*Por lo anterior, los suscriptores y/o usuarios de servicios de telecomunicaciones de **UNE** que aún no se hayan acogido al plan de migración en curso, deberán escoger entre las distintas opciones comerciales diseñadas por **UNE** y **TIGO**, para lo cual podrán comunicarse utilizando la línea de atención al cliente o los distintos puntos de servicio con que cuentan **UNE** y **TIGO**.*

*Los suscriptores y/o usuarios cuyos servicios deban ser migrados, tendrán las siguientes opciones: (i) acogerse a alguno de los planes de telecomunicaciones alternativos diseñados por **UNE** y **TIGO**; (ii) dar por terminado el contrato de servicios de telecomunicaciones, sin que como consecuencia el operador pueda hacer efectivos cobros al suscriptor y/o usuario derivados de cláusulas de permanencia mínima, o cualquier otra penalidad pactada por la terminación anticipada del contrato".*

### **18.1.3.3. Auditoría**

Para efectos del seguimiento y verificación de la correcta implementación del modelo de migración propuesto, en concordancia con la obligación prevista en el numeral **18.1.1.3** de la sección "**18.1.1. REPORTE**", las **INTERVINIENTES** deberán contratar un auditor externo, con cargo a su presupuesto.

#### **(i) Requisitos del AUDITOR**

El **AUDITOR** deberá ser un tercero independiente, respecto del cual las **INTERVINIENTES** y, en general, su matriz o cualquiera de sus subordinadas, no tengan una relación de control, direccionamiento y/o dependencia económica. El **AUDITOR** deberá contar con las calificaciones necesarias para realizar sus funciones, evitando situaciones que originen o puedan llegar a originar conflicto de intereses.

El **AUDITOR** será remunerado por **UNE**, tal y como se afirma en la solicitud presentada<sup>18</sup>.

#### **(ii) Elección del AUDITOR**

Dentro del término de diez (10) días contados a partir de la ejecutoria de la presente Resolución, las **INTERVINIENTES** deberán proponer tres (3) nombres de empresas de auditoría de amplio reconocimiento, con los respectivos soportes para la verificación de los requisitos señalados en el numeral anterior y con la certificación de tiempo y experiencia específica en labores de auditoría.

Con fundamento en los anteriores criterios, esta Entidad elegirá la firma de auditoría que será la encargada de verificar, monitorear y certificar el cumplimiento de la obligación prevista en el numeral **18.1.1.3** de la sección "**18.1.1. REPORTE**" y lineamientos establecidos en la presente resolución para la migración de suscriptores y/o usuarios.

#### **(iii) Funciones del AUDITOR**

El **AUDITOR** deberá verificar el cumplimiento de lo previsto en el numeral **18.1.1.3** de la sección "**18.1.1. REPORTE**", que dice:

##### **"18.1.1. REPORTE**

(...)

**18.1.1.3. Mecanismo a utilizar para garantizar que los usuarios de las bandas de espectro a devolver o ceder, no se verán afectados como consecuencia de dicha acción y la forma en que se atenderán durante el proceso".**

Para el efecto, el **AUDITOR** deberá cumplir con las siguientes actividades:

- Verificar que las **INTERVINIENTES** cumplan con los compromisos señalados en el presente acto administrativo para el plan de migración de suscriptores y/o usuarios.

<sup>18</sup> Folio 208 del Cuaderno Público No. 1 del Expediente de Seguimiento de Condicionamientos.

"Por la cual se adiciona la Resolución No. 24527 de 2014"

Rad. No. 13-269304

**VERSIÓN ÚNICA**

- Verificar que **UNE** se comunique oportunamente, haciendo uso de los medios señalados en el numeral **18.1.3.1** del presente acto administrativo, con los suscriptores y/o usuarios sujetos a migración, informando claramente los diferentes planes entre los cuales pueden elegir para continuar con el servicio de telecomunicaciones. La información suministrada por **UNE** a los suscriptores y/o usuarios deberá ser clara, confiable y veraz, de acuerdo con los lineamientos generales de información al consumidor.
- Verificar que se realicen las publicaciones de información a los suscriptores y/o usuarios, de conformidad con lo señalado en el numeral **18.1.3.2** del presente acto administrativo.
- Verificar que los suscriptores y/o usuarios reciban la información necesaria y suficiente sobre la oferta de servicios propuesta por **UNE**, con el fin que aquellos puedan tomar decisiones informadas y con pleno conocimiento de las opciones con que cuentan, informando siempre que la terminación del contrato es una opción, en caso de no encontrar satisfactoria ninguna de las alternativas propuestas para continuar con el servicio.
- Verificar que el agente integrado no efectúe cobros al suscriptor y/o usuario por la aplicación de cláusulas de permanencia mínima o cualquier otra penalidad pactada por la terminación anticipada del contrato, en los casos en los que se efectuó la terminación del mismo, bien sea por voluntad del usuario o por la configuración de alguna de las causales admisibles para que se llegue a tal situación.
- Verificar que se hagan los esfuerzos necesarios y razonables para comunicarse con el suscriptor y/o usuario y presentarle de manera integral la propuesta de migración.
- Verificar que se cumplan los plazos señalados en el presente acto administrativo para elección del nuevo plan por parte del suscriptor y/o usuario. Esto es: (i) treinta (30) días calendario a partir del envío de la comunicación de oferta por parte de **UNE** para que el suscriptor y/o usuario analice y acepte alguno de los planes alternativos propuestos o desista de continuar con el servicio; (ii) quince (15) días calendario contados a partir del vencimiento del término anterior, para proceder con la terminación del contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.
- Realizar seguimiento mensual de los suscriptores y/o usuarios que se acojan a cada uno de los planes de migración propuestos por **UNE**.
- Enviar los informes periódicos señalados en el presente acto administrativo.
- Atender cualquier requerimiento de esta Superintendencia, que guarde relación directa o indirecta con el cumplimiento de los condicionamientos impuestos a las **INTERVINIENTES**.

Lo anterior será realizado por el **AUDITOR**, sin perjuicio de las facultades de esta Superintendencia para el seguimiento del cumplimiento de los condicionamientos establecidos en la Resolución No. 24527 de 2014 y sus resoluciones modificatorias.

#### **(iv) Reportes del AUDITOR respecto del condicionamiento**

Sin perjuicio de las facultades de seguimiento a cargo de esta Superintendencia, así como los demás reportes de información periódicos que debe allegar el agente integrado según el numeral "**18.1.1. REPORTES**", el **AUDITOR** deberá presentar un informe mensual a esta Entidad, desde la fecha que se establezca en el presente acto administrativo para el primer reporte y hasta que concluya en su totalidad el plan de migración de usuarios cuyos servicios se encuentran vinculados al **ESPECTRO EXCEDENTE**.

El primer reporte del **AUDITOR** deberá ser presentado ante esta Entidad a más tardar el diez (10) de agosto de 2016. Los demás reportes deberán allegarse dentro de los primeros diez (10) días calendario de los meses siguientes, hasta la finalización del plan de migración, la cual se entenderá como la migración de la totalidad de suscriptores y/o usuarios cuyos servicios se encuentren vinculados al **ESPECTRO EXCEDENTE**, bien sea porque se acogieron a un nuevo plan o porque se configuró alguna de las causales admisibles para la terminación de su contrato de servicios de telecomunicaciones.

"Por la cual se adiciona la Resolución No. 24527 de 2014"

Rad. No. 13-269304

**VERSIÓN ÚNICA**

El reporte periódico del **AUDITOR** deberá incluir la siguiente información:

- Listado de suscriptores y/o usuarios contactados para la presentación de la oferta de migración por parte de **UNE**, relacionando el medio de contacto utilizado, de conformidad con las alternativas listadas en el numeral **4.3** del presente acto administrativo y otros medios de comunicación adicionales (si los hubo).
- Listado de suscriptores y/o usuarios con intentos fallidos de contacto por parte de **UNE**, señalando los medios de comunicación agotados a la fecha de corte del reporte.
- Listado de suscriptores y/o usuarios que se acogieron a alguno de los planes alternativos ofrecidos por **UNE**, señalando el plan de su elección y su plan original.
- Listado de suscriptores y/o usuarios que decidieron voluntariamente dar por terminado el contrato de servicios de comunicación con **UNE**.
- Listado de suscriptores y/o usuarios cuyos contratos fueron terminados, por configurarse alguna de las causales admisibles para tal situación, distintas de la terminación voluntaria por parte del suscriptor y/o usuario, señalando en cada caso la causal aplicada.
- Certificado del cumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente acto administrativo para la migración de suscriptores y/o usuarios, en concordancia con la obligación señalada en el **18.1.1.3** de la sección "**18.1.1. REPORTES**" de la Resolución No. 24527 de 2014 y sus resoluciones modificatorias.

Para tal propósito, las **INTERVINIENTES** deberán garantizarle al **AUDITOR** el acceso a la información necesaria para el cabal cumplimiento de sus funciones señaladas en el presente acto administrativo.

#### **18.1.3.4. Vigencia de la auditoría**

La vigencia o duración de la labor de auditoría se prolongará por el tiempo que tarde la finalización del plan de migración por parte de **UNE**, la cual se entenderá como la migración de la totalidad de suscriptores y/o usuarios cuyos servicios se encuentren vinculados al **ESPECTRO EXCEDENTE**, bien sea porque se acogieron a un nuevo plan o porque se configuró alguna de las causales admisibles para la terminación de su contrato de servicios de telecomunicaciones.

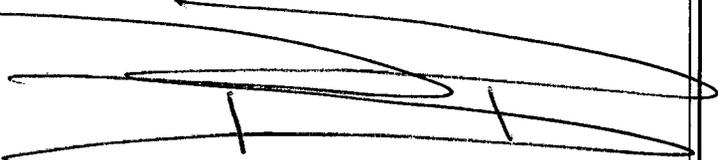
En todo caso la vigencia de la auditoría no podrá extenderse más allá del plazo previsto en el numeral **18.1.2. "VIGENCIA Y VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO"**.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** NOTIFICAR personalmente el contenido del presente acto administrativo a **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** y **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, informándoles que contra el mismo procede recurso de reposición, el cual deberá presentarse dentro de la oportunidad legal de los diez (10) días hábiles siguientes a su notificación.

#### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D.C., a los **30 JUN 2016**

El Superintendente de Industria y Comercio,

  
**PABLO FELIPE ROBLEDO DEL CASTILLO**

Proyectó: M. Sánchez / E. Domínguez  
Revisó: J. Sánchez / L. Cruz  
Aprobó: F. García

*"Por la cual se adiciona la Resolución No. 24527 de 2014"*

Rad. No. 13-269304

**VERSIÓN ÚNICA**

**NOTIFICACIÓN:**

**UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.**

N.I.T. 900.092.385-9

**COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**

N.I.T. 830.111.921-1

**ESTEBAN CRISTIAN IRIARTE**

C.E. 415.616

Representante Legal

**UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.**

Carrera 16 No. 11A Sur 100 (Los Balsos)

Medellín - Antioquia

**COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**

Carrera 9ª No. 99-02, Oficina 501

Bogotá D.C.