



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 34732 DE 2018
(22 MAYO 2018)

Por medio de la cual se decreta una medida preventiva

Radicación No. 18-144665

**EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE
SERVICIOS DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, en especial de las conferidas por Constitución Política, la Ley 1341 de 2009, el artículo 13 del Decreto 4886 de 2011 y,

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que la Ley 1341 de 2009 “*Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC –, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones*”, previó en el numeral 4° del artículo 2° como principio orientador en la materia, el de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones en el siguiente sentido: “[e]l Estado velará por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, así como por el cumplimiento de los derechos y deberes derivados del Hábeas Data, asociados a la prestación del servicio. Para tal efecto, los proveedores y/o operadores directos deberán prestar sus servicios a precios de mercado y utilidad razonable, en los niveles de calidad establecidos en los títulos habilitantes o, en su defecto, dentro de los rangos que certifiquen las entidades competentes e idóneas en la materia y con información clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna para que los usuarios tomen sus decisiones.”

SEGUNDO: Que por su parte el artículo 7° de la Ley 1341 de 2009, señala que el citado cuerpo normativo se interpretará en la forma que mejor garantice el desarrollo de los principios orientadores establecidos en la misma, con énfasis en la promoción y garantía de la libre y leal competencia y la protección de los derechos de los usuarios.

TERCERO: Que el Título VI de la precitada Ley, dedicado al Régimen de Protección al Usuario prevé en su artículo 53 lo siguiente:

“RÉGIMEN JURÍDICO. El régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, será el dispuesto en la regulación que en materia de protección al usuario expida la CRC y en el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias en lo no previsto en aquella (...)”.

Así mismo la citada Ley, en el numeral 12 del artículo 64 indica que constituyen infracciones específicas al ordenamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:

“Cualquier otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales o regulatorias en materia de telecomunicaciones”.

Por medio de la cual se decreta una medida preventiva

CUARTO: Que el inciso segundo del artículo 2° de la Ley 1480 de 2011, respecto de la aplicación suplementaria de la normativa prevista en el Estatuto de Protección al Consumidor estableció lo siguiente:

“Artículo 2°. Objeto. Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.

“Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley. (...)” (Destacado fuera de texto)

De igual forma, el numeral 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, estableció frente a las facultades administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio, lo siguiente:

“9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de las normas sobre protección al consumidor”

QUINTO: Que en virtud de lo establecido en el numeral 22 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- es competente para conocer y adelantar las investigaciones que considere pertinentes para la protección de los derechos de los consumidores y decretar las medidas que considere necesarias para salvaguardar tales derechos:

“Artículo 1°. Funciones generales. La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las funciones establecidas en la Ley 155 de 1959, el Decreto 3307 de 1963, el Decreto 1302 de 1964, los Decretos 3466 y 3467 de 1982, el Decreto 2876 de 1984, el Decreto 2153 de 1992, el Decreto 2269 de 1993, la Ley 256 de 1996, la Ley 446 de 1998, la Ley 527 de 1999, el Decreto 1130 de 1999, el Decreto 1747 de 2000, la Ley 643 de 2001, el Decreto 3081 de 2005, el Decreto 3144 de 2008, la Ley 1266 de 2008, las Leyes 1335, 1340 y 1341 de 2009, la Ley 1369 de 2009, el Decreto 4130 de 2011, y el Decreto 4176 de 2011, y aquellas que modifiquen o adicionen las anteriores, las demás que le señalen las normas vigentes y las que le delegue el Presidente de República.

La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las siguientes funciones:

(...)

22. Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso y ordenar las medidas que resulten pertinentes.

(...)”.

SEXTO: Que de igual manera, el numeral 32 del artículo 1° del Decreto 4886 de 2011, establece como funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, la de *“Velar en los términos establecidos por la ley y la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y dar trámite a las quejas o reclamaciones que se presenten.”*

Por medio de la cual se decreta una medida preventiva

SÉPTIMO: Que por otra parte, el numeral 3 del artículo 13 del Decreto 4886 de 2011, establece dentro de las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, la de *“Tramitar y decidir las investigaciones en contra de proveedores de servicios de telecomunicaciones por presuntas infracciones al régimen de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones y adoptar las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley”*.

OCTAVO: Que el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, dispone el Régimen de Protección al Usuario de Servicios de Comunicaciones y señala los derechos del usuario, así:

“Artículo 53. Régimen jurídico. El régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, será el dispuesto en la regulación que en materia de protección al usuario expida la CRC y en el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias en lo no previsto en aquella. En todo caso, es de la esencia de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones el derecho del usuario a presentar peticiones y/o reclamaciones sobre el servicio ofrecido, y a que estas sean atendidas y resueltas de manera oportuna, expedita y sustentada. De la misma forma, el derecho a recibir atención de forma eficiente y adecuada en concordancia con los parámetros que defina la CRC. Se reconocerán, al menos, los siguientes derechos a los usuarios:

(...)

2. Recibir de los proveedores, información clara, veraz, suficiente y comprobable sobre los servicios ofrecidos, su consumo, así como sobre los precios, de manera tal que se permita un correcto aprovechamiento de los mismos. (Destacado fuera de texto)

Así mismo, el artículo 2.1.6.1. de la Resolución CRC 5111 de 2017 señala respecto de las promociones y ofertas, lo siguiente:

“ARTÍCULO. 2.1.6.1. PROMOCIONES Y OFERTAS. *Antes de que el usuario acepte una promoción u oferta, el operador le deberá informar las condiciones y restricciones de la misma, y almacenará esta información, por lo menos por 6 meses, para que el usuario pueda consultarla en cualquier momento.*

Las condiciones de las promociones y ofertas, informadas al usuario a través de cualquiera de los mecanismos de atención, obligan al operador a cumplirlas.

La comunicación de promociones y ofertas deberán incluir la vigencia, el precio y la capacidad/cantidad de los diferentes productos ofrecidos.”

NOVENO: Que esta Superintendencia en ejercicio de su función de supervisión y vigilancia, logró advertir a través del informe preliminar bajo radicado 18-144665-0000¹, que la Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. ESP emitió 2 campañas publicitarias que se caracteriza por entregar como incentivo la camiseta de la Selección Colombia de manera gratuita, las cuales están publicadas en el portal web del proveedor, así:

(i) Segmento hogar – servicio de fibra óptica:

Oferta: *“Diversión simultánea, una sola pasión: nuestra Selección Colombia, Fibra óptica al hogar, *Lleva gratis la camiseta oficial de la Selección Colombia.”* tal como lo muestra la imagen:

¹ Folios 1-19

Por medio de la cual se decreta una medida preventiva

Fibra óptica al hogar

Disfruta del mundial de una manera diferente

*Llévate gratis la camiseta oficial de la Selección Colombia

Te llamamos, diligencia el formulario

Los términos y condiciones de la pieza publicitaria indican:

Oferta válida del 1 de abril al 31 de mayo 2018. Aplica para clientes residenciales nuevos y actuales de estratos 3, 4, 5 y 6 que adquieran Internet por fibra óptica en plan trío de 20 Megas. El servicio de conexión y acceso a Internet está excluido de IVA para los suscriptores residenciales de estrato 3. Las tarifas son IVA incluido. *Tarifas válidas para conexiones de Internet por fibra óptica en planes trío de 20 Megas y TV Plan Zafiro Plus con 134 canales (83 canales estándar y 51 HD). El obsequio de dos meses gratis en los servicios de Línea, Internet y Televisión aplica para clientes nuevos que adquieran plan Trío y clientes actuales de línea fija que adquieran Internet y televisión. No aplica obsequio para clientes actuales de línea e Internet que adquieran televisión. Para los clientes que activen plan trío en abril de 2018, recibirán una factura en mayo a prorrata de los consumos realizados sobre la tarifa vigente a partir del momento de la instalación de los servicios, los 2 meses gratis aplican para los consumos de mayo y junio de 2018, los cuales se verán reflejados en la facturación que recibe en junio y julio de 2018. Para los clientes que activen plan trío en mayo de 2018, recibirán una factura en junio a prorrata de los consumos realizados sobre la tarifa vigente a partir del momento de la instalación de los servicios, los 2 meses gratis aplican para los consumos de junio y julio de 2018, los cuales se verán reflejados en la facturación que recibe en julio y agosto de 2018. Si por aspectos de orden técnico no fuera posible instalar la televisión, el obsequio aplicará para los demás servicios nuevos contratados. Los clientes que activen 20 Megas, disfrutarán 50 Megas por 6 meses, vencido este plazo, los clientes con beneficio de más velocidad, disfrutarán de la velocidad contratada. La velocidad del servicio de Internet está sujeta a cobertura, disponibilidad de la red y capacidad del sector. Los clientes que activen planes de Internet por fibra óptica en individual, dúo o trío desde 20 megas, recibirán un extensor de señal en comodato para la prestación del servicio. Por la compra de Internet en planes individual, dúo o trío de 20 Megas, se obsequia una camiseta de la Selección Colombia. Son 800 unidades disponibles. El obsequio de la camiseta es válido hasta la fecha de finalización de la oferta y/o hasta agotar existencias, lo que ocurra primero. El servicio de TV Digital Satelital, corresponde al servicio de TV de Movistar prestado por Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. Consulte la parrilla de canales en <https://www.telebucaramanga.com.co/parrilla-de-canales/93>. La parrilla de canales está sujeta a cambios por Movistar. Con la instalación del servicio de televisión los clientes que autoricen el tratamiento de sus datos con fines promocionales y proporcionen al momento de la venta un correo electrónico recibirán la activación de servicio Movistar Play. Si el cliente accede a contenidos de estreno o adultos, Movistar generará una factura de acuerdo con la tarifa vigente. Si cliente cancela el servicio de televisión, se cancela el servicio de Movistar Play. Los servicios de voz local ilimitada e Internet por fibra óptica serán prestados por Telebucaramanga. El servicio de voz ilimitada nacional es prestado por Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., para lo cual se debe utilizar el indicativo 09. El servicio de voz nacional ilimitado será activado en un tiempo máximo de 48 horas después de la instalación del servicio de voz local. Si se realizan llamadas antes de la instalación del plan, estas serán facturadas a la tarifa vigente. Aplican condiciones y restricciones. Para mayor información, consulte las condiciones y restricciones de la promoción en <http://www.telebucaramanga.com.co/servicio-al-cliente/protección-al-usuario-y-normativa/303>.

En cuanto al obsequio de la camiseta de la Selección Colombia, el proveedor indicó: ↓

"(...) Por la compra de Internet en planes individual, dúo o trío de 20 Megas, se obsequia una camiseta de la Selección Colombia. Son 800 unidades disponibles. El obsequio de la camiseta es válido hasta la fecha de finalización de la oferta y/o hasta agotar existencias, lo que ocurra primero. (...)"

(ii) **Segmento hogar – plan trío**

Oferta: "En tu hogar diversión y en tu corazón nuestra Selección. Plan trío *Llévate gratis la camiseta oficial de la Selección Colombia", cuya pieza publicitaria es la siguiente:

En tu hogar diversión y en tu corazón nuestra Selección.

Plan Trío

*Llévate gratis la camiseta oficial de la Selección Colombia

Más información aquí

*Aplican condiciones y restricciones

Telebucaramanga una empresa de Colombia Telecomunicaciones

Por medio de la cual se decreta una medida preventiva

En los términos y condiciones, Telebucaramanga informó que:

Oferta válida del 1 de abril al 31 de mayo 2018. Aplica para clientes residenciales nuevos y actuales de estratos 3, 4, 5 y 6 que adquieran Internet en Dúo o Trío. Tarifas IVA incluido. El servicio de conexión y acceso a Internet, se encuentra excluido de IVA para los suscriptores residenciales de estrato 3. *Tarifa válida para conexiones en dúo de 5 megas. **Tarifa válida para conexiones en trío de 5 megas y TV Zafiro Plus con 131 canales, que incluye 83 estándar y 51 HD. Los clientes que activen plan trío en plan Zafiro Plus, recibirán de 23 canales SD por 12 meses. La velocidad contratada está sujeta a cobertura y velocidad de la red. Los clientes que activen Internet en 5 Megas disfrutarán 10 Megas por 12 meses. Vencido este plazo, los clientes disfrutarán de la velocidad contratada. El obsequio de aumento a la velocidad está sujeto a cobertura, disponibilidad de la red y/o capacidad del sector. Por la compra de Internet en planes individual, dúo o trío de 20 Megas, se obsequia una camiseta de la Selección Colombia. Son 800 unidades disponibles. El obsequio de la camiseta es válido hasta la fecha de finalización de la oferta y/o hasta agotar existencias, lo que ocurra primero. Con la instalación del servicio de televisión los clientes que autoricen el tratamiento de sus datos con fines promocionales y proporcionen al momento de la venta un correo electrónico recibirán la activación de servicio Movistar Play. Si el cliente alquila contenido de estreno o adultos, Movistar generará una factura de acuerdo con la tarifa vigente. Si el cliente cancela el producto de Televisión se cancela el servicio de Movistar Play. Los servicios de Internet y Voz local ilimitada serán prestados por Telebucaramanga en forma empaquetada. El servicio de voz ilimitada nacional es prestado por Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., para lo cual se debe utilizar el indicativo 09. El servicio de voz nacional ilimitado será activado en un tiempo máximo de 48 horas después de la instalación del servicio de voz local. Si se realizan llamadas antes de la instalación del plan, estas serán facturadas a la tarifa vigente. Consulte la parrilla de canales en <https://www.telebucaramanga.com.co/parrilla-de-canales/93>. La parrilla de canales está sujeta a cambios por Movistar. El servicio de TV Digital Satelital, corresponde al servicio de TV de Movistar prestado por Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. Aplican condiciones y restricciones. Para mayor información, consulte las condiciones y restricciones de la promoción en www.telebucaramanga.com.co/servicio-al-cliente/proteccion-al-usuario-y-normativa/303.

Respecto del incentivo de la camiseta de la Selección Colombia, indicó que:

"(...) Por la compra de Internet en planes individual, dúo o trío de 20 Megas, se obsequia una camiseta de la Selección Colombia. Son 800 unidades disponibles. El obsequio de la camiseta es válido hasta la fecha de finalización de la oferta y/o hasta agotar existencias, lo que ocurra primero. (...)"

De acuerdo a lo enunciado, es oportuno mencionar que luego de analizar cada una de las campañas publicitarias con vigencia del 01 de abril al 31 de mayo de 2018, se advierte que la sociedad Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. ESP estaría incumpliendo su deber de informar en sus piezas publicitarias las características propias del incentivo – camiseta de la Selección Colombia- asociado a las promociones denominadas (i) "Diversión simultánea, una sola pasión: nuestra Selección Colombia, Fibra óptica al hogar, *Lleva gratis la camiseta oficial de la Selección Colombia." y, "En tu hogar diversión y en tu corazón nuestra Selección. Plan trío *Lleva gratis la camiseta oficial de la Selección Colombia", ya que en ellas, no indican la referencia, el color, las unidades disponibles, discriminadas por talla y género (en este último evento si la prenda es confeccionada y ofertada tanto para hombre como para mujer).

Al respecto, debe precisarse que el tipo de incentivo referido a una prenda de vestir, en este caso, alusivo a la camiseta oficial de la Selección Colombia, impone que se informen las características esenciales que le permitan determinar al destinatario de la pieza publicitaria si el obsequio le resulta atractivo o conveniente de acuerdo a sus preferencias y necesidades particulares. En ese sentido, es deber del anunciante informar como mínimo: (i) la referencia, (ii) el color, (iii) las unidades totales disponibles, (iv) igualmente discriminadas por talla y género (en este último evento si la prenda es confeccionada y ofertada tanto para hombre como para mujer).

Al resultar información determinante, toda vez que el incentivo no es un elemento marginal de la oferta, esta información objetiva debe aparecer cuando menos en todas las piezas publicitarias emitidas por el empresario, sin atender el canal o medio de divulgación y sin que sea dable remitir el contenido atrás enunciado a términos y condiciones o similares, diferentes a la piezas principales.

Lo anterior no deviene excesivo, sino por el contrario es la información mínima y relevante que los usuarios de la pieza publicitaria deben estar en capacidad de conocer de antemano para lograr formar plenamente su decisión de consumo. Lo anterior, con el propósito de no llevar al consumidor por el camino de eventuales frustraciones por recibir un incentivo que lejos de producir un sentimiento de bienestar, generaría un sentimiento de desengaño.

Por medio de la cual se decreta una medida preventiva

DÉCIMO: Que mediante el link <http://www.telebucaramanga.com.co/servicio-al-cliente/protección-al-usuario-y-normativa/303..> la sociedad Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. ESP E.S.P., incluyó las "CONDICIONES Y RESTICCIONES DE LAS CAMPAÑAS MAYO 2018" donde señaló respecto de la camiseta de la Selección Colombia lo siguiente:

- **Camiseta de la selección Colombia**

- Promoción válida a partir del 02 de Abril de 2018 al 31 de mayo para clientes nuevos o preexistentes del segmento residencial que adquieran Internet por cobre o fibra óptica en velocidades 20, 50 y 100 Megas en planes individual, dúo línea + Internet, dúo Internet + TV, Trío.
- Son 800 unidades disponibles. Este obsequio está sujeto a la fecha de vigencia de la promoción y/o hasta agotar existencias; lo que ocurra primero.
- No aplica para migraciones, quiebres ni retención.
- La camisa de la selección Colombia se entregará a través del técnico en el momento de la instalación de los servicios fijos, una vez se haya garantizado la velocidad de 20 megas.
- En caso de que en la instalación el técnico identifique que el cliente soporta una velocidad inferior a 20 Megas, no aplica entrega del obsequio de la camisa de la selección Colombia.
- Las camisetas de la selección Colombia son talla M o L de color amarillo, referencia CW1526 hombre futbol camiseta selección Colombia local. Disponibilidad de tallas sujeta a inventario.

Respecto del siguiente item:

"En caso de que en la instalación el técnico identifique que el cliente soporta una velocidad inferior a 20 Megas, no aplica entrega del obsequio de la camisa de la selección Colombia."

Considera esta Dirección que dicha restricción está ligada con la instalación del servicio, situación que se origina una vez el usuario suscribe el contrato de comunicaciones. Por lo tanto, es importante que en la promoción le informen al consumidor las condiciones excluyentes para obtener el incentivo de la camiseta de la Selección Colombia.

De otra parte, es dado concluir que la sociedad Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. ESP E.S.P. en las campañas publicitarias relacionadas con el obsequio de la camiseta de la Selección Colombia con vigencia del 01 de abril al 31 de mayo de 2018, continua sin indicar en las piezas publicitarias la totalidad de la información mínima y relevante del incentivo. Por lo tanto, resulta necesario emitir la presente medida preventiva en aras de la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones.

Por medio de la cual se decreta una medida preventiva

DÉCIMO: Que teniendo en cuenta lo anterior, esta Dirección estima necesario decretar de oficio la siguiente medida preventiva, con fundamento en las siguientes consideraciones.

10.1. En cuanto a las medidas administrativas de carácter preventivo en materia de protección a usuarios de servicios de comunicaciones

Las medidas administrativas en el ámbito administrativo pretenden garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de los consumidores y la guarda del interés general, por lo que constituyen una herramienta orientada a asegurar el cumplimiento de las funciones administrativas de la Entidad y la protección del interés jurídico que le fue confiado salvaguardar. Ello parte de dos premisas fundamentales:

- (i) La apariencia de comisión de una infracción administrativa o delito administrativo (*fumus commisi delicti*)²; y
- (ii) El peligro que representa para ese interés jurídicamente protegido que se postergue su protección o tutela hasta que se profiera la decisión final (*periculum in mora* o peligro por la mora procesal).

Así las cosas, para que la administración pueda decretar una cautela administrativa, primero, debe estar ante una conducta con alta apariencia de ilicitud, es decir, de ser violatoria al bien jurídico o mandato que le corresponda proteger y, segundo, su actuación debe estar directamente relacionada con la necesidad de precaver el peligro de que la demora en el surtimiento del procedimiento administrativo signifique una afectación mayor o definitiva del bien jurídico por el cual le corresponde velar, lo cual pone en riesgo la efectividad del poder sancionatorio del Estado para garantizar el interés general y para prodigar los remedios necesarios en su guarda. La regla es: cuanto más apariencia de ilicitud de la conducta mayor capacidad cautelar; cuando mayor sea el riesgo por la mora procesal mayor capacidad cautelar; y cuando mayor sea la afectación al interés general mayor capacidad cautelar.

La cautela administrativa que aquí se refiere, está orientada a suspender o hacer cesar los efectos de los términos y condiciones que fueron incluidos por la sociedad Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. ESP E.S.P. en cada una de las piezas publicitarias ya referenciadas y asegurar así no solo el cumplimiento de la orden administrativa emitida por esta Entidad, sino también, asegurar el derecho de libre elección que le asiste al usuario, que por virtud del peligro derivado de la mora procesal (*periculum in mora*), podría hacer nugatorio el remedio que correspondería adoptar en la decisión que ponga fin a la actuación administrativa.

La lógica atrás explicada, tiene además fundamento en el principio de eficacia de la función administrativa en razón a que las medidas cautelares administrativas se expresan como el ejercicio de un poder estatal que tiene como finalidad la supremacía del interés general y la vigencia del orden justo, que no es otra cosa, que las circunstancias, hechos, actos o actuaciones injustas no generen efectos o consecuencias y que de haberse producido, se suspendan o cesen y se adopten las medidas consecuenciales a que hubiere lugar para corregir la anómala situación, se reitera, todo en beneficio del interés general.

En tal sentido, la adopción de las medidas cautelares administrativas se sustentan en el artículo 209 de la Constitución Política³, norma que a su vez se desarrolla en el artículo 3 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo al establecer el principio de eficacia, según el cual "*las autoridades buscarán que los procedimientos logren*

² En el derecho procesal privado equivale al universalmente conocido *fumus boni iuris* o apariencia de buen derecho.

³ "Artículo 209: La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones".

Por medio de la cual se decreta una medida preventiva

su finalidad y, para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, de acuerdo con este Código las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa”.

En consecuencia, esta Dirección ante la necesidad de expedir medidas especiales con el propósito de evitar afectaciones a los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones de una conducta alta apariencia de ilicitud por parte de la sociedad Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. E.S.P., procederá a emitir una medida de carácter preventivo conforme a lo previsto en el artículo 209 de la Constitución Política, artículo 3 de la Ley 1437 de 2011, Ley 1341 de 2009 y el numeral 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011.

En ese sentido, esta Dirección **ORDENARÁ** a la sociedad **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA S.A. ESP E.S.P.**, lo siguiente:

1. **CORREGIR** dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al recibo de la comunicación de la presente decisión, las siguientes piezas publicitarias relacionadas con el incentivo de la camiseta de la Selección Colombia:
 - (i) *“Diversión simultánea, una sola pasión: nuestra Selección Colombia, Fibra óptica al hogar, *Lleva gratis la camiseta oficial de la Selección Colombia.”*
 - (ii) *“En tu hogar diversión y en tu corazón nuestra Selección. Plan trio *Lleva gratis la camiseta oficial de la Selección Colombia.”*

Así como, la totalidad de las campañas publicitarias que actualmente se encuentren en circulación y, las cuales tengan como incentivo u obsequio la entrega de la camiseta de la Selección Colombia, para que en ellas, se informe las características esenciales de dicha prenda de vestir, esto es: (i) la referencia, (ii) el color; (iii) las unidades disponibles discriminadas por talla y género (en este último evento si la prenda es confeccionada y ofertada tanto para hombre como para mujer).

2. **INCLUIR** en los términos y condiciones adjuntos a cada una de la pieza publicitaria relacionadas con el incentivo de la camiseta de la Selección Colombia, la siguiente exclusión de la oferta:

“En caso de que en la instalación el técnico identifique que el cliente soporta una velocidad inferior a 20 Megas, no aplica entrega del obsequio de la camisa de la selección Colombia.”

3. **APLICAR** las mismas condiciones a cualquier otra pieza o campaña publicitaria con características similares o equivalentes.
4. **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA S.A. ESP E.S.P.**, deberá acreditar el cumplimiento de la corrección de su publicidad dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación del presente acto administrativo.

En mérito de lo expuesto esta Dirección,

Por medio de la cual se decreta una medida preventiva

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ORDENAR a EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA S.A. ESP E.S.P. identificada con Nit. 890.201.210-2, lo siguiente:

1. **CORREGIR** dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al recibo de la comunicación de la presente decisión, las siguientes piezas publicitarias relacionadas con el incentivo de la camiseta de la Selección Colombia:

- (iii) *"Diversión simultánea, una sola pasión: nuestra Selección Colombia, Fibra óptica al hogar, *Lleva gratis la camiseta oficial de la Selección Colombia."*
- (iv) *"En tu hogar diversión y en tu corazón nuestra Selección. Plan trio *Lleva gratis la camiseta oficial de la Selección Colombia."*

Así como, la totalidad de las campañas publicitarias que actualmente se encuentren en circulación y, las cuales tengan como incentivo u obsequio la entrega de la camiseta de la Selección Colombia, para que en ellas, se informe las características esenciales de dicha prenda de vestir, esto es: (i) la referencia, (ii) el color; (iii) las unidades disponibles discriminadas por talla y género (en este último evento si la prenda es confeccionada y ofertada tanto para hombre como para mujer).

2. **INCLUIR** en los términos y condiciones adjuntos a cada una de la pieza publicitaria relacionadas con el incentivo de la camiseta de la Selección Colombia, la siguiente exclusión de la oferta:

"En caso de que en la instalación el técnico identifique que el cliente soporta una velocidad inferior a 20 Megas, no aplica entrega del obsequio de la camisa de la selección Colombia."

3. **APLICAR** las mismas condiciones a cualquier otra pieza o campaña publicitaria con características similares o equivalentes.

4. **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA S.A. ESP E.S.P.**, deberá acreditar el cumplimiento de la corrección de su publicidad dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación del presente acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: ADVERTIR a la sociedad **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA S.A. ESP E.S.P.**, que en caso de inobservar la medida ordenada por esta Entidad, podrá resultar sujeta de la imposición de multas en favor de la Superintendencia de Industria y Comercio hasta por la suma de **QUINCE MIL SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES LEGALES VIGENTES (15.000)** para personas jurídicas y de hasta **DOS MIL SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES LEGALES VIGENTES (2.000 SMMLV)** para personas naturales, de conformidad con lo previsto en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009.

ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR por el medio más eficaz el contenido de esta resolución a la sociedad **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA S.A. ESP E.S.P.**, identificada con Nit. 890.201.210-2, informándole que contra la misma no

Por medio de la cual se decreta una medida preventiva

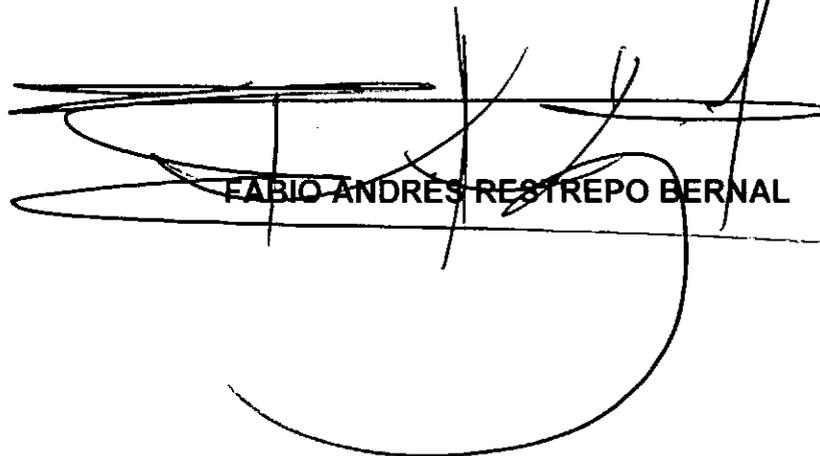
procede recurso alguno de acuerdo a lo previsto en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011-.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

22 MAYO 2018

Dada en Bogotá D. C.,

El Director de Investigaciones De Protección De Usuarios De Servicios de Comunicaciones



FABIO ANDRÉS RESTREPO BERNAL

Comunicación:

Investigada

Proveedor de servicios:	Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. E.S.P.
Identificación:	Nit No. 890.201.210-2
Representante legal:	Johana Cristina Duarte Nariño
Identificación:	C.C. 63.479.230
Dirección electrónica:	corporativo@telebucaramanga.com.co
Dirección:	Calle 36 No. 14-71
Ciudad:	Bucaramanga
Departamento:	Santander

Elaboró: mcm
Revisó: lpg
Aprobó: farb