



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

49670

RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2018

(17 JUL. 2018)

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Radicado 17 - 064222

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

En ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las conferidas por la Ley 1341 de 2009, Ley 1480 de 2011, el artículo 13 del Decreto 4886 de 2011, y

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que esta Dirección, en desarrollo de sus funciones de supervisión, vigilancia y control del Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, tuvo conocimiento que el proveedor de servicios TELMEX COLOMBIA S.A. (en adelante TELMEX o la investigada), identificado con N.º 830.053.800-4, divulgó una campaña publicitaria mediante la cual ofreció a los usuarios, la posibilidad de adquirir una tablet sin costo como incentivo a la suscripción de contratos de prestación de servicios de comunicaciones, siempre y cuando (i) adquirieran los servicios bajo la modalidad "tripleplay", (ii) vivieran en estrato 1 o 2 y, (iii) tuvieran un hijo estudiando en un colegio público.

Asimismo, tuvo conocimiento de cinco (5) quejas¹ presentadas por usuarios del proveedor de servicios de comunicaciones investigado, en las que éstos denunciaron el presunto incumplimiento de la promoción y oferta en virtud de la cual se les indicó que por la suscripción de los servicios de telefonía fija, Internet fijo y televisión "Triple Play", serían beneficiarios de la entrega de una tablet sin costo.

¹ Radicadas bajo los siguientes números: 15-006831, 15-156610, 16-164307, 15-114910, 15-244842

Así las cosas, en virtud del principio de economía procesal y conforme a lo establecido en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, "los documentos y diligencias relacionados con una misma actuación se organizarán en un solo expediente, al cual se acumularán, con el fin de evitar decisiones contradictorias, de oficio o a petición de interesado, cualesquiera otras que se tramiten ante la misma autoridad (...)".

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

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

En consideración a lo anterior, encuentra este Despacho que los supuestos legales requeridos para que proceda la acumulación de documentos contenidos en el artículo artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se verifican de manera absoluta.

Por lo anterior, esta Dirección, una vez recibidas las quejas presentadas por los diferentes usuarios, procedió a acumularlas de manera oficiosa en la formulación de cargos efectuado a través de la Resolución No. 6226 del 1 de febrero de 2018, en la medida que las mismas tienen como sujeto pasivo a la sociedad TELMEX COLOMBIA S.A., e igual objeto de investigación.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

SEGUNDO: Que esta Dirección realizó requerimiento de información a la sociedad TELMEX, mediante radicado No. 17-64222-0-0 de fecha 14 de marzo de 2017 (Folio 1)², cuya finalidad fue la absolución de preguntas relacionadas con la promoción y oferta en virtud de la cual se indicó a los usuarios que por la suscripción de contratos de prestación de servicios de telefonía fija, Internet fijo y televisión "Triple Play", serían beneficiarios de la entrega de una tablet.

Mediante comunicación radicada bajo el No. 17-064222-00001-0000 (Folio 2), TELMEX solicitó una prórroga al término inicialmente concedido por este Despacho para allegar la respuesta al requerimiento de información, el cual fue concedido por esta Dirección hasta el 7 de abril de 2017.

Mediante comunicación radicada con el número 17-064222-00003-0000 de fecha 10 de abril de 2017 (Folios 14 a 21), el citado proveedor de servicios dio respuesta al requerimiento efectuado, en el cual informó y aportó lo siguiente:

- Frente al primer punto del requerimiento en el que se solicitó: "[i]ndique la vigencia (fecha de inicio y finalización) de la promoción y oferta en virtud de la cual se indicó a los usuarios que por la suscripción de los servicios de telefonía fija, internet fijo y televisión "Triple Play" serían beneficiarios de la entrega de una tablet sin costo", la citada sociedad indicó que "[d]urante el periodo comprendido entre el 27 de agosto de 2014 y el 31 de julio de 2015, se realizaron varias campañas promocionales que incluían dicha oferta".
- Frente al segundo punto del requerimiento consistente en indicar "afirme las políticas, condiciones y restricciones de la promoción y oferta en virtud de la cual los usuarios que contrataran los servicios de telefonía fija, Internet fijo y televisión, serían beneficiarios de la entrega de una Tablet sin costo" Telmex allegó la información de las políticas emitidas durante el periodo del 27 de agosto de 2014 al 31 de julio de 2015, a continuación se hará referencia a algunas de las dichas políticas, resaltando en cada una de ellas los cambios incluidos por el proveedor a lo largo de la campaña publicitaria.

Documento No. 1:

PROGRAMA DE TABLETAS EDUCLIC		
Segmento:	Residencial - Solo	
Poblaciones:	BOGOTÁ, MEDELLÍN Y CALI	
Vigencia		
Fecha de Inicio	27 de Agosto de 2014	
Fecha Fin	31 de Octubre de 2014	
Productos	Tabletas	
<p>Ahora los clientes de los estratos 1 o 2, que sean padres o estudiantes de niños matriculados en un colegio público y que adquieran o completen Triple Play, podrán llevar una Tableta en comodato sin costo durante 18 meses con opción de compra en el mes 19 por sólo \$2.000*.</p> <p>Las tabletas se entregarán de acuerdo a la Dirección así:</p>		
	MODELO	COLOR
1	Intel® Quad Core 1.6 GHz 512 ZINULINK	Color
2	ZTE Quad Core 1.2 GHz K97	Noir
3	AVIVO Quad Core 1.3 GHz RAD 90.1	Celestite

(*) Este valor se paga UNA SOLA VEZ, incluido de IVA.

² El mencionado requerimiento de información, fue allegado a las oficinas de Telmex Colombia S.A., el 17 de marzo de 2017, tal como consta en la guía de envío No. RN72818416100.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Políticas generales:

Aplica para personas que cumplan las siguientes condiciones:

- Clientes actuales de servicios sencillos y dobles que se empaqueten a triples o Clientes nuevos que adquieran el paquete Triple Play.
- El estrato de la vivienda donde se instalan los servicios de CLARO es de estrato 1 o 2.
- El segmento es residencial o SOHO.
- El cliente debe demostrar ser padre, madre o acudiente de un niño debidamente matriculado en un colegio Público, presentando los soportes respectivos.
- Ser titular de los servicios de CLARO y estar al día con la factura.
- Tener la documentación requerida:
 - o Certificado de matrícula emitida por un colegio público avalado por el Ministerio de Educación.
 - o Copia del Registro Civil de nacimiento del hijo; o Certificado de Acudiente emitida por el colegio.
 - o Cedula original
 - o Recibo de servicios públicos que garanticen que la vivienda donde se instalarán los servicios CLARO es estrato 1 o 2 (Todos los recibos - menos telefonía Claro)
- Las certificaciones del colegio público no pueden tener más de 60 días de haber sido expedidas.
- Para consultar el listado de colegios aprobados por el Ministerio se puede consultar la página www.claro.com.co

- La entrega de la tableta se realizará después de la instalación de los servicios y sólo en los CAVs habilitados.
- Oferta condicionada a las unidades disponibles.
- Solo se entregara una tableta por cliente.
- Aplica para todos los canales de venta.
- La venta se debe digitar en el aplicativo VISOR.
- No aplica para empleados.
- Aplica a clientes de otras ciudades si se acercan a cualquier CAV autorizado.
- La Tableta trae además un cargador y una tarjeta SIM card ya activada con un plan de datos de 250 Megas vigentes por 30 días (Paquete de bienvenida).
- Una vez finalizado el Paquete de bienvenida, es decir consumidas las megas o el tiempo de vigencia del mismo, el Usuario podrá recargar y comprar paquetes de datos, ingresando a www.claro.com.co/portaldatos o enviando un SMS desde la tableta al código corto.

Nombre archivo: Políticas 28082014-31102014.

Ubicación: DVD denominado "Respuesta Telmex Colombia S.A." obrante a folio 18. Carpeta denominada Anexo 1 Acta de entrega, subcarpeta Anexo 3 Políticas.

Descripción: Los términos y condiciones indican que la promoción y oferta estaría vigente para las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali entre el 28 de agosto y el 31 de octubre de 2014. Se informa que "(...) los clientes de estratos 1 o 2, que sean padres o acudientes de niños matriculados en un colegio público y que adquieran o completen el Triple Play, podrán llevar una Tableta en comodato sin costo durante 18 meses con opción de compra en el mes 19 por sólo \$9000" Posteriormente, en el documento se enlistan las "políticas generales" que deben cumplir los usuarios para acceder al incentivo.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Documento No. 2:

Segmento:	Residencial - Solo
Red:	FTT
Poblaciones:	BOGOTÁ, D.C., SOACHA, CAJICÁ, CHIA, DUITAMA, FACATATIVA, FUNZA, FUSAGASUGÁ, GIRARDOT, MADRID, SOGAMOSO, TUNJA, VILLAVICENCIO, YOPAL, ZIQAQUIRÁ, BARRANQUILLA, CARTAGENA, MONTERÍA, RICHACHA, SANTA MARTA, SINCELEJO, VALLEDUPAR, BUCARAMANGA, CUCUTA, FLORIDABLANCA BELLO, MEDELLÍN, RIONEGRO, CALDAS, CALI, YUMBO, GUADALAJARA DE BUGA, NEIVA, PALMIRA, PASTO, POPAYÁN, TULUÁ, ARMENIA, IBAGUÉ, MANIZALES y PEREIRA.

Vigencia	
Fecha de inicio	09 de Septiembre de 2014
Fecha Fin	31 de Octubre de 2014

Productos	Tabletas
-----------	----------

Ahora los clientes de los estratos 1 o 2, que sean padres o acudientes de niños matriculados en un colegio público y que adquieran o completen Triple Play, podrán llevar una Tableta en comodato sin costo durante 18 meses con opción de compra en el mes 19 por sólo \$9.000*.

Las tablets se entregarán de acuerdo a la Divisoresal así:

Nº	TAR. PTA	CIVILIDAD
1	Huawei Quad Core 1.6 GHz 910-231U LINK,	Centro
2	ZTE Quad Core 1.2 GHz K97,	Norte
3	AVVIO Quad Core 1.2 GHz P40 12.1,	Occidente

(* Este valor se paga UNA SOLA VEZ, excluido de IVA.

<p>Políticas generales:</p> <p>Aplica para personas que cumplan las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clientes actuales de servicios venturux y otros que se comprometen a pagar o clientes nuevos que adquieran el paquete Triple Play. - El estrato de la vivienda donde se instalarán los servicios de CLARO es de estrato 1 o 2. - El segmento es residencial o SOHO. - El cliente debe demostrar ser padre, madre o acudiente de un niño debidamente matriculado en un colegio público, presentando los aportes respectivos. - Ser titular de los servicios de CLARO y estar al día con la factura. - Tener la documentación requerida: <ul style="list-style-type: none"> o Certificado de matrícula o carnet estudiantil vigente o boletín de calificaciones del 2014 en todos los casos emitidos por un colegio público aprobado por el Ministerio de Educación. o Copia del Registro Civil de nacimiento del hijo, o Certificado de Acudiente emitido por el colegio. o Cédula original o Recibo de servicios públicos que garantice que la vivienda donde se instalarán los servicios. - Las calificaciones del colegio público no pueden tener más de 90 días de haber sido expedidas. - Para consultar el listado de colegios aprobados por el Ministerio se puede consultar la página www.claro.com.co - La entrega de la tableta se realizará después de la instalación de los servicios y sólo en los días hábiles. - Condiciones de garantía y uso de la tableta: - Solo se entregará una tableta por cuenta. Siempre y cuando estén asegurados a niños matriculados en colegios públicos. - El momento de cada entrega deberá registrarse en el sistema de CLARO responsable, siempre y cuando se entregue con los datos de contacto de venta y entrega. - Si una condición no debe haber recibido tableta del mismo programa por parte de otro operador. - No se entregará a los clientes de venta. - La venta se debe hacer en el aplicativo visit. - Se entrega para uso personal. - La Tableta trae además un cargador y una tarjeta SIM con ya activada con un plan de datos de 250 Megas vigentes por 30 días (Requisito de identificación). - Una vez finalizado el Paquete de Ventas, se podrá consumir los minutos o el tiempo de vigencia del mismo, en cualquier otro receptor y siempre siempre en días hábiles, ingresando al www.claro.com.co o enviando un SMS desde la tableta al número 8000.

Nombre archivo: Políticas 09092014-31102014.

Ubicación: DVD denominado "Respuesta Telmex Colombia S.A." obrante a folio 18. Carpeta denominada: Anexo 1 Acta de entrega subcarpeta Anexo 3 Políticas.

Descripción: Los términos y condiciones indican que la promoción y oferta estaría vigente para las ciudades de Bogotá D.C., Soacha, Cajicá, Chia, Duitama, Facatativá, Funza, Fusagasugá, Girardot, Madrid, Sogamoso, Tunja, Villavicencio, Yopal, Zipaquirá, Barranquilla, Cartagena, Montería, Richacha, Santa Marta, Sincelejo, Valledupar, Bucaramanga, Cúcuta, Floridablanca, Bello, Medellín, Rionegro, Caldas, Cali, Yumbo, Guadalajara de Buga, Neiva, Palmira, Pasto, Popayán, Tuluá, Armenia, Ibagué, Manizales y Pereira, entre el 9 de septiembre y el 31 de octubre de 2014. Se informa que "(...) los clientes de estratos 1 o 2, que sean padres o acudientes de niños matriculados en un colegio público y que adquieran o completen el Triple Play, podrán llevar una Tableta en comodato sin costo durante 18 meses con opción de compra en el mes 19 por sólo \$9000". Posteriormente, en el documento se enlistan las "políticas generales" que deben cumplir los usuarios para acceder al incentivo.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Documento 3:

Segmento:	Residencial - Soho
Red:	HEC
Poblaciones:	Bogotá, Soacha, Cajicá, Chía, Zipaquirá, Duitama, Sogamoso, Tunja, Fecarativá, Funza, Fusagasugá, Girardot, Madrid, Tunja, Villavicencio, Yopal, Barranquilla, Cartagena, Montería, Riohacha, Santa Marta, Sincelajo, Villaluz, Bucaramanga, Cúcuta, Floridablanca, Bello, Medellín, Rionegro, Caldas, Cali Yumbo, Guadalupe de Buga, Neiva, Palmira, Pasto, Popayán, Tuluá, Armenia, Ibaque, Manizales y Pereira.
Vigencia	
Fecha Inicio	17 de Octubre de 2014
Fecha Fin	17 de Octubre de 2014

Productos

Tabletas

Ahora los clientes que adquieran Triple Play de los estratos 1 o 2, que sean padres, familiares o acudientes de niños matriculados en un colegio público, podrán llevar una Tableta en comodato sin costo durante 16 meses con opción de compra en el mes 19 por sólo \$9.000*.

Las tabletas se entregarán de acuerdo a la División así:

	T4B-ETP	Ubicación
1	Marvel Quad Core 1.6 GHz S10-231U LINK,	Centro
2	21E Quad Core 1.2 GHz K97,	Norte
3	AVVO Quad Core 1.5 GHz PAD 16,1,	Occidente

(* Este valor se paga UNA SOLA VEZ, excluido de IVA).

Políticas generales:

Aplica para personas que cumplan las siguientes condiciones.

- Clientes nuevos que adquieran el paquete Triple Play.
- Clientes actuales solamente si ya se les había hecho el ofrecimiento con anterioridad y tienen promesa de entrega bien sea en CAV o a domicilio.
- El estrato de la vivienda donde se instalan los servicios de CLARO es de estrato 1 o 2
- El segmento es residencial o SOHO.
- El cliente debe demostrar ser padre, madre, familiar o acudiente de un niño debidamente matriculado en un colegio Público, presentando los soportes respectivos.
- Ser titular de los servicios de CLARO
- Tener la documentación requerida:
 - o Certificado de matrícula o carnet estudiantil vigente o boletín de calificaciones del 2014 en todos los casos emitidos por un colegio público avalado por el Ministerio de Educación.
 - o Documento de Identidad del estudiante beneficiario (Copia del Registro Civil de nacimiento del hijo o tarjeta de identidad), o Certificado de Acudiente emitido por el colegio.
 - o Cédula original
 - o Recibo de servicios públicos que garanticen que la vivienda donde se instalarán los servicios CLARO es estrato 1 o 2 (Todos los recibos - menos telefonía Claro)
- Las verificaciones del colegio público no pueden tener más de 60 días de haber sido expedidas.
- Para consultar el Estado de colegios aprobados por el Ministerio se puede consultar la página www.claro.com.co
- El CGV digitara las OTs de entrega de Tablet, a los clientes que lo soliciten a través de la Línea de Atención.
- La entrega de la tableta se realizará después de la instalación de los servicios y sólo en los CAVs habilitados.
- Oferta condicionada a las unidades disponibles.
- Solo se entregará una tableta por cuenta, siempre y cuando estén destinadas a niños beneficiarios diferentes.
- Los clientes de otras ciudades podrán recoger las tabletas en los CAV habilitados, siempre y cuando cumplan con todos los requisitos de venta y entrega.
- El niño beneficiario no debe haber recibido tableta del mismo programa por parte de otro operador.
- Aplica para todos los canales de venta.
- La venta se debe digitar en el aplicativo VISOR.
- No aplica para empleados.
- La Tableta trae además un cargador y una tarjeta SIM card ya activada con un plan de datos de 250 Megas vigentes por 30 días (Paquete de bienvenida).
- Una vez finalizado el Paquete de bienvenida, es decir consumidas las megas o el tiempo de vigencia del mismo, el usuario podrá recargar y comprar paquetes de datos, ingresando a www.claro.com.co/paquetesdatos o enviando un SMS desde la tableta al código corto.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Nombre archivo: Políticas 17102014-17102014.
Ubicación: DVD denominado "Respuesta Telmex Colombia S.A." obrante a folio 18. Carpeta denominada: Anexo 1 Acta de entrega, subcarpeta Anexo 3 Políticas.
Descripción: Los términos y condiciones indican que la promoción y oferta estaría vigente para las ciudades de Bogotá D.C., Soacha, Cajicá, Chía, Duitama, Facatativá, Funza, Fusagasugá, Girardot, Madrid, Tunja, Villavicencio, Yopal, Barranquilla, Cartagena, Montería, Riohacha, Santa María, Sincelejo, Valledupar, Bucaramanga, Cúcuta, Floridablanca, Bello, Medellín, Rionegro, Caldas, Cali, Yumbo, Guadalajara de Buga, Neiva, Palmira, Pasto, Popayán, Tuluá, Armenia, Ibagué, Manizales y Pereira, únicamente durante el 17 de octubre de 2014. Se informa que "(...) los clientes de estratos 1 o 2, que sean padres o acudientes de niños matriculados en un colegio público y que adquieran o completen el Triple Play, podrán llevar una Tableta en comodato sin costo durante 18 meses con opción de compra en el mes 19 por sólo \$9000". Posteriormente, en el documento se enlistan las "políticas generales" que deben cumplir los usuarios para acceder al incentivo.

Documento 4:

7100 - 2010 - 03	RESOLUCIÓN DE FUNDACIÓN EDUCACIONAL	...
------------------	-------------------------------------	-----

Política de Precios de Educativos

Bogotá, Soacha, Cajicá, Chía, Villavicencio, Barranquilla, Santa María, Valledupar, Bucaramanga, Cúcuta, Floridablanca, Bello, Medellín, Cali, Armenia, Ibagué, Manizales, Pereira, Riquenza, Tuluá, Armenia, Bogotá, Desquebradas y Pereira.

Tariffas:
 Ahora los clientes que adquieran Triple Play de los estratos 1 o 2, que sean padres, tutores o acudientes de niños matriculados en un colegio público, podrán llevar una Tableta en comodato sin costo durante 18 meses con opción de compra a partir del mes 19 por sólo \$9.000.

CIUDAD	ESTRATO	PRECIO
Bogotá	1	\$9.000
Bogotá	2	\$9.000

- Consideraciones generales:**
- Aplica para personas que cumplan las siguientes condiciones:
 - Ciudad nueva que adquieran el paquete Triple Play
 - El costo de la vivienda debe ser inferior a los servicios de CLARO es de estrato 1 o 2.
 - El segmento es residencial 2014.
 - El cliente debe mantener sus pagos en día, tanto a padres de un niño matriculado matriculado en un colegio Público, presentando los respectivos comprobantes.

- Ser titular de los servicios de CLARO.
- Tener la siguiente documentación:
 - Certificado de matrícula o carnet validado vigente o boleta de matrículas del 2014 en todas las áreas académicas por un colegio público avalado por el Ministerio de Educación.
 - Documento de identidad del estudiante matriculado (Copia del Registro Civil de nacimiento, así como a tarjeta de identidad), o Certificado de Asistencia avalado por el colegio.
 - Estado civil.
 - Recibo de servicios públicos que acredite con la vivienda donde se instalarán los servicios CLARO es estrato 1 o 2 (Todos los meses - excepto febrero de CLARO)
- Las capacitaciones del colegio público no pueden tener más de 60 días de haber sido expedidas.
- Para consultar el listado de colegios aprobados por el Ministerio de Educación consulte el página www.mineduc.gov.co
- El CGY entrega un OTS de entrega de Tableta, a los clientes que se adhieren a través de la Línea de Atención.
- La entrega de la tableta se realizará después de la instalación de los servicios y sólo en los CAVs habilitados.
- Oferta limitada a los estratos residenciales.
- Solo se entregará una tableta por cuenta y un certificado único (foto estudiante) que cubra las características requeridas. Solo se permite otorgar de una tableta si el cliente tiene una segunda cuenta y tener una tercera cuenta (nóla otorgamos) que cubra las condiciones respectivas. Con una misma cuenta no se puede otorgar más de una tableta.
- El año calendario no debe haber ocurrido cambio del sistema programar por parte de otro operador.
- Aplica para todos los canales de venta.
- La oferta se debe aplicar en el segmento VISOR.
- No aplica para empleados.
- La oferta se podrá renovar en otro canal autorizado para la oferta siempre y cuando los servicios elegidos participen a uno de los

7100 - 2010 - 03	RESOLUCIÓN DE FUNDACIÓN EDUCACIONAL	...
------------------	-------------------------------------	-----

Política de Precios de Educativos
 El precio máximo por minuto de llamada es de 30 centavos de dólar por minuto de llamada. Después de cada minuto de llamada se cobra un centavo de dólar.

- La oferta se aplica a los clientes y sus hijos que estén ya asociados con un plan de tarifas de 250 minutos vigentes por 30 días (Módulo de asociado).
- Una vez finalizado el paquete de bienvenida, se dará automáticamente los minutos de vigencia del mismo, el Usuario podrá recargar y comprar paquetes de minutos, imprimiendo el recibo de compra de minutos en el momento de comprar el paquete de minutos.

Los CAVs habilitados para el otorgo de tabletas:

CIUDAD	ESTRATO	PRECIO
Bogotá	1	\$9.000
Bogotá	2	\$9.000
Soacha	1	\$9.000
Soacha	2	\$9.000
Cajicá	1	\$9.000
Cajicá	2	\$9.000
Chía	1	\$9.000
Chía	2	\$9.000
Duitama	1	\$9.000
Duitama	2	\$9.000
Facatativá	1	\$9.000
Facatativá	2	\$9.000
Funza	1	\$9.000
Funza	2	\$9.000
Fusagasugá	1	\$9.000
Fusagasugá	2	\$9.000
Girardot	1	\$9.000
Girardot	2	\$9.000
Madrid	1	\$9.000
Madrid	2	\$9.000
Tunja	1	\$9.000
Tunja	2	\$9.000
Villavicencio	1	\$9.000
Villavicencio	2	\$9.000
Yopal	1	\$9.000
Yopal	2	\$9.000
Barranquilla	1	\$9.000
Barranquilla	2	\$9.000
Cartagena	1	\$9.000
Cartagena	2	\$9.000
Montería	1	\$9.000
Montería	2	\$9.000
Riohacha	1	\$9.000
Riohacha	2	\$9.000
Santa María	1	\$9.000
Santa María	2	\$9.000
Sincelejo	1	\$9.000
Sincelejo	2	\$9.000
Valledupar	1	\$9.000
Valledupar	2	\$9.000
Bucaramanga	1	\$9.000
Bucaramanga	2	\$9.000
Cúcuta	1	\$9.000
Cúcuta	2	\$9.000
Floridablanca	1	\$9.000
Floridablanca	2	\$9.000
Bello	1	\$9.000
Bello	2	\$9.000
Medellín	1	\$9.000
Medellín	2	\$9.000
Rionegro	1	\$9.000
Rionegro	2	\$9.000
Caldas	1	\$9.000
Caldas	2	\$9.000
Cali	1	\$9.000
Cali	2	\$9.000
Yumbo	1	\$9.000
Yumbo	2	\$9.000
Guadalajara de Buga	1	\$9.000
Guadalajara de Buga	2	\$9.000
Neiva	1	\$9.000
Neiva	2	\$9.000
Palmira	1	\$9.000
Palmira	2	\$9.000
Pasto	1	\$9.000
Pasto	2	\$9.000
Popayán	1	\$9.000
Popayán	2	\$9.000
Tuluá	1	\$9.000
Tuluá	2	\$9.000
Armenia	1	\$9.000
Armenia	2	\$9.000
Ibagué	1	\$9.000
Ibagué	2	\$9.000
Manizales	1	\$9.000
Manizales	2	\$9.000
Pereira	1	\$9.000
Pereira	2	\$9.000

Ciudad	Diferencia
Bogotá	...
Soacha	...
Cajicá	...
Chía	...
Duitama	...
Facatativá	...
Funza	...
Fusagasugá	...
Girardot	...
Madrid	...
Tunja	...
Villavicencio	...
Yopal	...
Barranquilla	...
Cartagena	...
Montería	...
Riohacha	...
Santa María	...
Sincelejo	...
Valledupar	...
Bucaramanga	...
Cúcuta	...
Floridablanca	...
Bello	...
Medellín	...
Rionegro	...
Caldas	...
Cali	...
Yumbo	...
Guadalajara de Buga	...
Neiva	...
Palmira	...
Pasto	...
Popayán	...
Tuluá	...
Armenia	...
Ibagué	...
Manizales	...
Pereira	...

Conferencia,
 Jaime Eduardo González Barreto
 Gerente de Marketing de Negocios y Procesos

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Nombre archivo: Políticas 21012015-28022015.

Ubicación: DVD denominado "Respuesta Telex Colombia S.A." obrante a folio 18. Carpeta denominada: Anexo 1 Acta de entrega, subcarpeta Anexo 3 Políticas.

Descripción: Los términos y condiciones indican que la promoción y oferta estaría vigente para las ciudades Bogotá, Soacha, Cajicá, Chía, Villavieja, Barranquilla, Santa Marta, Valledupar, Bucaramanga, Cúcuta, Floridablanca, Bello, Medellín, Cali, Yumbo, Jamundí, Neiva, Palmira, Pasto, Popayán, Tuluá, Armenia, Ibagué, Dosquebradas y Pereira, entre el 21 de enero y el 28 de febrero de 2015. Se informa que "(...) los clientes que adquirieran Triple Play de los estratos 1 o 2, que sean padres, familiares, o acudientes de niños matriculados en un colegio público, podrán llevar una Tableta en comodato sin costo durante 18 meses con opción de compra a partir del mes 19 por solo \$9.000". Posteriormente, en el documento se enlistan las "consideraciones generales" que deben cumplir los usuarios para acceder al incentivo.

Documento 5:



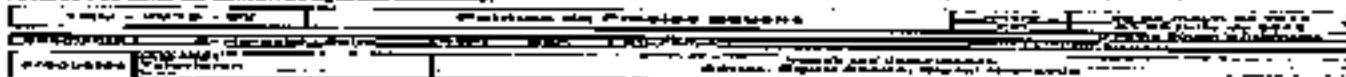
Políticas de Presto de Tabletas

Objetivo: Sección de Gestión de Clientes, División de Servicio al Cliente, Dirección de Operaciones, Departamento de Atención al Cliente, Oficina de Gestión de Clientes, Bogotá, D.C.

El propósito de esta política es regular y definir las condiciones de uso de la Tableta en comodato sin costo durante 18 meses con opción de compra a partir del mes 19 por solo \$9.000.

Table with columns: Ciudad, Estrato, Ciudad, Estrato. Rows for Bogotá, Soacha, Cajicá, Chía, Villavieja, Barranquilla, Santa Marta, Valledupar, Bucaramanga, Cúcuta, Floridablanca, Bello, Medellín, Cali, Yumbo, Jamundí, Neiva, Palmira, Pasto, Popayán, Tuluá, Armenia, Ibagué, Dosquebradas, Pereira.

Consideraciones generales: A los efectos de esta política, se define la siguiente terminología: Cliente elegible...



- Objetivo: Regular las condiciones de prestación del servicio Triple Play.
- El propósito de esta política es regular y definir las condiciones de uso de la Tableta en comodato sin costo durante 18 meses con opción de compra a partir del mes 19 por solo \$9.000.
- El propósito de esta política es regular y definir las condiciones de uso de la Tableta en comodato sin costo durante 18 meses con opción de compra a partir del mes 19 por solo \$9.000.
- El propósito de esta política es regular y definir las condiciones de uso de la Tableta en comodato sin costo durante 18 meses con opción de compra a partir del mes 19 por solo \$9.000.

Consideraciones generales: Con una línea de crédito no se puede acceder más de una tableta.

- El número de líneas de crédito no debe superar el número de líneas de crédito de cada cliente.
- La oferta se aplica en todas las ciudades de venta.
- La oferta se aplica a los clientes que no estén afiliados a ningún plan.
- La oferta es solo para clientes que no estén afiliados a ningún plan.
- La oferta es solo para clientes que no estén afiliados a ningún plan.

Table with columns: Ciudad, Ciudad. Rows: Bogotá D.C., Bogotá D.C., Bogotá D.C., Soacha, Cajicá, Chía, Villavieja, Villavieja, Zepesquira, Guatavita, Parícuta, Puzosquira, Villavieja, Barranquilla, Tunja, Popayán, Barranquilla, Barranquilla, Barranquilla, Bucaramanga, Cúcuta, Floridablanca.

Table with columns: Ciudad, Ciudad. Rows: Bogotá D.C., Bogotá D.C., Bogotá D.C., Bogotá D.C., Bogotá D.C., Bogotá D.C., Bogotá D.C., Bogotá D.C., Bogotá D.C., Bogotá D.C., Bogotá D.C., Bogotá D.C.

Nombre archivo: Políticas 10032015-31032015.
Ubicación: DVD denominado "Respuesta Telex Colombia S.A." obrante a folio 18. Carpeta denominada: Anexo 1 Acta de entrega, subcarpeta Anexo 3 Políticas.

Vertical stamp and signature in the bottom right corner.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Descripción: Los términos y condiciones indican que la promoción y oferta estaría vigente para las ciudades Bogotá, Soacha, Cajicá, La Calera, Sopó, Tocancipá, Cota, Chia, Funza, Madrid, Mosquera, Facatativá, Fusagesugá, Zipaquirá, Girardot, Duitama, Tunja, Sogamoso, Villavicencio, Yopal, Barranquilla, Puerto Colombia, Soledad, Santa Marta, Sincelajo, Valledupar, Montería, Richacha, Bucaramanga, Girón, Piedecuesta, Cúcuta, Los Patios, Villas del Rosario, Floridablanca, Bello, Medellín, Envigado, Itagüí, La Estrella, Sabaneta, Caldas (Antioquia), Rionegro, San Antonio de Prado, Santa Rosa de Cabal, Cali, Yumbo, Candelaria, Jamundí, Neiva, Palmira, Pasto, Popayán, Tuluá, Armenia, Ibagué, Dosquebradas, Pereira y Manizales, entre el 28 de mayo y el 31 de julio de 2015. Se informa que "(...) los clientes que adquieran Triple Play de los estratos 1 o 2, que sean padres, familiares, o acudientes de niños matriculados en un colegio público, podrán llevar una Tableta en comodato sin costo durante 18 meses con opción de compra a partir del mes 19 por solo \$9.000". Posteriormente, en el documento se enlistan las "consideraciones generales" que deben cumplir los usuarios para acceder al incentivo.

- Frente al tercer punto del requerimiento en el que se solicitó: "adjugue, constancia del representante legal de la sociedad en donde se certifique la totalidad de las tablets entregadas con ocasión de la promoción y oferta relacionada en el numeral anterior", la sociedad certificación mediante la cual informó que "se entregaron 82.143 tablets con ocasión de la oferta en virtud de la cual se indicó a los usuarios que por la suscripción de los servicios de telefonía fija, internet fijo y televisión "Triple Play", serían beneficiarios de la entrega de una tablet sin costo". (Folio 17).
- Frente al cuarto punto del requerimiento relacionado con indicar "fecha en la que se hizo entrega de la última tablet en relación con la oferta y promoción descrita", Telmex manifestó que "la última tablet se entregó en mayo de 2016". (Folio 15).
- En relación con el quinto punto del requerimiento, por medio del cual se solicitó allegar "en medio físico o electrónico la totalidad de las actas de entrega de los equipos de tecnología entregados en comodato", el investigado manifestó que "como anexo 5 se aporta una muestra representativa de las actas de los equipos en comodato. Se informa al Despacho que en total han sido entregadas 82.143 equipos, tal como se evidencia en el anexo 6 y que la totalidad de las actas se encuentra a disposición del Despacho". Como muestra de la información remitida por parte del proveedor de servicios, se adjunta la siguiente captura de pantalla:

Muestra de la entrega de las tabletas realizada por Telmex:

Nº	Identificación	Nombre	ESTADO	CUMPLI	Nombre	Apellido	Fecha
2	95349323793100	SMART ME PAD-LINK 510-231U HUAWEI MTC COM	CAJICÁ	91150424	MARIVALEY	PAEZES	12/05/2016
3	652673232488748	SMART ME PAD-LINK 510-231U HUAWEI MTC COM	CAJICÁ	90721881	BRICEN	ORTEGA	12/05/2016
4	652673232488748	SMART ME PAD-LINK 510-231U HUAWEI MTC COM	CAJICÁ	8984252	CARLOS DA	COTACIO	07/04/2016
5	3515740261035774	SMART PAD TABLET 10.1 16GB ANNO MTC COM	CAJICÁ	93025572	MINUERO	MARINIZ	26/01/2016
6	3515740261035774	SMART PAD TABLET 10.1 16GB ANNO MTC COM	CAJICÁ	99911221	YULIANA AN	LOPEZ ABAS	22/04/2016
7	3515740261035774	SMART PAD TABLET 10.1 16GB ANNO MTC COM	CAJICÁ	92013713	ROBERTO	MEYER	12/04/2016
8	983079227754262	SMART ME PAD-LINK 510-231U HUAWEI MTC COM	CAJICÁ	93507499	JONCE MB	CUNARCA	20/04/2016
9	3515740261035774	SMART PAD TABLET 10.1 16GB ANNO MTC COM	CAJICÁ	9402641	RODRIGUA	SALAZAR	26/01/2016
10	652673232488748	SMART ME PAD-LINK 510-231U HUAWEI MTC COM	CAJICÁ	9387237	ROSE ALDO	GAJANA	22/04/2016
11	3315740261035774	SMART PAD TABLET 10.1 16GB ANNO MTC COM	CAJICÁ	97919921	WILSON AND	OLAYA	19/03/2016
12	652673232488748	SMART ME PAD-LINK 510-231U HUAWEI MTC COM	CAJICÁ	94108991	DALE MARCO	ESTRADA	10/04/2016
13	652673232488748	SMART ME PAD-LINK 510-231U HUAWEI MTC COM	CAJICÁ	81619409	NEITH	ITOHII	05/03/2016
14	2815740261035774	SMART PAD TABLET 10.1 16GB ANNO MTC COM	CAJICÁ	77419807	GIYADAHY	DUITAMA	05/03/2016
15	863673232488748	SMART ME PAD-LINK 510-231U HUAWEI MTC COM	CAJICÁ	92891577	MARIA	SALAZAR	05/04/2016
16	3515740261035774	SMART PAD TABLET 10.1 16GB ANNO MTC COM	CAJICÁ	8715485	DINA	PINEZ	05/03/2016
17	3515740261035774	SMART PAD TABLET 10.1 16GB ANNO MTC COM	CAJICÁ	5285474	DANIELA	VAREZOLA	05/03/2016
18	3515740261035774	SMART PAD TABLET 10.1 16GB ANNO MTC COM	CAJICÁ	67025915	MARY	GRILHA	05/03/2016
19	863673232488748	SMART ME PAD-LINK 510-231U HUAWEI MTC COM	CAJICÁ	80736058	MARIV	POVEDA	05/03/2016
20	863673232488748	SMART ME PAD-LINK 510-231U HUAWEI MTC COM	CAJICÁ	80847017	GRIS	MARTINO	05/03/2016

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Nombre archivo: Anexo 6. Usuarios participantes en la oferta.

Ubicación: DVD denominado "Respuesta Telmex Colombia S.A." obrante a folio 18. Carpeta denominada: Anexo 1 Acta de entrega.

Descripción: El documento en formato Excel remitido por parte del proveedor de servicios, contiene una relación de 82.143 usuarios, en donde se presentan 8 columnas: Serial (IMEI), Referencia de Equipo, CAV, ESTADO, CUENTA, NOMBRE, APELLIDOS y FECHA DE VENTA. La fecha de venta más antigua, corresponde al 2 de septiembre de 2014, mientras que la última fecha, corresponde a una venta realizada el 12 de mayo de 2016.

- En relación con el sexto punto del requerimiento, por medio del cual se solicitó informar "[c]uántos usuarios ejercieron el derecho de adquirir el equipo por el valor de \$9.000 pasados los 18 meses", el proveedor de servicios indicó que "895 usuarios ejercieron el derecho de adquirir el equipo por el valor de \$9.000 pesos pasados los 18 meses (...)". Al respecto, aportó como anexo 7, el listado con los códigos de los usuarios que adquirieron el incentivo.
- Frente al séptimo punto del requerimiento elevado, en donde se solicitó señalar "[l]a fecha de la última pieza publicitaria emitida en relación con la promoción y oferta relacionada en el presente requerimiento. Allegue el soporte correspondiente", el investigado manifestó que "[l]a última pieza se emitió fue (sic) publicada en el mes de julio de 2015 (...)". Al respecto, remitió la siguiente pieza:

Pieza publicitaria No. 1

LLEVA ESTA TABLET SIN COSTO*

Solo tienes que :

1. COMPRAR CLARO TRIPLE PLAY
2. VIVIR EN ESTRATO 1 o 2
3. TENER A TU HIJO ESTUDIANDO EN UN COLEGIO PÚBLICO

Claro

Llama ya línea nacional gratuita 01 8003 200 200
Visita nuestros puntos de venta / www.claro.com.co

Lo que quieras es Claro

Telmex Colombia S.A. presta los servicios de televisión por suscripción, internet y telefonía. El proveedor de los servicios de datos móviles es CDHCEL S.A. Oferta válida hasta el 31 de julio del 2015 o hasta agotar unidades disponibles. Son 5.000 unidades disponibles. El cliente tiene 15 días calendario para reclamar la tablet a los puntos autorizados a partir de la instalación de los servicios. La tablet se entrega en comodato con opción de compra a partir del mes 18 de la entrega por un valor de \$9.000. Consulte referencias disponibles, puntos de venta autorizados para la entrega de las tablets y detalle condiciones y restricciones en www.claro.com.co.

Nombre archivo: Volante tabletTIRO.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Ubicación: DVD denominado "Respuesta Telmex Colombia S.A." obrante a folio 18. Carpeta denominada: Anexo 1 Acta de entrega. Subcarpeta: Anexo 8 Publicidad.

Descripción: La pieza publicitaria remitida, informa a los usuarios que pueden llevar una tablet sin costo, al cumplir con lo siguiente: (1) comprar Claro "Triple Play", (2) vivir en estrato 1 o 2, y (3) tener un hijo estudiando en un colegio público. Los términos y condiciones dispuestos en la parte inferior de la pieza bajo análisis informan lo siguiente: "Telmex Colombia S.A., presta los servicios de televisión por suscripción, internet y telefonía. El prestador de los servicios de datos móviles es Comcel S.A. Oferta válida hasta el 31 de julio de 2015 o hasta agotar unidades disponibles. Son 5.000 unidades disponibles. El cliente tiene 15 días calendario para reclamar la tableta en los puntos autorizados a partir de la instalación de los servicios. La tableta se entrega en comodato con opción de compra a partir del mes 18 de la entrega por un valor de venta de \$9.000. Conoce referencias disponibles, puntos de venta autorizados para la entrega de las tabletas y demás condiciones y restricciones en www.claro.com.co".

Reverso Pieza Publicitaria No. 1:

PARA RECLAMAR TU TABLETA DEBES PRESENTAR LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS

- Carné estudiantil vigente 2015, boletín de calificaciones del 2015 o certificado de matrícula 2015 no mayor a 60 días de expedido; en todos los casos emitidos por un colegio público avalado por el Ministerio de Educación.
- Documento de identidad del estudiante beneficiario [copia del Registro Civil de nacimiento del hijo o certificación de acudiente].
- Documento de identidad del acudiente en original y copia.

VISITA NUESTROS PUNTOS DE VENTA AUTORIZADOS A NIVEL NACIONAL

Armenia • Cra. 14 #18-13. Local 6.	Cúcuta • Av. 5ª #12-53. Barrio Centro.	Pasto • Cra. 32 #15A-35.
Barranquilla • Norte: Cra. 51 B #64-94. Torcoroma Plaza, local 15. • Sur: CIL 67 #18-89. Piso 2.	Duitama • Cra. 14 #14-56. Piso 1.	Pereira • Av. 30 de Agosto 41-50.
Bello • Diag. 55 #35-217. C.C. Puerta del Norte, etapa 2, local 1101.	Facatativá • Cra. 2ª #8-36. Centro.	Popayán • Cra. 9ª #24A-21. C.C. Campanario, local 54, 55 y 56.
Bogotá D.C. • Calle 76: Cra. 7 #76-35. • Cedritos: Av. 19 #150-62. • Centro Mayor: Av. Cra. 27 #38A-27 sur. Ent. 5, local 1-200. • Cra. 30: Cra. 30 #38-35/41. • Galerías: Cra. 30 #48-30. Locales 14, 15 y 16. • Hacienda Santa Bárbara: Cra. 7ª #115-60. Locales 214, 215 y 216. • Hayuelos: CIL 20 #82-52. Locales 2-54/87. • Milenio: Av. Ciudad de Cali #42B-51 sur. Local 2-173. • Olaya: CIL 22 sur #19C-15. • Plaza Imperial: Cra. 104 #148-07. C.C. Plaza Imperial, local 1-47. • Portal 80: Trv. 100A #80A-26. C.C. Portal 80, local 3-002. • Santafé: CIL 185 #45-03. Local N1-022.	Fusagasugá • Cra. 5ª #9-48. Esquina.	Santa Marta • Av. Libertador 28-96.
Bucaramanga • Cra. 30 #31-48. Barrio La Aurora.	Girardot • CIL 22 #7-40. Local 1.	Sincatejo • CIL 23 #15-36. Centro.
Cajicá • Cra. 6ª #2-22 sur. Local 5.	Floridablanca • Cra. 31 #26A-19. C.C. La Florida, local 107B.	Soacha • Cra. 7ª #32-35. C.C. Mercurio, local 136.
Cali • Chipichape: C.C. Chipichape. Locales 230-231. • Roosevelt: Av. Roosevelt #25-32. • Santiago Plaza: Cra. 15 #50-29. Local 35, piso 2.	Ibagué • Cra. 5 #31A-71.	Sogamoso • CIL 11 #12-68.
Chía • Av. Pradilla #5-31 este. Locales 1-16 al 1-20.	Manizales • Cra. 23 #51-62.	Tunja • Cra. 6ª [Av. Norte] #46-26.
	Medellín • Centro: CIL 51 #62-29. Av. La Playa con Girardot, piso 1. • Mayorca: CIL 51 sur #60-57. C.C. Mayorca Sabaneta, local 140. • Molinos: CIL 30A #82A-26. C.C. Los Molinos, local 1041. • Oviedo: Cra. 43A #6-15 sur. C.C. Oviedo, local 137B.	Tuluá • CIL 28 #25-66.
	Montería • Cra. 14 #41-49. Av. Circunvalar.	Valledupar • CIL 12 Cra. 9. C.C. Orbe Plaza, local 128.
	Mosquera • Cra. 3ª #15A-57. C.C. Ecoplaza, local 272-275.	Villavicencio • CIL 26C #37-23/15.
	Neiva • CIL 7 #5-98. Centro.	Yopal • CIL 7 #18-14. CIL 101.
	Riohacha • Cra. 9ª CIL 6 y 7 esquina. Edificio Mary Mar, local 101.	Yumbo • CIL 4 #7-09.
	Rionegro • CIL 42 #54-39. C.C. Sabana Plaza, torre D, local 142.	Zipaquirá • CIL 4 #6-15.
	Palmira • Cra. 29 #29-22.	



Nombre archivo: Volante tabletRETIRO.

Ubicación: DVD denominado "Respuesta Telmex Colombia S.A." obrante a folio 18. Carpeta denominada: Anexo 1 Acta de entrega. Subcarpeta: Anexo 8 Publicidad.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Descripción: La pieza publicitaria remitida, informa a los usuarios que para reclamar la tableta objeto de la promoción, deben presentar los siguientes documentos: (1) Carné estudiantil vigente 2015, boletín de calificaciones del 2015 o certificado de matrícula 2015 no mayor a 60 días de expedido; en todos los casos emitidos por un colegio público avalado por el Ministerio de Educación; (2) Documento de identidad del estudiante beneficiario (copia del Registro Civil de nacimiento del hijo o certificación de acudiente); (3) Documento de identidad del acudiente en original y copia. Adicionalmente, se enlistan los puntos de venta autorizados a nivel nacional del proveedor.

- Frente al octavo punto del requerimiento en el que se solicitó indicar *"¿las ciudades y/o municipios a las que fue dirigida la oferta"*, el investigado indicó que *"¿la información se encuentra en el Anexo 4 del cd adjunto"*. De conformidad con la información allegada, esta Dirección pudo determinar que las ciudades y/o municipios en los que estuvo vigente la promoción y oferta comunicada por el investigado, fueron las siguientes: Bogotá, Medellín, Cali, Soacha, Cajicá, Chía, Duitama, Facatativá, Funza, Fusagasugá, Girardot, Madrid, Sogamoso, Tunja, Villavicencio, Yopal, Zipaquirá, Barranquilla, Cartagena, Montería, Richacha, Santa Marta, Sincelajo, Valledupar, Bucaramanga, Cúcuta, Floridablanca, Bello, Rionegro, Caldas (Antioquia), Yumbo, Guadalajara de Buga, Neiva, Palmira, Pasto, Popayán, Tuluá, Armenia, Ibagué, Manizales, Pereira, Jamundí, Dosquebradas, La Calera, Sopó, Tocancipá, Cocha, Mosquera, Puerto Colombia, Soledad, Girón, Piedecuesta, Los Patios, Villas del Rosario, Envigado, Itagüí, La Estrella, Sabaneta, San Antonio de Prado, Santa Rosa de Cabal y Candelaria.
- En relación con el noveno punto del requerimiento, en donde se solicitó al proveedor de servicios indicar *"¿los centros de atención y ventas que estaban habilitados para realizar la entrega de las tablets a los usuarios en las diferentes ciudades en donde estuvo vigente la promoción y oferta"*, Telmex informó que *"¿la información sobre los centros de atención y ventas habilitados para realizar la entrega de las tablets, se encuentra dentro del anexo 4 del cd adjunto"*.
- Frente al décimo punto del requerimiento, en donde se solicitó información respecto a *"¿si los usuarios que deseaban ser beneficiarios de las tablets promocionadas, debían suscribir un contrato de prestación de servicios empaquetados con un valor mínimo. De ser cierto, explique cuáles planes estaban vigentes para dicha promoción"*, Telmex indicó que *"¿dentro de los requisitos para acceder a la promoción no se debía suscribir un contrato con un valor mínimo"*.
- En relación con el décimo primer punto del requerimiento elevado al investigado, en donde se solicitó allegar *"¿la relación de las peticiones, quejas y/o recursos recibidos con ocasión de la promoción y oferta mencionada en el presente requerimiento, indicando como mínimo la fecha de radicación, CUN, quejoso, motivo y trámite dado a la misma"*, el proveedor indicó que *"¿la información se aporta como Anexo 9 en el cd adjunto"*.

La información remitida por el proveedor de servicios frente al mencionado punto, fue la siguiente:

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Cuadro de PQR's presentadas por los usuarios con ocasión de la promoción y oferta comunicada por Telmex (período comprendido entre septiembre y diciembre de 2014):

PERÍODO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Devuelve tablet en CAV	4	23	3	3	33
No cumple requisitos.	0	91	82	27	205
Pago Tableta				2	2
Programación a domicilio.	325	3.847	883	130	4.985
Tablet Entregada.	190	5.580	2.952	1.813	10.535
Incumplimiento visita domicilio.	45	4.409	1.821	310	6.585
No entrega de tabletas.	109	1.120	783	549	2.561
Solicitud garantía.	8	200	317	274	699
OTROS				0	0
No cumple requisitos.		1			1
No entrega de tabletas.				1	1
Programación a domicilio.		1			1
Total general	676	14.772	6.264	3.104	24.816

Período comprendido entre enero y diciembre de 2015:

PERÍODO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Devuelve tablet en CAV	3	4	7	3	9	7							33
No cumple requisitos	22	53	61	35	39	85	77	46	25	20	17	12	477
Pago Tableta	25	33	58	18	45	59	82	69	60	87	61	64	663
Programación a domicilio.	12	16	14	7	7	1	1	8	7	4	2		79
Tablet Entregada.	1.537	3.124	3.508	3.581	2.485	4.390	2.193	432	460	186	17	94	22.817
Incumplimiento visita domicilio.	17	3	4	9	3	3							34
No entrega de tabletas.	799	362	411	598	325	643	53	72	59	48	28	20	2.754
Solicitud garantía.	267	332	385	391	367	310	15	10	7	4	3	2	2.094
OTROS	0												0
No cumple requisitos.						2	2						4
No entrega de tabletas.					1	1				1	1	7	3
Pago tableta							1						1
Tablet Entregada.	1			1	1								3
Total general	2.448	3.971	4.450	4.652	3.266	5.326	1.393	537	618	280	200	284	28.833

Nombre archivo: Copia de Anexo 9. PQR

Ubicación: DVD denominado "Respuesta Telmex Colombia S.A." obrante a folio 18. Carpeta denominada: Anexo 2. Actas de entrega.

Descripción: El documento en formato Excel remitido por parte del proveedor de servicios, informa que, durante el año 2014, se presentaron 3 recursos de apelación mientras que en el año 2015 se presentaron un total de 13 recursos, en relación con la promoción y oferta comunicada a los usuarios.

- Finalmente frente al décimo segundo punto del requerimiento en el que se solicitó: "señale la(s) referencia(s) de las tablets que fueron parte de la promoción", Telmex indicó que "las referencias participantes de la promoción se encuentran en el anexo 4 del cd adjunto".

TERCERO: Que el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, puso de presente que en 184 expedientes³ de

³ De los cuales, se observó que 13 de los recursos (correspondientes a los radicados No. 15-308724, 15-115835, 15-205127, 15-79125, 15-205067, 15-207841, 15-232039, 15-232048, 16-200041, 15-186535, 15-203904, 15-204204 y 15-208404), en algunos casos habrían sido fallados por parte del Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones. En consecuencia, los 171 expedientes que se tendrán en cuenta son los siguientes: 15-285152, 15-285182, 15-289582, 15-288573, 15-281332, 15-292492, 15-292510, 15-293901, 15-287034, 15-273897, 15-273924, 15-275344, 15-310184, 15-304497, 15-226907, 15-96481, 15-299061, 15-302875, 15-207861, 15-297129, 15-88064, 15-131228, 15-270991, 15-300929, 16-8843, 15-262759, 15-282807, 15-265506, 15-252106, 15-255915, 15-131525, 15-181627, 15-250546, 15-258553, 15-258528, 15-164345, 15-248083, 15-248183, 15-143194, 15-280068, 15-154292, 15-148291, 15-154287, 15-151521, 15-161535, 15-161648, 15-245302, 15-238638, 15-248202, 16-31052, 16-10178, 15-88104, 15-107062, 15-137575, 15-262624, 15-50869, 15-269639, 15-137827, 15-137615, 15-131499, 15-252083, 15-152733, 15-237723, 15-154333, 15-159007, 15-150326, 15-161641, 15-260741, 15-250737, 15-250745, 15-239896, 15-

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

recursos de apelación interpuestos dentro del trámite de sede de empresa, los usuarios manifestaron el incumplimiento de la promoción emitida por TELMEX, según la cual se entregaba una Tablet como incentivo a la suscripción de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones.

Al revisar los expedientes en mención, se advirtieron diversos argumentos esgrimidos por la investigada para no hacer entrega del mencionado incentivo, los cuales se sintetizan a continuación

(i) Que los usuarios solicitaron la entrega de la Tablet de manera extemporánea al periodo que tenían para hacerlo.

(ii) No fue posible realizar la entrega de la Tablet debido a que se habían agotado las existencias en inventarlos.

(iii) La entrega del incentivo (Tablet) no aplicaba para el tipo de servicios contratados por los usuarios.

(iv) No cumplir con los requisitos exigidos en la publicidad como por ejemplo los siguientes: "Certificado de matrícula o carnet estudiantil vigente o boletín de calificaciones del 2014 en todos los casos emitido por un colegio público avalado por el Ministerio de Educación" o que el servicio se instale en el segmento de residencia.

CUARTO: Que con fundamento en el material probatorio obrante dentro la averiguación preliminar de la actuación administrativa, esta Dirección determinó que existía mérito para dar inicio a la investigación administrativa en los términos del artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, razón por la cual, mediante la Resolución No. 6226 del 1 de febrero de 2018, se formularon cargos en contra del proveedor de servicios de comunicaciones TELMEX COLOMBIA S.A., por la presunta transgresión a lo establecido en el numeral 2 del artículo 53 y numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, literal c) del numeral 10.1 del artículo 10, artículo 11 y artículo 31 de la Resolución CRC No. 3066 de 2011⁴, y lo dispuesto en los artículos 29 y 30 de la Ley 1480 de 2011.

Al encontrar que presuntamente la investigada habría (i) incumplido la promoción y oferta en virtud de la cual se indicó a los usuarios que por la suscripción de los servicios de telefonía fija e Internet fijo y televisión "Triple Play", serían beneficiarios de la entrega de una Tablet sin costo, al mismo tiempo que habría dejado de informar de manera clara, oportuna, veraz, anterior, suficiente y completa sobre los términos, condiciones y restricciones de la promoción y; (ii) la inexactitud en la información remitida por TELMEX en relación con las peticiones, quejas y recursos recibidos con ocasión de la promoción en mención.

240461, 16-240466, 15-243872, 15-266419, 16-264008, 15-165282, 15-252026, 15-262068, 15-255855, 15-285427, 15-245290, 15-10228, 15-29965, 15-245314, 15-252088, 15-250728, 15-240212, 15-250718, 15-248068, 15-144168, 15-169019, 15-148022, 15-277729, 15-275282, 15-274097, 15-274121, 15-271048, 16-168248, 15-200017, 15-188466, 15-188530, 15-196315, 15-197514, 15-171680, 15-232051, 15-228186, 15-230747, 15-222150, 15-217951, 15-236007, 15-238014, 15-233366, 15-228147, 15-228210, 15-198762, 15-179779, 15-228952, 15-228183, 16-211290, 15-216861, 15-196313, 15-222115, 15-228189, 15-179791, 15-206057, 15-198335, 15-205096, 15-197508, 15-200019, 15-274257, 15-278519, 15-182784, 15-215125, 15-234589, 15-237206, 15-223372, 15-274293, 15-178358, 15-178361, 15-188709, 15-223352, 15-228178, 15-226974, 15-220811, 15-198774, 15-188728, 16-282818, 15-283286, 15-253293, 15-263127, 15-238632, 15-257210, 15-238698, 15-257222, 16-218873, 15-228904, 15-216859, 15-217939, 15-169145, 15-228364, 15-175430, 15-224633, 16-193837, 15-179736, 15-188525, 15-298912, 15-268874, 15-260709, 16-2474, 15-248068

⁴ Norma vigente para la época de los hechos.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

QUINTO: Que el día 9 de marzo de 2018, el proveedor de servicios de comunicaciones TELMEX, presentó escrito de descargos⁶ frente a la Resolución No. 6226 del 1 de febrero de 2018, precisando respecto de las imputaciones allí efectuadas por esta Dirección, lo siguiente:

5.1. "I. BREVE CAPÍTULO INTRODUCTORIO".

En relación con este punto, la sociedad investigada, procedió, a modo de resumen, a referirse a cada una de las imputaciones realizadas por esta Dirección en los siguientes términos:

"1. (...) la imputación jurídica No. 1 es imprecisa, toda vez que comienza con la supuesta inobservancia al deber de información y termina con una referencia tangencial casi que al margen a la prohibición de realizar publicidad engañosa, no obstante de tratarse de conceptos y conductas diferentes que no es correcto asimilar o mezclar, lo cual por supuesto constituye una evidente transgresión al derecho de mi poderdante a que le formulen cargos claros y precisos.

2. (...) en la imputación fáctica No. 1 que se supone debe corresponder o servir de soporte al primer cargo, se infiere de manera indefectible que la no entrega de las Tablets obedeció al incumplimiento al deber de información, lo cual es a todas luces equivocado, por cuanto desconoce que las mismas podrían haberse dejado de entregar o bien porque no se cumplía con los requisitos o condiciones exigidas en la campaña, o bien porque se quiso acceder al beneficio cuando la campaña se había terminado o agotado existencias (...).

3. (...) no se tiene claridad si el cargo se fundamenta realmente en el suministro de información inadecuada, insuficiente y engañosa o por la no entrega del incentivo ofrecido, de ahí que el mismo se advierta de entrada desproporcionado y confuso.

4. Si hacemos el ejercicio de separar las conductas que se supone componen la imputación jurídica No. 1, esto es, (i) la inobservancia al deber de información, (ii) la falta de entrega del incentivo y (iii) la prohibición de realizar publicidad engañosa, encontramos que ni las quejas, ni la muestra tomada de los 184 expedientes de los recursos de apelación, ni las respuestas a los requerimientos presentados por la SIC, constituyen prueba de la realización de cada una de ellas.

5. Por el contrario, demuestran: (i) que los términos y condiciones de la entrega de las tablets fueron informadas de manera veraz, completa, oportuna, verificable, comprensiva e idónea; (ii) que la no entrega de las tabletas estuvo justificada por razones de extemporaneidad, agotamiento de existencias y no cumplimiento de los requisitos exigidos en la campaña y, finalmente, (iii) que el beneficio ofrecido fue efectivamente entregado más de 80.000 veces.

6. (...) es imposible que la expresión "hasta agotar existencias" en el presente caso haya resultado engañosa, en razón a que en cada una de las piezas publicitarias se informó la fecha u (sic) oportunidad para acceder al beneficio mencionado, así como el número de unidades disponibles por cada campaña y las condiciones para su entrega.

7. También se informaba a los usuarios que contaban con un término de 15 días calendario a partir de la instalación de los servicios para reclamar las tabletas en un Centro de Atención y Ventas de TELMEX (en adelante CAV).

8. (...) previo a la información de los términos y condiciones para acceder a las tabletas se realizó una campaña publicitaria de expectativa en la que se señaló: "En CLARO tenemos Tablets sin costo esperándote...". En este punto, el investigado solicitó observar el video

⁶ Bajo radicado No. 17-054222-00017-0000, folios 187 a 231

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

aportado en el CD que acompaña el escrito de descargos⁵. El video aportado, suministra la siguiente información:

Video Tablets Claro Clientes Actuales-SD 480p:



Nombre archivo: Tablets Claro Clientes Actuales-SD 480p.

Ubicación: DVD denominado "46 Publicidad Video 2014 17-064222" obrante a folio 232.

Descripción: El comercial analizado, suministra la siguiente información a los usuarios: "En Claro tenemos tablets sin costo esperándote. Por eso, si tienes o completas tu Claro Triple Play, vives en estrato 1 o 2 y tu hijo estudia en un colegio público, puedes llevarte una sin costo, y hacer que esta tablet y tu hijo sean felices. Llama ya, 7500500 Bogotá, 018003200200 nacional o visita nuestros puntos de venta".

Los términos y condiciones informados al final del comercial analizado, disponen lo siguiente:

Telmex Colombia S.A. es el prestador de los servicios de televisión por suscripción, internet y telefonía. El prestador de los servicios de datos móviles es COMCEL S.A. Oferta válida hasta el 31 de octubre de 2014. Cantidades disponibles de las 3 referencias de las marcas, Huawei Media Pad Link 10.1 S10 231U Mtc, Arvio Pad 10.1 16Gb Mtc y Zie Mid K97 Tablet Mtc: 10.000 Unidades. Oferta válida para actuales que completen o tengan paquete tripleplay en estratos 1 y 2 que tengan hijos en colegios públicos. Se hace entrega de una tableta por cliente que cumpla las condiciones. El usuario final recibirá capacitación. La tableta se entrega en comodato y con opción de compra a partir del mes 18 de la entrega del dispositivo por un valor de venta de \$9.000. Entrega de la tableta solamente en puntos de venta a nivel nacional en las 41 ciudades participantes en la oferta. Para conocer las ciudades y puntos de venta autorizados para la entrega de las tabletas visita www.claro.com.co. Aplican condiciones y restricciones.

"Telmex Colombia S.A., es el prestador de los servicios de televisión por suscripción, internet y telefonía. El prestador de los servicios de datos móviles es COMCEL S.A. Oferta válida hasta el 31 de octubre de 2014. Cantidades disponibles de las 3 referencias de las marcas, Huawei Media Pad Link 10.1 S10 231U Mtc y Zie Mid K97 Tablet Mtc: 10.000 Unidades. Oferta válida para actuales que completen o tengan paquete tripleplay en estratos 1 y 2 que tengan hijos en colegios públicos. Se hace entrega de una tablet por cliente que cumpla las condiciones. El usuario final recibirá capacitación. La tableta se entrega en comodato y con opción de compra a partir del mes 18 de la entrega del dispositivo por un valor de venta de \$9.000. Entrega de la tableta solamente en puntos de venta a nivel nacional en las 41 ciudades participantes en la oferta. Para conocer las ciudades y puntos de venta autorizados para la entrega de las tabletas, visita www.claro.com.co. Aplican condiciones y restricciones".

⁵ Obrante a folio 232.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

9. En cuanto a la imputación jurídica No. 2, vale la pena señalar que el requerimiento de información de la Dirección de Investigaciones de Usuarios de Servicios de Comunicaciones (...) fue indeterminado.

10. Por último, deberá analizarse frente a este cargo que el grado de fiabilidad fue mínimo, en comparación con el universo de Tablets que fueron efectivamente entregadas a los usuarios (más de 80.000) y el tiempo reducido que se tuvo para crear una base de datos con criterios de parametrización tan amplios”.

5.2. "II. ANTECEDENTES RELEVANTES".

En este apartado, la investigada presentó como antecedentes relevantes, las quejas presentadas por los usuarios de la siguiente manera:

- María Angélica Sosa Fresneda:

"(...) presentó una queja el 14 de enero de 2015 bajo el No. 15-006831 (...) por la supuesta publicidad engañosa relacionada con las condiciones de entrega de una Tablet.

Frente a lo anterior, mi representada manifestó que al momento de la solicitud hecha por la usuaria, las tabletas ofertadas se habían agotado y que el contrato no obedeció al programa estructurado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.

- Alberto Mario Vargas Suárez

"(...) presentó una queja el 8 de julio de 2015 radicada con el No. 15-156610 (...) por el presunto incumplimiento en la entrega de una Tablet.

La Dirección realizó un requerimiento de información (...) en el cual solicitó que indicara las razones por las cuales no se hizo entrega de la Tablet al usuario (...).

En respuesta a lo anterior mi representada (...) informó que dicha solicitud debía canalizarse ante los Centros de Atención y Ventas (en adelante CAV).

Así mismo manifestó que del contrato de prestación de servicios suscrito con el usuario no se evidenció que se le hubiere ofrecido el beneficio en mención y que dicho contrato no obedeció al programa estructurado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.

- Erlin Arlith Acevedo

"(...) presentó dos quejas, una ante la Superintendencia de Industria y Comercio radicada el 20 de mayo de 2015 con el No. 15-114910 con la cual se aportó la grabación de la llamada sostenida con la asesora María Claudia Arango, y otra del 15 de julio de 2015 radicada bajo el No. 15-164307 ante la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones en contra de mi representada por el supuesto incumplimiento en la entrega de una tablet.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

La Dirección realizó un requerimiento de información (...) en el cual le solicitó que indicara los términos y condiciones del plan ofrecido telefónicamente por la asesora María Claudia Arango el 21 de marzo de 2015 al señor Acevedo.

En respuesta de lo anterior mi representada señaló que el 31 de marzo de 2015, el usuario empaquetó los servicios de internet de 5 megas y televisión digital básica con el servicio de telefonía y un plan larga distancia (...) por medio de una contratación telefónica. Adicional a ello, indicó que según lo pactado en el contrato del 26 de marzo de 2015, no se evidenciaron ofrecimientos adicionales".

- Blanca Mireya Gómez Pinzón

"(...) presentó una queja el 15 de octubre de 2015 radicada bajo el No. 15-244842 (...) por el presunto incumplimiento en la entrega de una tablet.

La Dirección realizó un requerimiento de información a mi poderdante (...), en el cual le solicitó que allegara copia del contrato de prestación de servicios suscrito con la usuaria y que explicara las razones por las cuales no se le hizo la entrega de la tablet.

Al dar respuesta a dicho requerimiento, mi representada manifestó que a la fecha en que la usuaria hizo efectiva la instalación de los servicios ya no estaba vigente la promoción en comento".

5.3. "III. FUNDAMENTOS JURÍDICOS. A. INEXISTENCIA DE LA INFRACCIÓN"

Sobre el particular, el investigado inició su defensa jurídica argumentando, en relación con el incumplimiento de la promoción y oferta objeto del presente acto administrativo, en los siguientes términos:

- María Angélica Sosa Fresneda:

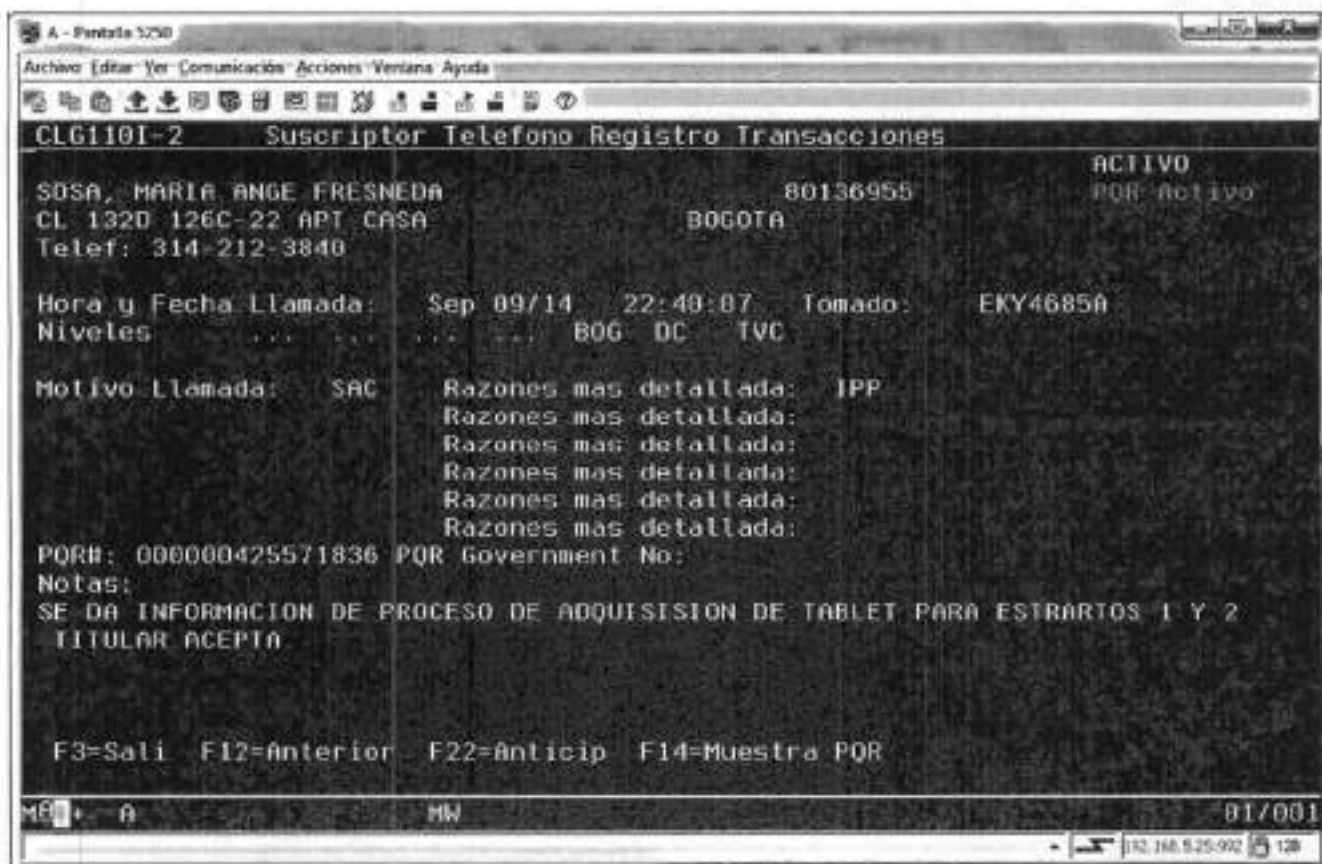
Manifestó el proveedor de servicios, que "la usuaria se comunicó (...) el día 9 de septiembre de 2014, solicitando información sobre el proceso de adquisición de la Tablet, ante lo cual se le informó que tal beneficio aplicaba solo para los estratos 1 y 2, lo cual fue aceptado sin ningún reparo ni solicitud de aclaración por parte de la señora Sosa; sin embargo, el 14 de octubre de 2014, volvió a comunicarse con el call center de TELMEX solicitando de nuevo la misma información, ante lo cual se le volvió a prestar asesoría en cuanto a las condiciones para acceder a la promoción".

En relación con la anterior afirmación, Telmex aportó como prueba, capturas de pantalla de sus sistemas internos⁷ en donde se pueden apreciar las interacciones de la señora Sosa con el citado proveedor, así:

1. Comunicación llevada a cabo por la usuaria al call center de Telmex el 9 de septiembre de 2014:

⁷ DVD denominado "45 pruebas 17-064222" obrante a folio 231. Documento en formato Microsoft Word intitulado Soporte de la llamada del 9 de septiembre y del 30 de octubre de 2014.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa



De la imagen analizada, se aprecia que el proveedor de servicios, suministró a la usuaria "(...) información del proceso de adquisición de tablet para estratos 1 y 2. Titular acepta".

En relación con la comunicación realizada por la usuaria al *call center* el 14 de octubre de 2014, Telmex allegó la siguiente imagen:



Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Continuando con su argumentación, la investigada manifestó que "el 10 de noviembre de 2014, la usuaria se comunicó con Telmex manifestando que no la habían llamado para entregarle la Tablet, no obstante habersele informado previamente el fin del inventario disponible para la campaña que le aplicaba".

Adicionalmente, Telmex informó que en relación con la promoción y oferta bajo análisis, se realizaron "(...) varias campañas de publicidad en las que se promocionaba dicho beneficio, de las cuales es bastante probable que haya tenido acceso a la que estuvo vigente desde el 27 de agosto del (sic) 2014 hasta el 30 de septiembre del mismo año, ello en razón a que la primera llamada de la señora Sosa data del 9 de septiembre de 2014".

Sobre el particular, el proveedor de servicios allegó soporte de la imagen de un sobre, en cuya parte posterior se observan los siguientes términos y condiciones:

Telmex Colombia S.A. es el prestador de los servicios de televisión por suscripción e internet. Telmex Telecomunicaciones S.A. E.S.P. presta el servicio de telefonía fija. Oferta válida hasta el 30 de septiembre de 2014. Cantidades disponibles de las 3 referencias de las marcas, Huawei Media Pad Link 10.1 S10 231U Mtc, Avvio Pad 10.1 16Gb Mtc y Zte Mid K97 Tablet Mtc: 10.000 unidades. Oferta válida para clientes de paquetes sencillos y dobles en estratos 1 y 2 que tengan hijos en colegios públicos que completen paquete Triple Play. Se hace entrega de una tableta por beneficiario que cumpla las condiciones. El usuario final recibirá capacitación. La tableta se entrega en comodato y con opción de compra a partir del mes 36 de la entrega del dispositivo por un valor de venta de \$9.000. Entrega de la tableta solamente en puntos de venta a nivel nacional en las 34 ciudades participantes en la oferta. Para conocer las ciudades y puntos de venta autorizados para la entrega de las tabletas visita www.claro.com.co. Aplican condiciones y restricciones.

Nombre archivo: Sobre publicitario 2 campaña 27 de agosto-30 de septiembre de 2014.

Ubicación: DVD denominado "45 pruebas 17-064222" obrante a folio 231.

Descripción: Los términos y condiciones señalados en la parte posterior de la imagen del sobre allegado por el investigado, informan lo siguiente: "Telmex Colombia S.A., es el prestador de los servicios de televisión por suscripción, e internet. Telmex Telecomunicaciones S.A. E.S.P., presta el servicio de telefonía fija. Oferta válida hasta el 30 de septiembre de 2014. Cantidades disponibles de las 3 referencias de las marcas, Huawei Media Pad Link 10.1 S10 231U Mtc, Avvio Pad 10.1 16Gb Mtc y Zte Mid K97 Tablet Mtc: 10.000 unidades. Oferta válida para clientes de paquetes sencillos y dobles en estratos 1 y 2 que tengan hijos en colegios públicos que completen paquete Triple Play. Se hace entrega de una tableta por beneficiario que cumpla las condiciones. El usuario final recibirá capacitación. La tableta se entrega en comodato y con opción de compra a partir del mes 36 de la entrega del dispositivo por un valor de venta de \$9.000. Entrega de la tableta solamente en puntos de venta a nivel nacional en las 34 ciudades participantes en la oferta. Para conocer las ciudades y puntos de venta autorizados para la entrega de las tabletas visita www.claro.com.co. Aplican condiciones y restricciones".

Continuando con su argumentación, el proveedor afirmó que "(...) frente a la campaña que se le terminó aplicando (a la señora Sosa), esto es, la que estuvo vigente del 5 de septiembre al 31 de octubre de 2014, es importante precisar que la usuaria se esperó hasta las postrimerias de la misma para exteriorizar su intención de acceder al beneficio, no obstante habersele informado que solo se contaba con 10.000 unidades disponibles para entrega".

Finalmente en relación con la queja interpuesta por la señora Sosa, Telmex afirmó que esta Dirección haría mal en sancionar al proveedor como consecuencia de la pasividad de la usuaria al reclamar un incentivo frente al cual se había informado con anterioridad que se encontraba limitado por la cantidad de existencias. Adicionalmente, manifestó que en relación con el presente caso, debía revisarse la facultad sancionatoria de esta Dirección, al considerar que la misma se encuentra extinta en razón al fenómeno de la caducidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 52 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (en adelante CPACA).

- Alberto Mario Vargas Suárez

En relación con este usuario, el proveedor afirmó que en el contrato de prestación de servicios de comunicaciones suscrito con el mismo el 23 de enero de 2015, "(...) no se evidencia que mi representada le hubiere ofrecido el beneficio de la entrega de la tableta". En el mismo sentido, manifestó que en el evento de haber realizado el ofrecimiento al usuario en la época en que

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

se celebró el contrato (23 de enero de 2015), los términos y condiciones que hubieran aplicado serían los de la promoción "(...) que inició el 21 de enero de 2015 y finalizó el 28 de febrero de 2015 (...)". Al respecto, Telmex allegó como prueba para soportar sus afirmaciones, los términos y condiciones de la promoción y oferta que estuvo vigente entre el 21 de enero de 2015 y el 28 de febrero de 2015, así:



Política de Precios de Educlio

Políticas:

Bogotá, Soacha, Capatá, Chía, Villavieja, Barranquilla, Santa Marta, Valledupar, Bucaramanga, Cúcuta, Floridablanca, Medellín, Pereira, Pasto, Popayán, Tulúa, Armenia, Bogotá, Dosquebradas y Pereira.

Tarjetas:

Ahora los clientes que adquieren Tablet Play de los estratos 1 o 2, que sean padres, tutores o académicos de niños matriculados en un colegio público, podrán llevar una Tablet en comodato sin costo durante 18 meses con opción de compra a partir del mes 10 por solo \$9.000*

Equipos de Tecnología Educativa	
Modelo	Descripción
Tablet	Tablet ASUS 7" con cámara 2MP
Tablet	Tablet Huawei Quad Core A510 5.1" 8MP
Tablet	Tablet ZTE Grand 5.1" 8MP
Tablet	Tablet Acer Dual Core 5.1" 8MP

Consideraciones generales:

- Aplica para personas que cumplan las siguientes condiciones:
 - Clientes nuevos que adquieran el paquete Triple Play.
 - El contrato de la vivienda donde se instalan los servicios de CLARO es de estrato 1 o 2.
 - El segmento de residencia es DCHO.
 - El cliente debe declarar sus padres, madre, tutor o académico de un niño debidamente matriculado en un colegio Público, presentando los aportes respectivos.
- Los clientes participantes en la oferta Tablet vigente:
 - El plazo máximo para reclamar la Tablet es de 30 días calendario a partir de la instalación de los servicios. Posterior a este periodo de tiempo no se garantiza el inventario.
- La Tablet trae además un cargador y una tarjeta SIM card ya activada con un plan de datos de 250 Megas vigentes por 30 días (Paquete de bienvenida).
- Una vez finalizado el Paquete de bienvenida, es decir consumidos los megas o el tiempo de vigencia del mismo, el Usuario podrá recargar y comprar paquetes de datos, ingresando a: www.claro.com.co/portales/claro o enviando un SMS desde la tablet al código corto.

Los CAVs habilitados para la entrega de tabletas.

CIUDAD	CAV
Bogotá D.C.	Bogotá 20 de Julio
Bogotá D.C.	Bogotá Calle 76
Bogotá D.C.	Bogotá Centro
Bogotá D.C.	Bogotá Centro Mayor
Bogotá D.C.	Bogotá Cruz 30
Bogotá D.C.	Bogotá Calles 45
Bogotá D.C.	Bogotá Hacienda Santa Bárbara
Bogotá D.C.	Bogotá Héroes
Bogotá D.C.	Bogotá Misión
Bogotá D.C.	Bogotá Plaza Imperial
Bogotá D.C.	Bogotá Rafael 80
Bogotá D.C.	Bogotá Santafé
Soacha	Soacha
Chía	Chía
Cúcuta	Cúcuta
Villavicencio	Villavicencio
Barranquilla	Barranquilla norte
Barranquilla	Barranquilla Sur

- Sea titular de los servicios de CLARO.
- Tener la documentación respectiva:
 - Certificado de matrícula o carnet estudiantil vigente o boleto de inscripción del 2014 en todos los casos emitidos por un colegio público avalado por el Ministerio de Educación.
 - Documento de identidad del estudiante beneficiario (Copia del original con el documento del que se hizo el escaneo), o Certificado de Acabado emitido por el colegio.
 - Cuota original.
 - Formas de servicios públicos que garanticen que la vivienda donde se instalarán los servicios CLARO es estrato 1 o 2 (Todos los estratos - excepto estrato Clase).
- Los beneficiarios del colegio público no pueden tener más de 60 años de haber sido egresados.
- Para consultar el estado de entrega de tabletas por el Ministerio se puede consultar la página www.claro.com.co
- El CAV requiere los CTE de entrega de Tablet, a los clientes que le soliciten a través de la Línea de Atención.
- La entrega de la tabletas se realizará después de la instalación de los servicios y sólo en los CAVs habilitados.
- Oferta condicionada a los créditos disponibles.
- Sólo se entregará una tabletas por cuenta y se beneficiario único (no beneficiario) que cumpla las especificaciones respectivas. No se permitirá entrega de otra tabletas si el cliente tiene una segunda cuenta y tiene una beneficiario debido de la tabletas) que cumpla las especificaciones respectivas. Con una misma cuenta no se puede entregar más de una tabletas.
- El niño beneficiario no debe haber recibido tabletas del mismo programa por parte de otro operador.
- Aplica para todos los canales de venta.
- La oferta no debe aplicarse en el aplicativo VISION.
- No aplica para empleados.
- La Tablet no podrá reclamar en otra ciudad autorizada para la oferta siempre y cuando los servicios adquiridos pertenecían a una de las

Datos	Dato
Bucaramanga	Bucaramanga
Cúcuta	Cúcuta
Floridablanca	Floridablanca
Medellín	Medellín Centro
Medellín	Medellín Marginal
Medellín	Medellín Matón
Medellín	Medellín Oviedo
Santa Marta	Santa Marta
Valledupar	Valledupar
Armenia	Armenia
Cali	Cali Chapichape
Cali	Cali Rosacevich
Cali	Cali Santiago plaza
Yumbo	Yumbo
Jamundí	Jamundí
Tulua	Tulua
Bogotá	Bogotá
Nariño	Nariño
Palmira	Palmira
Pasto	Pasto
Pereira	Pereira
Popayán	Popayán

Condicionante,

John Edward Morales Narango
Gerente de Inteligencia de Mercados y Precios

Nombre archivo: Políticas de tarifas 21 enero-28 de febrero de 2015.
Ubicación: DVD denominado "45 pruebas 17-064222" obrante a folio 231.
Descripción: Los términos y condiciones indican que la promoción y oferta tendrá una vigencia entre el 21 de enero y el 28 de febrero de 2015. Adicionalmente, el proveedor resalta que "el plazo máximo para reclamar la tabletas es de 30 días calendario a partir de la instalación de los servicios. Posterior a este periodo de tiempo no se garantiza el inventario".

Aunado a lo anterior, la investigada alegó que "la instalación de los servicios al señor Vargas se realizó el 27 de enero de 2015, de lo que se infiere que la reclamación de la tablet el 19 de junio de 2015, fue a todas luces extemporánea". Para soportar la fecha en que acaeció la reclamación realizada por el usuario en relación con la entrega del incentivo promocional consistente en la entrega de una tablet, la investigada allegó como prueba la contestación a la reclamación radicada con el consecutivo No. RVA 10000-1445404⁶. En relación con la respuesta citada, el proveedor afirmó que "(...) el hecho que en la respuesta al derecho de petición del 19 de junio de 2015, se le haya señalado que la solicitud de entrega de la tablet debía hacerla en un CAV de

⁶ Documento en formato PDF intitulado Respuesta al derecho de petición de Mario Vargas, dispuesto en el DVD "45 pruebas 17-064222" obrante a folio 231.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

TELMEX, toda vez que el hecho de solicitar el beneficio en ese lugar no comporta que se le deba entregar el beneficio, máxime cuando no se cumple con los requisitos informados para acceder al mismo".

Finalmente, el proveedor solicitó que "(...) frente a este caso se revise si la facultad sancionatoria de la Dirección se encuentra extinta en razón al fenómeno de la caducidad, en los términos del artículo 52 del CPACA".

- Erlin Alith Acevedo Gambin

En relación con la situación acaecida con el señor Acevedo, el proveedor de servicios manifestó que el usuario "(...) se comunicó con TELMEX el 13 de mayo de 2015, oportunidad en la cual realizó una reclamación consistente en que al reclamar la promoción ofrecida, le informaron que esta no le era aplicable toda vez que no se empaquetaron los servicios exigidos y en que la vigencia de la promoción había expirado".

Continúa la investigada indicando que, en respuesta a la solicitud realizada por el usuario el 13 de mayo de 2015, se le "(...) informó al usuario que el beneficio con fecha de inicio de 10 de enero de 2015 aplicaba para clientes que adquirieran o completaran paquetes Triple Play, en los estratos 1 y 2 con hijos en colegios públicos. Adicional a ello le indicó que no era posible la entrega del beneficio debido a que la disponibilidad de Tablets se había agotado, a que la promoción había finalizado el 4 de abril de 2015 y a que el plazo máximo para reclamar la Tablet, era de 15 días calendario a partir de la instalación de los servicios".

Manifestó el proveedor, que la respuesta otorgada al usuario, encuentra asidero en los términos y condiciones de la campaña que aplicó entre el 10 de enero y el 4 de abril de 2015, cuyas partes relevantes transcribió de la siguiente manera: "Los usuarios deben haber adquirido los tres servicios por primera vez o haberlos empaquetado, deben encontrarse en una vivienda de estrato 1 o 2 y ser padres de familia o acudientes de un niño que se encuentre estudiando en un colegio público (...) El beneficio se encuentra sujeto a la disponibilidad de las unidades con plazo máximo de 15 días hábiles para reclamar la Tableta a partir de la instalación de los servicios".

Finalmente, la investigada expuso que en el parágrafo de la cláusula 1 del capítulo 1 del Anexo del soporte escrito de contrato de prestación de servicios No. TMKVSBO0006872, se estableció que "TELMEX contará con quince (15) días hábiles a partir de la fecha de perfeccionamiento de presente documento para la provisión de EL SERVICIO o LOS SERVICIOS (...), de lo cual se infiere que el plazo máximo para la instalación de los servicios tuvo como fecha el 16 de abril de 2015; de ahí que la fecha límite para la solicitud por el usuario del beneficio precluyó el 1 de mayo de 2015". En consecuencia, el proveedor expuso que la solicitud del usuario para acceder al incentivo promocional, se realizó de manera extemporánea al ser presentada el 13 de mayo de 2015.

- Blanca Mireya Gómez Pinzón

En relación con la señora Gómez, el proveedor manifestó que "al igual que lo ocurrido con el señor Vargas en el sentido de indicarle que pasara su reclamación de la Tablet en el CAV correspondiente, el hecho de habersele señalado a la señora Gómez en el contrato que "aplica tablet", no significa que tuviera derecho al beneficio, máxime para un contrato que fue suscrito para el momento en el que la campaña de las tablets había finalizado".

Bajo este escenario, el proveedor indicó que la campaña de las tablets, finalizó el 29 de junio de 2015, y la reclamación elevada por la usuaria mediante derecho de petición, no se hizo sino hasta el 21 de julio del mismo año.

Adicionalmente, la investigada alegó en su defensa que, a la usuaria se le informó "(...) que a la fecha de celebración del contrato no estaba vigente ninguna campaña de las Tablets y además que de haberse mantenido alguna, la entrega de las mismas estaba supeditada al agotamiento de

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

existencias y a la reclamación del beneficiario dentro de los 15 días calendario siguientes a la instalación del servicio".

5.4. "EN RELACIÓN CON EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE INFORMACIÓN".

Sobre el particular, manifestó la investigada, que el cargo es indeterminado, al no delimitar ni exponer la presunta falta de claridad, oportunidad, veracidad, anterioridad, suficiencia y completitud de la información, "(...) *limitándose a hacer la imputación del cargo en forma genérica sin limitar los aspectos circunstanciales de la promoción*".

En relación con la omisión de claridad en la información, en el argumento esgrimido por Telmex en su defensa, se indicó que "(...) *la información suministrada (...) fue inteligible y de fácil comprensión, lo cual se evidencia en las respuestas dadas a las peticiones de los usuarios, en la información suministrada a través de su servicio de call center y en la publicidad ofrecida al público*".

Frente a la omisión de oportunidad de la información, manifestó que "(...) *tal aseveración no se corresponde con la realidad, toda vez que las fechas de inicio y finalización de las campañas publicitarias fueron puestas en conocimiento de los usuarios, lo cual se puede acreditar con los soportes de las llamadas de los usuarios realizadas al call center, con las pautas publicitarias, con las políticas de tarifas de los programas de Educlit y con las respuestas dadas a las peticiones realizadas por los usuarios*".

Respecto a la omisión de información veraz, Telmex indicó que "(...) *tal afirmación es equivocada toda vez que fue verificable, lo cual se corrobora con el hecho que fueron entregadas 82.143 Tablets, tal como consta en el anexo 6 de la respuesta dada por mi Poderdante a la Dirección el 10 de abril de 2017, y que 895 usuarios ejercieron el derecho a adquirir el equipo por valor de \$9.000*".

Aunado a lo anterior y en relación con la omisión de información suficiente, manifestó el proveedor que "(...) *los términos y condiciones de la publicidad que promocionaba el beneficio de la Tablet fue idónea para que los usuarios pudieran hacerse acreedores del beneficio, previo el cumplimiento de los términos y condiciones de la promoción, tal como lo evidencia la entrega de 82.143 equipos y su adquisición por parte de 895 usuarios*".

Frente a la omisión de suministrar información de manera completa, Telmex acotó que "(...) *en el cargo no se señala la información que fue omitida, frente a lo cual se insiste que de no haber sido la información completa, 82.143 usuarios a nivel nacional no hubieran podido hacerse acreedores del beneficio en comento, así como tampoco 895 usuarios habrían podido adquirir los equipos*".

En síntesis, el investigado afirma no haber transgredido las siguientes disposiciones y por los motivos que se expondrán:

- Artículo 53 de la Ley 1341 de 2009: No se transgredió, pues se "(...) *suministró información veraz, clara, suficiente y comprobable sobre la promoción ofrecida, permitiendo a 82.143 usuarios su uso y a 895 usuarios su adquisición*".
- Artículo 10 de la Resolución CRC No. 3066 de 2011: Afirma que lo dispuesto en la mencionada disposición no se transgredió, por cuanto que adicionalmente a los medios de prueba obrantes en el expediente, los usuarios tuvieron la facultad de consultar tanto en el sitio web como a través de las líneas de atención, lo relacionado con las políticas de tarifas y cobertura de la promoción.
- Artículo 11 de la Resolución CRC No. 3066 de 2011: Frente al deber de información, el proveedor afirmó que el mismo no se infringió, pues "(...) *de manera previa, concomitante y posterior a la vigencia de las varias campañas publicitarias suministró información clara, transparente, necesaria, veraz, anterior, simultánea, oportuna, suficiente, comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita a los usuarios sobre sus términos y condiciones a través de la publicidad*,

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

de las políticas de tarifas del programa de tabletas Educlit, de su página web, de las respuestas a las peticiones realizadas por los usuarios y de su servicio de call center".

- Artículo 31 de la Resolución CRC 3066 de 2011: En relación con lo atinente a promociones y ofertas, la investigada afirmó que tal artículo no se vulneró "(...) en la medida en que los términos del beneficio fueron señalados a través de diversos medios dentro de los que se incluyen los avisos publicitarios, las respuestas a las peticiones de los usuarios, el servicios de call center, la página web y las políticas de tarifas del programa de tabletas Educlit, a la vez que fueron claramente identificables por parte de usuarios diligentes; por medio de los cuales se indicó la fecha de inicio y finalización de las diversas campañas publicitarias".
- Artículo 29 de la Ley 1480 de 2011: Continuando con su línea argumentativa, el proveedor de servicios de comunicaciones manifestó que tal precepto normativo no se contravino "(...) toda vez que los términos y condiciones anunciadas por mi poderdante la obligaron de tal forma que fueron entregados 82.143 equipos y 895 adquiridos por los usuarios".

5.5. "EN RELACIÓN CON LA SUPUESTA PUBLICIDAD ENGAÑOSA".

Frente a este punto, la investigada indicó que no se puso en circulación publicidad engañosa. Al respecto, indicó que "(...) la publicidad engañosa se compone de un elemento subjetivo y otro objetivo, el cual es en estricto sentido la información. En ese sentido, el elemento preponderante y casi exclusivo de las campañas publicitarias de mi representada es el objetivo, es decir, la información, cuyas condiciones objetivas se demostró de manera previa, son verificables y se corresponden con la realidad".

5.6. "EN RELACIÓN CON LA SUPUESTA INEXACTITUD DE LA INFORMACIÓN".

Sobre el particular, el proveedor de servicios manifestó que no es de recibo la imputación realizada por esta Dirección en relación con la inexactitud de la información remitida sobre "(...) las peticiones, quejas y recursos recibidas con ocasión de la promoción de las Tablets, derivada de la respuesta allegada por mi poderdante el 10 de abril de 2017 en las cuales relacionó las PQR recibidas con ocasión de la promoción en comento".

Aunado a lo anterior, y en relación con el punto 11 del requerimiento elevado por esta Dirección el 14 de marzo de 2017, Telmex manifestó que en la solicitud elevada se observó la falta de los siguientes elementos circunstanciales:

i. No se circunscribe el ámbito temporal a un determinado año, así como tampoco se indican los meses o días respecto de los cuales se pretende obtener la precitada información.

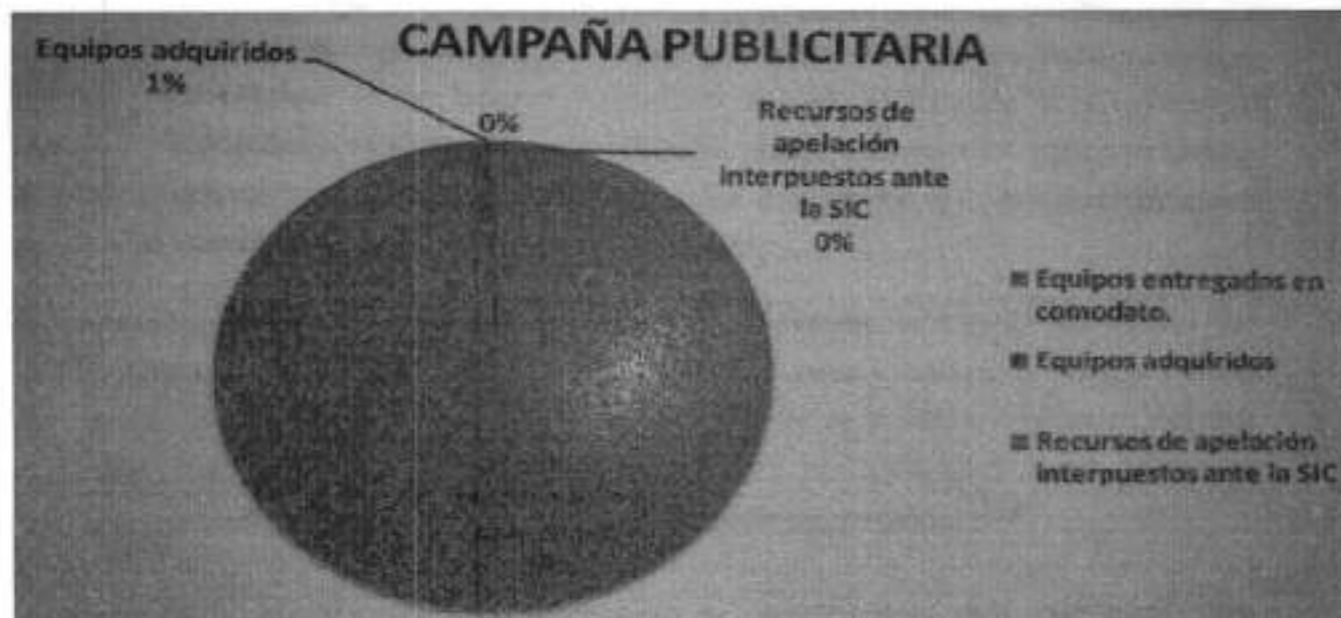
ii. Tampoco se evidencia que en el requerimiento se limitara el ámbito territorial de los (sic) PQR sobre los cuales interesaba obtener información, no siendo obvio que su alcance era nacional, toda vez que las campañas publicitarias no abarcaron las mismas ciudades ni se aplicaron en todos los municipios del país".

Manifestó que como consecuencia de la naturaleza abierta del requerimiento elevado, en el cual no se determinaron criterios de parametrización sobre los cuales debía allegar la información solicitada, no sería posible imputarle responsabilidad objetiva por la información remitida.

En concordancia con lo expuesto en precedencia, indicó que por el término otorgado para la creación de las bases de datos solicitadas (10 días), y dado el enorme universo del cual debía extraerse la información, un porcentaje de fiabilidad del 0.22% es más que razonable.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Como soporte de lo expuesto, el proveedor de servicios allegó la siguiente gráfica en su escrito de descargos, obrante a folio 199 del expediente:



Sobre este punto, la investigada manifestó que "(...) en un universo de más de 80.000 dispositivos entregados, la diferencia entre los recursos de apelación reportados por TELMEX en abril de 2017 y los detectados motu proprio por la Dirección, corresponde a menos del 1% del conjunto globalmente considerado".

Finalmente, el proveedor de servicios alegó que no se encuentra inmerso "(...) en el supuesto de hecho la (sic) infracción prevista en el artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, consistente en presentar a las autoridades información inexacta en la medida en que el requerimiento adolece de indeterminación en cuanto a sus elementos circunstanciales".

5.7. "B. AUSENCIA DE ANTIJURIDICIDAD MATERIAL".

Respecto a este punto, la investigada manifestó que no hubo afectación alguna a los bienes jurídicos protegidos por el Régimen de Protección de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, así como tampoco se puso en peligro los bienes jurídicos tutelados por la Ley 1341 de 2009, pues la información suministrada por TELMEX, de conformidad con las pruebas obrantes en el expediente, se encuentra ajustada a los parámetros legales, dado que 82.143 equipos fueron entregados y los 184 recursos de apelación relacionados con la campaña publicitaria y que fueron remitidos a esta Superintendencia, representan el 0.22% del conjunto globalmente considerado. Lo anterior, de conformidad con lo expresado por la investigada, es el fundamento de la ausencia de antijuridicidad material en la conducta investigada.

SEXTO: Que esta Dirección, mediante la Resolución No. 23788 del 10 de abril de 2018⁹, decretó las pruebas que se tendrán en cuenta a efectos de resolver la presente investigación administrativa, declarando allí, agotada la etapa probatoria, dado que la sociedad investigada no solicitó la práctica de pruebas, y que este Despacho no consideró necesario a efectos de la investigación adelantada, decretar la práctica de pruebas adicionales a las que reposan en el expediente.

⁹ Obrante a folios 233 y 234.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

SÉPTIMO: Marco jurídico e interpretación de la normatividad imputada.

7.1. De la Ley 1341 de 2009¹⁰.

Del contenido del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, se extrae que en lo referente a servicios de comunicaciones, el régimen jurídico de protección al usuario será el de la regulación que en materia de protección al usuario expida la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC). De igual forma, este mismo instrumento legal establece que el régimen jurídico lo componen las normas previstas en el régimen general de protección al consumidor (Ley 1480 de 2011) y a sus normas complementarias cuando ésta no prevea alguna circunstancia.

Adicionalmente, este artículo también señaló que los proveedores de servicios de comunicaciones deben garantizar al usuario – cuando menos – el suministro de 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. (Negrilla y subraya fuera texto)

Así, pues, el catálogo de derechos que deben garantizarse, dentro del cual se encuentra el de recibir de los proveedores la información que cumpla con los atributos referenciados en el acápite anterior, está desarrollado en la regulación que para el efecto expidió la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), esto es, la Resolución CRC 3066 de 2011 – la cual dispone de un conjunto de reglas pertinentes a la información y de cuyo texto e interpretación se desprende para los prestadores de servicios de comunicaciones, unas obligaciones concretas que de cara al usuario están llamados a garantizar cuando se encuentre de por medio información asociada a las condiciones en que presta sus servicios, los derechos y obligaciones de los usuarios y de éstos.

Ahora bien, en relación con lo previsto en el artículo 64, la norma dispuso de manera laxativa y exegética las infracciones en las que pueden incurrir los sujetos pasivos del mencionado cuerpo normativo. Así, una de tales infracciones, deviene en presentar de manera inexacta o incompleta la información que fue requerida por las autoridades, dentro de las cuales, se encuentra la Superintendencia de Industria y Comercio

7.2. Del desarrollo del principio de información en la Resolución CRC 3066 de 2011.

Conforme al principio de información previsto en el artículo 6 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el proveedor de servicios de comunicaciones se encuentra obligado a suministrar la información previamente relacionada, en forma clara, transparente, necesaria, veraz y

¹⁰ 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 define 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.

(...)

ARTÍCULO 64. INFRACCIONES. Sin perjuicio de las infracciones y sanciones previstas en otras normas, constituyen infracciones específicas a este ordenamiento las siguientes:

5. Abstenerse de presentar a las autoridades la información requerida o presentarla de forma inexacta o incompleta

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente, comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, y que no induzca a error, a efectos de que los usuarios tomen decisiones informadas respecto del servicio o servicios ofrecidos y/o requeridos¹¹.

Dicho principio encuentra desarrollo en varias normas de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual tiene una doble connotación, pues está establecido como un derecho inalienable de los usuarios de servicios de comunicaciones, y también como un deber que se encuentra en cabeza de los proveedores de comunicaciones

En su dimensión de derecho, el numeral 10.1 del artículo 10 de la Resolución CRC 3066 de 2011, contiene de forma general y resumida, los principales derechos de los usuarios, que como el mismo texto del artículo lo señala, son objeto de desarrollo en apartados posteriores de dicha regulación sectorial. En el literal c) del mencionado artículo, se establece el siguiente derecho de los usuarios de servicios de comunicaciones:

c). Tener fácil acceso a toda la información que necesite en relación con el ofrecimiento o prestación de los servicios, como por ejemplo a todas las promociones u ofertas que tenga el proveedor en el mercado, tarifas, cobertura del servicio, entre otros. Toda esta información será suministrada de manera veraz, oportuna, clara, transparente, precisa, completa y gratuita. (...)"

Asimismo, dicho derecho encuentra correlación en un deber atribuible a los prestadores de servicios de comunicaciones. Al efecto, el artículo 11 de la Resolución CRC No. 3066 de 2011, desarrolla dicho deber, de la siguiente forma:

"ARTÍCULO 11 DEBER DE INFORMACIÓN. Los proveedores de servicios de comunicaciones, desde el momento en que ofrecen la prestación de sus servicios, durante la celebración de los contratos y en todo momento durante la ejecución de los mismos, deben suministrar al usuario información clara, transparente, necesaria, veraz, anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente y comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, que no induzca error para que los usuarios tomen decisiones informadas, respecto del servicio ofrecido o prestado. (...)"

Así, pues, se evidencia que el proveedor desde el primer momento en que tenga contacto con usuarios y/o potenciales clientes, tiene la obligación de entregar información adecuada – y sobre todo – calificada, que les facilite a éstos tomar decisiones conscientes e informadas, de manera tal que se permita un correcto aprovechamiento de los servicios adquiridos.

Ahora bien, el principio, derecho y deber mencionados en precedencia, encuentran desarrollo en este mismo régimen en el artículo 31, que prevé que los términos en que se presentan las promociones y ofertas obligan – y vinculan jurídicamente – a quien las realiza. Asimismo, indica que las condiciones en que operan las promociones y ofertas publicitadas por los proveedores, deben ser identificables a simple vista por los usuarios, independiente del medio a través del cual se divulguen (televisión, radio, prensa, internet, entre otros)¹².

¹¹ Documento denominado "Revisión integral del régimen de protección de los derechos de los usuarios Fase II – Noviembre de 2010". Comisión de Regulación de Comunicaciones: "Para la construcción del principio de información, se consideran los criterios establecidos por las siguientes normas: el numeral 4 del artículo de la Ley 1341 de 2009 (clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna), el numeral 2 del artículo 53 de la citada ley (clara, veraz, suficiente y comprobable), y el numeral 4 del artículo 2 de la Decisión 636 de 2006 de la CAN (clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita)"

¹² "ARTÍCULO 31. PROMOCIONES Y OFERTAS: Los términos de las promociones y las ofertas obligan a quien las realiza. De no indicarse la fecha de la iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que rige a partir del momento en que fue puesta en conocimiento del usuario.

La omisión de la información relacionada con la fecha hasta la cual estará vigente la promoción o de las condiciones que darán fin a su vigencia, hará que la promoción se entienda válida por tiempo indefinido hasta que se dé a conocer la revocación de la misma, por los mismos medios e intensidad con que se haya dado a conocer originalmente.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

7.3. Ley 1480 de 2011 o Estatuto de Protección al Consumidor

De otra parte, es necesario indicar que no solamente el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones establece el deber de suministrar información adecuada y calificada a los consumidores de servicios de comunicaciones. En ese sentido, el denominado, "Estatuto del Consumidor", en su calidad de marco general de las disposiciones aplicables a las relaciones de consumo, prevé un catálogo de obligaciones generales, atribuibles a los productores/proveedores/prestadores de servicios, que se presenten en relación con *"toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza, para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar, o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario"*¹³ (Destacado propio)

Encontramos entonces, como el artículo 29 de la Ley 1480 de 2011, determina la fuerza vinculante de la publicidad, tal como sigue:

"Artículo 29. FUERZA VINCULANTE. Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad".

En adición de lo anterior, el artículo 30 del mismo estatuto, incorpora de manera expresa la prohibición de la publicidad engañosa y fija la responsabilidad por la misma, en las siguientes condiciones:

"Artículo 30. Prohibiciones y responsabilidad. Está prohibida la publicidad engañosa. (...)"

Finalmente, y como criterio de interpretación del Estatuto de Protección al Consumidor (Ley 1480 de 2011), los numerales 2.1., 2.1.1., literal d) del numeral 2.1.1.2., y el literal a) del numeral 2.1.2.1., del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia determinan lo siguiente:

Sin perjuicio del cumplimiento de las normas especiales vigentes, las condiciones y restricciones de las promociones y ofertas publicitadas por los proveedores de servicios de comunicaciones, deben ser claramente identificables por los usuarios, independientemente del medio a través del cual se divulguen. Cuando el usuario acepte una promoción u oferta, el proveedor deberá informarle previamente sobre las condiciones y restricciones de la misma, y almacenar el soporte de la información suministrada, por lo menos por un término de seis (6) meses siguientes al momento en que se suministró dicha información, para consulta por parte del usuario.

En todo caso, sin excepción, el proveedor almacenará las evidencias de la publicidad efectuada sobre las condiciones y restricciones de las promociones y ofertas.

Las condiciones de las promociones y ofertas, informadas al usuario, a través de cualquiera de los mecanismos obligatorios de atención dispuestos por el proveedor, lo vinculan jurídicamente. El proveedor no podrá excusarse en el error, para proceder al cobro de servicios y/o valores no informados al momento de la adquisición de la promoción u oferta.

El proveedor no podrá trasladar al usuario, de manera directa o indirecta, los costos del incentivo de la promoción u oferta, disminuyendo la calidad del servicio o incrementando su precio.

PARÁGRAFO. *Al momento de la adquisición de los servicios de comunicaciones y durante la ejecución del contrato, aun existiendo una cláusula de permanencia mínima, los proveedores deben informar a todos sus usuarios, los derechos y/o condiciones generales para el acceso a ofertas y promociones futuras.*

¹³ Numeral 3. Artículo 5. Ley 1480 de 2011.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

*** 2.1 Información al consumidor y propaganda comercial ***

De conformidad con lo señalado en el decreto 3466 de 1982, las marcas, leyendas, propagandas comerciales y, en general, toda la publicidad e información que se suministre al consumidor sobre los componentes, propiedades, naturaleza, origen, modo de fabricación, usos, volumen, peso o medida, precios, forma de empleo, características, calidad, idoneidad y cantidad de los productos o servicios promovidos y de los incentivos ofrecidos, debe ser cierta, comprobable, suficiente y no debe inducir o poder inducir a error al consumidor sobre la actividad, productos y servicios y establecimientos. Por lo tanto se deben tener en cuenta entre otros los siguientes criterios:

2.1.1 Información engañosa

Se considera información engañosa, la propaganda comercial, marca o leyenda que de cualquier manera, incluida su presentación, induzca a error o pueda inducir a error a los consumidores o personas a las que se dirige o afecta y que, debido a su carácter engañoso, puede afectar su comportamiento económico.

(...)

2.1.1.2 Criterios

Para efectos de lo previsto en los artículos 14, 15, 16 y 17 del decreto 3466 de 1982, o de las normas que los modifiquen, complementen o sustituyan, se entenderá que la información o la propaganda comercial es engañosa, entre otros casos cuando:

(...)

d) La información sobre restricciones, limitaciones, excepciones y condiciones adicionales para la adquisición del producto o servicio, no se incluye en la propaganda comercial y no tiene similar notoriedad al ofrecimiento del producto o servicio que se anuncia.

(...)

2.1.2.1 Propaganda comercial con incentivos

Se entiende por propaganda comercial con incentivos, todo anuncio dirigido al público en general o a un sector específico de la población, en el cual se ofrece en forma temporal, la comercialización de productos o servicios en condiciones más favorables que las habituales las cuales pueden consistir en el ofrecimiento a través de cualquier medio de divulgación o sistema de publicidad de rifas, sorteos, cupones, vales, fotos, figuras, afiches, imágenes o cualquier otro tipo de representación de personas, animales o cosas, dinero o de cualquier retribución en especie, con el fin de inducir o hacer más atractiva la compra de un producto o servicio determinado.

(...)

A continuación se señalan algunos criterios técnicos y jurídicos para la cabal aplicación de los requisitos de veracidad, suficiencia y no inducción a error exigidos por el legislador.

a) Información mínima

i. Identificación del producto o servicio promovido y del incentivo que se ofrece indicando su cantidad y calidad.

ii. Requisitos y condiciones para su entrega, como por ejemplo si no es acumulable con otros incentivos, si se limita la cantidad por persona, etc.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

iii. *Plazo o vigencia del incentivo, indicando la fecha exacta de iniciación y terminación de la misma.*

iv. *Nombre comercial o razón social del oferente.*

v. *Gastos, descuentos, retenciones, impuestos, deducciones y, en general, los costos a cargo del consumidor para la entrega del incentivo, si llegaren a ser aplicables.*

vi. *Si en la propaganda comercial se utilizan imágenes de los productos o incentivos, los elementos entregados deben tener las mismas características de los presentados en la propaganda comercial.*

vii. *Si el incentivo es un descuento ofrecido de manera general al público o sector determinado, en la propaganda comercial debe señalarse expresamente el monto o porcentaje, salvo cuando los descuentos son diferentes y se aplican a varios productos caso en el cual podrán señalarse los montos o porcentajes mínimos y máximos otorgados.*

7.4. Criterio de aplicación de los preceptos normativos sometidos a análisis

Como conclusión del contenido de los preceptos normativos previamente analizados, esta Dirección debe señalar que la información que suministre y/o ponga a disposición el proveedor de servicios de comunicaciones al momento de dar a conocer una oferta o una promoción, debe cumplir – cuando menos – las siguientes condiciones:

- (i) Debe ser suficiente, completa, clara, transparente, veraz, cierta, precisa e idónea; en este sentido, la información brindada tiene que permitirle al usuario y/o cliente potencial, dimensionar en su totalidad, las características relacionadas con el servicio y/o producto.
- (ii) Debe informar de manera previa – o al menos concomitante – al momento de la adquisición del servicio y/o producto, las condiciones y restricciones de la promoción y oferta.
- (iii) Debe ser comprobable, esto es, debe permitir al usuario y/o cliente potencial cotejar los alcances (positivos y negativos) del servicio y/o producto que se está ofreciendo.
- (iv) Debe ser una información que no induzca en error al usuario y/o cliente potencial al momento de su estudio.
- (v) Debe ser gratuita.
- (vi) Las condiciones de las promociones y ofertas que el proveedor informó al usuario lo vinculan jurídicamente, por lo que no podrá excusarse en el error para realizar cobros indebidos.

En síntesis, la información que debe brindar el proveedor de servicios de comunicaciones, debe ser calificada y adecuada, esto es, que contenga todos los atributos establecidos por el Régimen Integral de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones y el Estatuto del Consumidor, desde el momento del ofrecimiento de los mismos, asegurando con ello, que el usuario pueda tomar una decisión informada respecto del servicio y/o producto que le están ofreciendo.

Así, pues, cualquier información brindada por el proveedor/productor del bien o servicio en sus piezas publicitarias, que no cumpla con las condiciones indicadas en precedencia, resultará siendo información engañosa, bien sea porque: (i) omite información necesaria para la adecuada comprensión de la publicidad; (ii) la información sobre restricciones, limitaciones,

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

excepciones y condiciones adicionales para la adquisición del producto o servicio, no se incluye en la pieza publicitaria y no tiene similar notoriedad al ofrecimiento del producto o servicio que se anuncia o; (iii) se ofrecen de manera gratuita productos, servicios o incentivos cuando la entrega de los mismos está supeditada al cumplimiento de alguna condición por parte del consumidor que no se indica en la pieza publicitaria.

En estas condiciones, la información publicitaria que carezca de las características reseñadas previamente, será catalogada como publicidad engañosa, pues induce – o puede inducir – a error a las personas a las que se dirige o a las que afecta, y debido a su carácter engañoso, afecta el comportamiento económico de los usuarios.

7.5. MARCO TEÓRICO

7.5.1. Publicidad e información suministrada a los usuarios

El artículo 78 de la Constitución Política establece que: *"[l]a ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización"*.

De igual forma, el artículo 20 de la Constitución Política establece que se garantiza a toda persona la libertad *"de informar y recibir información veraz e imparcial."*

Precisamente, es en desarrollo del mandato constitucional que las normas de protección al consumidor se han dedicado entre otros asuntos a regular lo correspondiente a la publicidad e información suministrada a los usuarios.

En lo que respecta al sector de las comunicaciones, ni la Ley 1341 de 2009 ni el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones - Resolución CRC 3086 de 2011-, contienen una definición propia para el término "publicidad", por tal motivo y a efectos del desarrollo del presente marco teórico es necesario acudir a lo previsto en la Ley 1480 de 2011, por medio de la cual se expidió el *"Estatuto del Consumidor"*, es cuyo marco regulatorio que aplica de manera suplementaria a todas las relaciones de consumo surgidas entre quienes se dedican profesionalmente a elaborar o proveer bienes o prestar servicios con quien los adquiere con el fin de consumirlos, define la publicidad como: *"[t]oda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo"*¹⁴.

En esta medida, la publicidad se toma en un mecanismo importante y eficiente utilizado por el anunciante con la finalidad de influir en las decisiones de consumo, al indicar las características de los productos o servicios ofrecidos y al generar motivaciones positivas que induzcan a los consumidores o usuarios a adquirir el producto o servicio que se publicita.

La publicidad puede contener imágenes, afirmaciones, o frases, tanto objetivas como subjetivas. Las primeras condiciones corresponden a la naturaleza, modo de fabricación, uso, composición, cantidad, origen, idoneidad, modo de uso y precio, entre otros y, son verificables; mientras que las segundas, son expresiones de opinión o evaluaciones personales de una cualidad intangible de un producto que por lo mismo no se encuentran sujetas a prueba¹⁵.

De otra parte y en lo que respecta a la información, debe decirse que es un término que involucra todos los elementos y datos objetivos que se suministran a un consumidor respecto de un bien o servicio, la cual es transmitida a través de la publicidad, folletos, instructivos,

¹⁴ Numeral 12 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011

¹⁵ Ibidem.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

manuales, contratos, entre otros. La información puede ser explícita o implícita, expresa o tácita. Los empaques, la presentación del producto, las imágenes, las marcas, las leyendas y los precios también transmiten información al consumidor.

Justamente, es la relevancia que tiene la información como forma de comunicación con el usuario, la que origina que los proveedores de servicios de comunicaciones pongan en conocimiento y a disposición de los usuarios toda la información que sea esencial respecto de los términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos, información que de conformidad con las normas del Régimen Integral de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones¹⁶ y del Estatuto del Consumidor¹⁷ que tuvimos oportunidad de reseñar previamente, debe resultar adecuada, esto es, tiene que contener todas las condiciones establecidas en dichas normas, desde el momento del ofrecimiento de los mismos, asegurando con ello, que cuando el usuario adopte decisiones en relación con el consumo de un servicio o producto para satisfacer una necesidad personal, lo realice con base en la información suministrada por el propio anunciante.

Así, pues, la finalidad fundamental de la publicidad, y sobre todo de la información que en esta se consigne, debe ser permitirle al usuario obtener los elementos necesarios y esenciales para valorar si acepta o no la oferta. Por lo tanto, cuando existan condiciones que se refieran a aspectos fundamentales y objetivos de la promoción, es imperativo que la pieza publicitaria las señale, dado que el consumidor debe poder conocerlas de antemano, teniendo en cuenta que éstos tienen la potencialidad de cambiar o modificar la decisión de compra.

7.5.2. Suficiencia y veracidad de la información divulgada en las piezas publicitarias

Ahora bien, debe indicarse que la exigencia de suficiencia y certeza de la información divulgada, hace alusión a que ésta debe ser calificada e idónea, no debe generar dudas, debe ser eficaz y útil.

Asimismo implica que la información suministrada debe ser completa con el fin de que el consumidor cuente con los elementos de juicio suficientes para elegir entre los bienes y servicios que se le ofrecen en el mercado. Justamente, el calificativo de "suficiente" significa "*bastante para lo que se necesita - Apto o idóneo.*" A su turno "bastante" quiere decir "*ni mucho ni poco, ni más ni menos de lo regular, ordinario o preciso; sin sobra ni falta.*" De igual manera la palabra "clara" denota "*inteligible, fácil de comprender*" o "*evidente, cierto, manifiesto.*"¹⁸

Ahora bien, de acuerdo con el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española la palabra "condición" es definida como "*situación o circunstancia indispensable para la existencia de otra*", y "restricción" es "*acción y efecto de restringir*", en tal sentido "restringir" es "*ceñir, circunscribir, reducir a menores límites*" o "*apretar, constreñir, restringir.*"

En otras palabras, una restricción es "*aquella situación que condiciona o limita el alcance del mensaje promocional central.*"¹⁹

¹⁶ Numeral 2 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009; artículo 6. literal c) del numeral 10.1 del artículo 10 y artículo 11 de la Resolución CRC 3086 de 2011

¹⁷ Artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

¹⁸ De acuerdo con las definiciones de la Real Academia de la Lengua Española.

¹⁹ (I ORENZETTI, RICARDO LUIS, Consumidores, Segunda Edición Actualizada Rubinzal - Cultroni Editores, 2009. Pág. 234).

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Bajo este entendido, cuando se trate de requisitos para acceder a la promoción o que tengan el carácter de esencial que podría alterar la decisión de consumo deben ser anunciados de forma y suficiente en la publicidad, ya que son aquellos que afectan la decisión de consumo.

Al respecto, el Consejo de Estado señaló respecto de la suficiencia y veracidad de la información contenida en la publicidad, lo siguiente "(...) en esas disposiciones se establece como características fundamentales de la publicidad o propaganda comercial la veracidad e integridad en la información sobre el producto o el incentivo objeto de la misma, esto es, que sea cierta y lo más completa posible, dado el papel medular de la información en la protección de los derechos del consumidor y la necesidad que éste tiene de ella para poder tomar decisiones acordes con sus necesidades y, por ende, de manera racional, consciente y con certeza de lo que adquiere; y que una condición para que efectivamente sea veraz y genere la certeza que necesita el consumidor en sus decisiones de compra es la precisión de los datos pertinentes, es decir, que los mismos no sean vagos, equívocos o indeterminados. Esos son los principios rectores consignados en tales normas en relación con la publicidad en general y con la publicidad fundada en incentivos, que es la que aquí interesa.

(...)

Por consiguiente, la Sala advierte que bajo ninguna circunstancia la sola expresión 'hasta agotar existencias' o sus análogas semejantes, como 'hasta agotar inventarios', o 'aplican restricciones', no es idóneo, precisa, ni suficiente para informar sobre la cantidad, la oportunidad, o las posibilidades de beneficiarse de un incentivo ofrecido en una publicidad que se funde en ese sistema, menos cuando se consigna en textos marginales de los avisos de forma que minimizan su perceptibilidad por los consumidores respecto de los demás datos de la promoción. luego, su uso sin especificar los límites de tiempo, de cantidad o de oportunidad respectivos, o sin indicar cuáles son las restricciones que se aplican y cuya ubicación y tamaño desfavorece su lectura, hace de la misma una publicidad engañosa o capaz de inducir en error al consumidor".²⁰

En otro pronunciamiento el Consejo de Estado, indicó respecto de la veracidad y suficiencia de la información, lo siguiente²¹:

"Toda la información que se dé al consumidor acerca de los componentes y propiedades de los bienes y servicios que se ofrezcan al público deberá ser veraz y suficiente. Están prohibidas, por lo tanto, las marcas, las leyendas y la propaganda comercial que no corresponda a la realidad, así como las que induzcan o puedan inducir a error respecto de la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las características, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad de los bienes o servicios ofrecidos.

El citado Estatuto establece la responsabilidad de los productores en razón de las marcas, las leyendas y la propaganda comercial, así como las sanciones administrativas que procederán en caso de verificarse la responsabilidad por el incumplimiento de las mismas disposiciones".

A su vez, la Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, en relación con el deber de veracidad y suficiencia de la información, señaló que²²:

²⁰ Consejo de Estado. Sentencia de 22 de Junio de 2008. Consejero Ponente Rafael Ostau de Lafont Piana. Rad. 25000-23-24-000-2002-00540-01. Mecanelectro S.A. v. Superintendencia de Industria y Comercio.

²¹ Consejo de Estado. Sentencia de 20 de mayo de 2010. Consejero Ponente Rafael Ostau de Lafont Piana. Rad. 66001-23-31-000-2004-00850-01(AP).

²² Corte Suprema de Justicia. 13 de diciembre de 2001. Magistrado Ponente Manuel Ardila Velásquez. Expediente No. 6775

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

"Nadie discutiría hoy por hoy que al consumidor le asiste el derecho a estar informado, y ojalá bien informado. Ya incluso existen normas positivas que lo requieren sin atenuantes, verbigracia los artículos 20 y 78 de la Carta Política, donde de un lado se confiere rango constitucional al derecho a recibir información veraz y, de otro, se confiere a la ley la misión de controlar la información dada en la comercialización de los bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, en protección de los derechos colectivos, y el decreto 3466 de 1982, que en lo pertinente prescribe que toda información que se dé al consumidor acerca de los componentes y propiedad de los bienes y servicios que se ofrezcan al público "deberá ser veraz y suficiente" razón por la cual se priven las leyendas y la propaganda comercial que "...no corresponda a la realidad, así como las que induzcan o puedan inducir a error respecto de la naturaleza, origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las características las propiedades, la calidad, idoneidad o la cantidad de los bienes o servicios ofrecidos", disponiendo en consecuencia, que todo productor "... es responsable por las marcas y leyendas que exhiban sus productos (bienes y servicios), así como por la propaganda comercial de los mismos, cuando su contenido no corresponda a la realidad o induzca a error al consumidor (...)"

Así las cosas, es claro para esta Dirección, que el consumidor debe obtener de la publicidad los elementos necesarios para valorar si acepta o no la oferta. Por lo tanto, cuando existan restricciones o condiciones que se refieran a aspectos fundamentales y objetivos de la promoción, es imperativo que la pieza publicitaria las señale, dado que el consumidor debe poder conocerlas de antemano, teniendo en cuenta que éstos tienen la potencialidad de cambiar o modificar la decisión de compra.

OCTAVO: Consideraciones.

La Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, en ejercicio de sus funciones y velando por la observancia de las disposiciones sobre protección a los usuarios de los servicios de comunicaciones, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso, procede a realizar la revisión del expediente frente a los argumentos presentados por la sociedad investigada así:

8.1. Consideración Previa

Antes de entrar a realizar el análisis de los descargos presentados por el proveedor de servicios, se debe precisar que las quejas relacionadas en la imputación de cargos elevada en contra de la investigada, constituyen una evidencia de la imputación fáctica, adicional a las demás enunciadas en la formulación de cargos, a través de las cuales esta Dirección tuvo conocimiento de la promoción emitida por TELMEX y de su eventual incumplimiento. En este sentido, el objeto de la investigación y de la presente sanción, abarca la protección de un interés general y no la revisión exclusiva de las cinco (5) denuncias enlistadas en el artículo 9 de la formulación de cargos, como incorrectamente lo pretende hacer valer la investigada.

8.2. Problema jurídico.

El asunto *sub exámine* está orientado a establecer si la sociedad TELMEX habría transgredido el contenido normativo previsto en el numeral 2 del artículo 53 y numeral 5 de la artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, literal c) del numeral 10.1 del artículo 10, artículo 11 y artículo 31 de la Resolución CRC No. 3066 de 2011, y lo dispuesto en los artículos 29 y 30 de la Ley 1480 de 2011; teniendo en cuenta que presuntamente la investigada habría incumplido la promoción y oferta en virtud de la cual se indicó a los usuarios que por la suscripción de los servicios de telefonía fija, internet fijo y televisión "Triple Play", serían beneficiarios de la entrega de una tablet sin costo, al mismo tiempo que habría dejado de informar de manera clara, oportuna, veraz, anterior, suficiente y completa sobre los términos, condiciones y

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

restricciones de la promoción.

Aunado a lo anterior, TELMEX presuntamente habría incurrido en inexactitud en la información remitida a esta Dirección, en relación con las peticiones, quejas y recursos recibidos con ocasión de la promoción en cuestión.

8.3. Frente al argumento "A. INEXISTENCIA DE LA INFRACCIÓN".

8.3.1. "EN RELACIÓN CON EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA PROMOCIÓN Y OFERTA".

Procederá la Dirección a analizar el acervo probatorio compilado a lo largo de la presente actuación administrativa.

Así las cosas, tenemos que la primera parte de la imputación fáctica No. 1 de la Resolución No. 6226 del 1 de febrero de 2018, hace relación al presunto incumplimiento de la entrega del incentivo sobre el cual versaba la promoción y oferta de "Triple Paly", con fundamento en varios presupuestos que se advirtieron en la averiguación preliminar, los cuales se resumen en las siguientes causales:

- (i) La promoción no aplicaba para el tipo de servicios contratados por los usuarios.
- (ii) El proveedor de servicios no contaba con existencias de tablets.
- (iii) Los usuarios habrían solicitado la entrega de la tablet de manera extemporánea al período que tenían para hacerlo.
- (iv) No cumplimiento de los requisitos exigidos en la promoción, como por ejemplo los siguientes: Certificado de matrícula o carnet estudiantil vigente o boletín de calificaciones de 2014 en todos los casos emitido por un colegio público avalado por el Ministerio de Educación, o que fuera de segmento residencial.
- (v) Los usuarios presentaban mora en el pago del servicio.

A fin de verificar si eran procedentes o no las casuales de no entrega del incentivo alegadas por la investigada, se hace necesario analizar algunos de los casos recopilados por esta Dirección en la etapa de averiguación preliminar y que fueron relacionados en el acto administrativo mediante el cual se formuló el pliego de cargos a la sociedad Telmex, con la finalidad de poner de presente la materialización de las causales analizadas en precedencia, así:

(i) La promoción no aplicaba para el tipo de servicios contratados por los usuarios:

A efectos de desarrollar la presente causal, se analizará un (1) expediente de apelación, tomado como muestra de la universalidad de casos que fueron relacionados en la resolución por medio de la cual se formuló pliego de cargos en contra de la sociedad investigada.

• Expediente de apelación radicado No. 15-292492:

Mediante queja verbal radicada ante el proveedor de servicios de comunicaciones el 15 de octubre de 2015, el usuario Eladio Rojas Bernal, por cuanto desde "(...) hace dos meses está de (sic) solicitando la entrega de de (sic) la tableta y siempre le indica que no hay en existencia (sic) cliente indica que le entreguen (sic) lo acordado (...) cliente solicita entrega de table (sic) de lo contrario realiza terminacio (sic) de contrato por incumplimiento y publicidad engañosa".

En respuesta a la inconformidad manifestada por el usuario, mediante comunicación radicada con el consecutivo No. RVA 10000-1563668 del 3 de noviembre de 2015, el proveedor

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

informó, en relación con la promoción y oferta, que "(...) éste proyecto finalizó, debido al éxito que hemos tenido se han agotado las existencias por lo que en este momento ya no contamos con dicho beneficio, por este motivo no es posible dar procedencia a su solicitud".


Como consecuencia de lo anterior, mediante PQR verbal, radicada el 26 de noviembre de 2015, el usuario interpuso recurso de reposición al no encontrarse conforme con la respuesta otorgada por parte de la investigada, manifestando que en el evento en que no se le hiciera entrega de la tablet, procedería con la cancelación del servicio contratado.

Mediante respuesta radicada con el consecutivo No. 2753 del 26 de noviembre de 2015, el proveedor de servicios dio respuesta al recurso interpuesto por el usuario, informándole que "(...) luego del análisis realizado al contrato escrito No. 10077609 perteneciente a la suscripción No. 93657880 a nombre de Eladio Rojas Bernal, le informamos que no se observa que nuestro funcionario de ventas hubiese ofertado el servicio de televisión, Internet y telefonía bajo la oferta del programa EDUCLIC, teniendo en cuenta que para el mes de junio de 2015, la compañía no contaba con inventario".

De conformidad con lo expuesto, se advierte que en la primera respuesta brindada por el proveedor, éste argumentó que la promoción y oferta finalizó debido al agotamiento de las existencias del incentivo promocional, mientras que en la segunda respuesta, le informó al usuario que no se advertía el ofrecimiento de la promoción y oferta para los servicios contratados.

Así las cosas, es menester para el Despacho, entrar a analizar la documentación que se acompañó con el expediente de apelación radicado con el No. 15-292492, así:

Contrato de prestación de servicios suscrito por Eladio Rojas Bernal el 9 de junio de 2015:


CONTRATO DE SERVICIOS DE TIC (TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES)
 FECHA: 09 JUN 2015 No. 10077609

TOTAL A PAGAR FACTURA MENSUAL CON PROMOCIÓN INCLUYE IVA: 178.000
 TOTAL A PAGAR FACTURA DESPUÉS DE LA PROMOCIÓN INCLUYE IVA: 178.000

CIUDAD: BOGOTÁ SERVICIO: TV DIGITAL + TELEFONÍA + INTERNET

Nombre: ELADIO POJAS BERNAL
 Dirección: CALLE 19A #3-42
 Teléfono: 3155267722
 Número de suscripción: 93657880

Para más información consulte el sitio web de Claro en www.clarocolombia.com

Es claro para el Despacho, que en el contrato de prestación de servicios de comunicaciones suscrito por el usuario, se le hizo el ofrecimiento del incentivo promocional. Ahora bien, de conformidad con la respuesta brindada por parte de la investigada el 26 de noviembre de 2015, no es cierto que al usuario no se le hubiera realizado el ofrecimiento del incentivo promocional al contratar los servicios de telefonía, Internet y televisión, por cuanto tal y como se demostró con el contrato analizado, el ofrecimiento sí se realizó, tan es así, que quedó

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

plasmado en el contrato suscrito por el usuario.

Al verificar el documento de "Política de Precios Educlíc", vigente al a fecha en que el usuario suscribió el contrato de prestación de servicios de comunicaciones (9 de junio de 2015), se encuentran dispuestas las siguientes condiciones generales:

"Política de Precios Educlíc":

TEC - 2015 - 02		Política de Precios Educlíc			Fecha	28 de mayo de 2014
					Fin	31 de junio de 2014
Segmento	RESIDENCIAL - BONO	RED	IPSI	CIUDADES	DIRECCIONES	
Productos	Internet Televisión Voz	Todas las velocidades Básica, Digital Básica, Digital Avanzada				

Política de Precios de Educlíc

Poblaciones:

Bogotá, Soacha, Cajicá, La Calera, Sopó, Tocancipá, Cota, Chía, Funza, Madrid, Mosquera, Facatativá, Fusagasugá, Zipaquirá, Girardot, Duitama, Tunja, Sogamoso, Villavicencio, Yopal, Barranquilla, Puerto Colombia, Soledad, Santa Marta, Sincelajo, Valledupar, Montería, Riohacha, ~~Fusagasugá~~, Girón, Piedecuesta, Cúcuta, Los Patios, Villas del Rosario, Floridablanca, Belén, Medellín, Envigado, Itagüí, La Estrella, Sabaneta, Cúcuta (Protección), Rionegro, San Antonio de Prado, Santa Rosa de Cabal, Cali, Yumbo, Candelaria, Jamundí, Neiva, Palmira, Pasto, Popayán, Tulúa, Armenia, Ibagué, Dosquebradas, Pereira y Manizales.

Tarifas:

Ahora los clientes que adquieran o completen Triple Play de los estratos 1 o 2, que sean padres, familiares o acudientes de niños matriculados en un colegio público, podrán llevar una Tableta en comodato sin costo durante 18 meses con opción de compra a partir del mes 19 por sólo \$9.000*

Equipos de Tecnología Educlíc			
Modelo	Procesador	Memoria	REFERENCIA
LANIX	Tableta LANIX Atom Z300 (IEM/PAD) 1000		
HUAWEI	Tableta Huawei! Quad Core 1.2 GHz 512-32GB/16K		
	Tableta Huawei! Quad Core 1.6 GHz 512-32GB/16K		
ZTE	Tableta ZTE Quad Core 1.2 GHz 107		
AVVO	Tableta AVVO Quad Core 1.3 GHz PAD 10.1		

(*) Este valor se paga UNA SOLA VEZ, exclusión de IVA.

Consideraciones generales:

Aplica para personas que cumplan las siguientes condiciones:

condiciones requeridas. Con una misma cuenta no se puede entregar más de una tableta.

- El niño beneficiario no debe haber recibido tableta del mismo programa por parte de otro operador.
- Aplica para todos los canales de venta.
- La venta se debe digitar en el aplicativo VISOR.
- No aplica para empleados.
- La tableta se podrá reclamar en otra ciudad autorizada para la oferta siempre y cuando los servicios adquiridos pertenecieran a una de las ciudades participantes en la oferta Educlíc vigente.
- El plazo máximo para reclamar la Tableta es de 15 días calendario a partir de la instalación de los servicios.
- La Tableta trae además un cargador y una tarjeta SIM card ya activada con un plan de datos de 250 Megas vigentes por 30 días (Paquete de bienvenida).
- Una vez finalizado el Paquete de bienvenida, es decir consumidas las megas o al tiempo de vigencia del mismo, el Usuario podrá recargar y comprar paquetes de datos, ingresando a: www.claro.com.co/portal/datos o enviando un SMS desde la tableta al código corto.

- Clientes nuevos que adquieran el paquete Triple Play.
- El estrato de la vivienda donde se instalan los servicios de CLARO es de estrato 1 o 2.
- El segmento es residencial o BONO.
- El cliente debe demostrar ser padre, madre, familiar o acudiente de un niño debidamente matriculado en un colegio Público, presentando los soportes respectivos.
- Ser titular de los servicios de CLARO.
- Tener la documentación requerida:
 - Certificado de matrícula 2015 o carnet estudiantil vigente 2015 o boletín de calificaciones del 2015 en todos los casos emitidos por un colegio público avalado por el Ministerio de Educación.
 - Documento de identidad del estudiante beneficiario (Copia del Registro Civil de nacimiento del hijo o tarjeta de identidad), o Certificado de Acudiente emitida por el colegio.
 - Cédula original
 - Recibo de servicios públicos que garanticen que la vivienda donde se instalarán los servicios CLARO es estrato 1 o 2 (Todos los recibos - menos teléfono Claro)
- Las certificaciones del colegio público no pueden tener más de 60 días de haber sido expedidas.
- Solo aplica para estudiantes desde el grado primero de primaria hasta el grado once.
- Para consultar el listado de colegios aprobados por el Ministerio se puede consultar la página www.claro.com.co
- El CGV digitara las OTs de entrega de Tablet, a los clientes que la soliciten a través de la Línea de Atención.
- La entrega de la tableta se realizará después de la instalación de los servicios y sólo en los CAV habilitados.
- Oferta condicionada a las unidades disponibles.
- Solo se entregará una tableta por cuenta y un beneficiario único (niño estudiante) que cumpla las características requeridas. Solo se permitirá entrega de otra tableta si el cliente tiene una segunda cuenta y tiene otro beneficiario distinto (niño estudiante) que cumpla las

Bogotá D.C.	Cav Bogotá Olaya
Bogotá D.C.	Cav Bogotá Calle 76
Bogotá D.C.	Cav Bogotá Hacienda Santa Bárbara
Soacha	Cav Soacha
Cajicá	Cav Cajicá
Chía	Cav Chía
Madrid	Cav Madrid
Mosquera	Cav Mosquera
Villavicencio	Cav Villavicencio
Zipaquirá	Cav Zipaquirá
Duitama	Cav Duitama
Facatativá	Cav Facatativá
Fusagasugá	Cav Fusagasugá
Girardot	Cav Girardot
Sogamoso	Cav Sogamoso

Nombre archivo: Políticas 26052015-31072015.

Ubicación: DVD denominado "Respuesta Telmex Colombia S.A." obrante a folio 18. Carpeta denominada: Anexo 1 Acta de entrega, subcarpeta Anexo 3 Políticas.

Aunado a lo anterior, consta en el expediente del recurso de apelación que el usuario presentó una declaración en la que se advierte que el inmueble en el que habita, se encuentra en el estrato 1 o 2, con lo cual demuestra el cumplimiento de uno de los requisitos exigidos en la campaña publicitaria desplegada por el proveedor para ser beneficiario del incentivo promocional (tablet), a continuación se incorpora la imagen de la declaración del usuario:

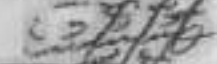
Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

DECLARACIÓN DEL USUARIO

Yo ELADIO ROSAS BEÑAL identificado con cédula de ciudadanía número 13542541 y usuario del inmueble ubicado en la siguiente dirección CLL 14 A 3-42 del Municipio de FLORIDABLANCA del Departamento de SANTANDER declaro bajo la gravedad de juramento que este predio pertenece al estrato 1 o 2, lo cual consta en la copia de la factura de alguno de los siguientes documentos: Factura de energía, Telefonía fija (otros operadores) Acueducto y/o Gas con cuenta No 1421379-1 que se anexa a la presente declaración, y que no he sido usuario del servicio de Internet de Banda Ancha en el inmueble anteriormente relacionado, durante los anteriores (6) meses a la suscripción de este documento.

Esta declaración se suscribe el día 09 del mes de 06 del año 2015

Para constancia firmo,



Firma del Suscriptor

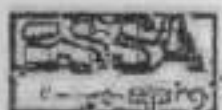
13542541 g/s

Cédula



Huella

Adicionalmente, el usuario aportó un recibo de servicios públicos, mediante el cual es dable comprobar que su estrato socioeconómico es 2 y que el segmento en el cual se ubica, es residencial:



Muestra de factura solo para consulta en la WEB

Número de cuenta
1421379-1

Cliente:
Carvajal Martínez Jhon Jairo
N.R.C.: 13748448
CLL 14 A 3-42 APT 101 SANTANA
Santana
Floridablanca, Santander

Localización del predio
Dir. Postal
Municipio Postal

Consumo: 151 Kwh/mes
Consumo cobrado por Lectura Tomada

Fact.	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo
01	452.0	301.0	151

Evolución de Consumo (Kwh/mes)

0 24 48 72 96 120 144 168 192

Información técnica del servicio

Código	21	Servicio Básico Fija
Código	072	10000000
Duración	1853000	
Segmento	2	Residencial
Plan	1	Residencial
Servicios	4	Residencial
Código	4500	14 302 8400001
Parámetro	210000	
Watt en Familia	1	Watt 1-1.184
Código Car	23	Res. Dom.

Datos del medidor

Marca	1421379-1
Fecha	01
Objet	1-1
Tip	JA
% Consumo	100

Información FCES

Consumo base FCES
15 452.721
Almofactura base

Liquidación servicio de energía eléctrica		Valor	Saldo
Consumo Actual	151	\$33.874	
Consumo Anterior	301	-\$33.874	
Total servicio de energía eléctrica		\$33.874	
Concepto	Deuda Previa	Cuota	Saldo
Estado de Finanzaciones			

Valor a pagar: \$42.921

Pago apertura hasta: JUNIO 2015

Suspensión desde: JUNIO 2015

Periodo facturado

Desde: 06/01/2015

Hasta: 06/01/2015

Días facturados: 31

Fecha última pago: 09/06/2015

Valor del último pago: \$42.921

Factura de venta

Nº: 1421379-1

Así las cosas, es menester resaltar que (i) el usuario se encuentra ubicado en Floridablanca (Santander), ciudad para la cual aplicaba la promoción en la fecha de suscripción del contrato de prestación de servicios; (ii) se trata de un cliente nuevo, pues en el contrato no se mencionó que el usuario estuviera empaquetando servicios; (iii) el usuario se encuentra ubicado en el segmento residencial, tal como se demostró con el recibo de servicios públicos aportado; (iv) el usuario es el titular de los servicios contratados; y (v) el usuario adquirió los servicios en la modalidad "Triple Play".

En este orden de ideas, se puede afirmar que la investigada no dio cumplimiento a la promoción y oferta argumentando que no era posible advertir el ofrecimiento del incentivo promocional sobre los servicios contratados; situación, que tal y como quedó demostrado, no es cierta.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

(ii) El proveedor de servicios no contaba con existencias de tablets.

A efectos de desarrollar la presente causal, se tomará como muestra dos (2) de los casos que fueron relacionados en la resolución por medio de la cual se formuló pliego de cargos a la sociedad investigada, así:

• Expediente de apelación radicado No. 15-262816:

Mediante queja verbal radicada ante el proveedor de servicios de comunicaciones, bajo el CUN 4414-15-0000431790 del 11 de septiembre de 2015, la usuaria manifestó llevar "(...) más de 3 meses solicitando la entrega de la table (sic) que me fue ofrecida en el contrato de firmen (sic) en adquisición del servicio, por lo tanto no acepto negativas (...)".

Como consecuencia de lo anterior, la investigada, mediante comunicación radicada con el consecutivo No. RVA 10000-1532427 del 28 de septiembre de 2015, le informó a la usuaria "(...) que la promoción de la Tablet Educlit se encuentra agotada ya que no se cuenta con más equipos disponibles a la fecha y este beneficio no se encuentra activo desde el mes de Octubre, por lo cual no es procedente su reclamación". (Destacado propio).

Posteriormente, el 10 de octubre de 2015, la usuaria presentó recurso de reposición y en subsidio el de apelación, en donde manifestó no estar de acuerdo con la respuesta proferida por parte de la investigada, al denegar la entrega del incentivo promocional.

Así, mediante respuesta radicada bajo el consecutivo No. RVA 10000-1560001 del 28 de octubre de 2015, la investigada, luego de indicarle a la usuaria la totalidad de los requisitos para acceder al incentivo promocional, le informó que "(...) la entrega está sujeta a inventario por lo que no es posible realizar la entrega de la tablet".

Al analizar el presente caso, lo primero que debe aclararse, es que la usuaria suscribió el contrato de prestación de servicios, el 13 de junio de 2015:

LICENCIAMIENTO DEL SERVICIO DE TV POR CABLE Y SERVICIOS DE COMUNICACIONES REGIONAL DE TELECOMUNICACIONES		CONTRATO DE SERVICIOS DE TIC (TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES)	
 LICENCIAMIENTO DEL SERVICIO DE TV POR CABLE Y SERVICIOS DE COMUNICACIONES REGIONAL DE TELECOMUNICACIONES TALLER 57 DE AV. AL 5-0771 BARRIO, S.C. PRESENCIA DEL SERVICIO DE MAJOR ASESORADO Y TIRAS CON NIT 4688880-4		FECHA: DÍA <u>13</u> MES <u>06</u> AÑO <u>2015</u> N.º <u>10186713</u>	
Señal usuaria, en el contrato que le estamos entregando, usted encontrará todas las condiciones que rigen la prestación de said servicio contratado, y en cuanto a los valores que usted debe pagar éstos corresponden a:		TOTAL A PAGAR FACTURA MENSUAL CON PROMOCIÓN INCLUYE IVA \$ <u>0</u>	
TOTAL A PAGAR FACTURA DESPUES DE LA PROMOCIÓN INCLUYE IVA \$ <u>83.000</u>		CUBIERTA <u>B000TA</u> RED <u>RED 2</u> TIPO SERVICIO <u>7</u> SERVICIO <u>TELEFONIA</u> INICIACIÓN <u>IPRINCE</u> CESIÓN DE CONTRATO <u>NO</u> ESTADÍSTICO REGIONAL <u>SI</u> PBIRES <u>NO</u>	
Nombre: <u>YENNY</u> Primer apellido: <u>CONRROS</u> Segundo apellido: <u>HURTADO</u>		Documento de Identidad: <u>52013439</u> Fecha: <u>12 JUN 1989</u>	
Dirección Domicilio: <u>CRIC ESTE SUR 46B-24</u> Casa <u>NO</u> Piso <u>2</u> Apto. <u>NO</u> Interior <u>NO</u> Correspondencia <u>SI</u>		Dirección de la Instalación: <u>CRIC ESTE SUR 46B-24</u> Casa <u>NO</u> Piso <u>NO</u> Apto. <u>NO</u> Interior <u>NO</u> Correspondencia <u>NO</u>	
Cédulas: <u>08131111</u> RUC: <u>2132264402</u> Nombre del Cliente: <u>YENNY CONRROS HURTADO</u>		Cédula de Identificación: <u>03810596</u> Fecha de Emisión: <u>18/03/2016</u>	
Contacto Telefónico: <u>NO</u> Corporativo: <u>NO</u> Industrial: <u>NO</u> Comercial: <u>NO</u>		Contacto Electrónico: <u>NO</u>	

Aunado a lo anterior, en el contrato suscrito por la usuaria, se le informó de manera explícita, que con ocasión de los servicios contratados, era posible ser beneficiaria del incentivo promocional consistente en una tablet:

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

NOMBRE DEL VENDEDOR Juan Calderon	TÍTULO PERSONA NATURAL O REPRESENTANTE LEGAL	Firma del suscrito	
FIRMA DEL VENDEDOR 278196	Yenny Campos Murcia CÉDULA 52013439	Firma del suscrito	
OBSERVACIONES Aplica Campaña Tablet edocip		EXCLUSIVO DEL OPERADOR Confic ahora para en 990510	VENIDA 12 keys

ORIGINAL

En este punto, se hace necesario traer a colación el requerimiento de información elevado al proveedor de servicios mediante el oficio radicado con el No. 17-64222- -0-0 del 14 de marzo de 2017²³, mediante el cual se solicitó a la investigada, entre otras cosas, certificar "(...) la totalidad de las tablets entregadas con ocasión de la promoción y oferta (...)". Sobre el particular, mediante respuesta radicada ante esta Entidad con el No. 17-064222- -0003-0000²⁴, Telmex informó haber entregado "(...) 82.143 tabletas con ocasión de la oferta en virtud de la cual se indicó a los usuarios que por la suscripción de los servicios de telefonía fija, internet fijo y televisión "Triple Play" serían beneficiarios con la entrega de una tablet sin costo²⁵".

Aunado a lo anterior, mediante el requerimiento de información mencionado en precedencia, esta Dirección solicitó a la investigada allegar "(...) la totalidad de las actas de entrega de los equipos de tecnología entregados en comodato". En relación con este punto, Telmex aportó una muestra representativa de las actas de entrega e indicó que "(...) en total han sido entregadas (sic) 82.143 equipos, tal como se evidencia en el anexo 6 (...) "²⁶.

Al analizar el anexo 6²⁷, en donde, de conformidad con la información aportada por parte de la investigada, se evidencia la entrega de los incentivos promocionales otorgados con ocasión de la promoción y oferta bajo estudio, se puede advertir que en la fecha en que la usuaria solicitó la entrega del incentivo promocional (y aun en fechas posteriores), se realizó la entrega del incentivo promocional consistente en una tablet, a una pluralidad de usuarios, así:

Muestra de los usuarios a los que se les hizo entrega de la tablet en septiembre de 2015:

SERIAL (IMEI)	REFERENCIA EQUIPO	CAV	ESTADO	CUENTA	Nombre	Apellidos	FECHA DE VENTA
351576061046268	SMKIT PAD TABLET 10.1 16GB AVIVO MTC CON	CAV BOGOTÁ MILENIO	SALIDA DE MERCANCIA	92076090	GUSTAVO AD	PLAZAS	11/09/2015
351576062033506	SMKIT PAD TABLET 10.1 16GB AVIVO MTC CON	CAV BOGOTÁ MILENIO	SALIDA DE MERCANCIA	81885501	ROSA	EDIT	11/09/2015
351576061031732	SMKIT PAD TABLET 10.1 16GB AVIVO MTC CON	CAV BOGOTÁ MILENIO	SALIDA DE MERCANCIA	88571765	NESTOR R	MORENO	11/09/2015
351576061006437	SMKIT PAD TABLET 10.1 16GB AVIVO MTC CON	CAV PEREIRA	SALIDA DE MERCANCIA	92145531	MARTHA LUC	VILLEGAS	11/09/2015
351576061043448	SMKIT PAD TABLET 10.1 16GB AVIVO MTC CON	CAV YOPAL	SALIDA DE MERCANCIA	63011159	LUIZ MARINA	REINA	11/09/2015
351576060950677	SMKIT PAD TABLET 10.1 16GB AVIVO MTC CON	CAV CENTRO MAYOR	SALIDA DE MERCANCIA	94077272	JURY PAOLA	GARCIA	19/09/2015
351576061007492	SMKIT PAD TABLET 10.1 16GB AVIVO MTC CON	CAV BOGOTÁ MILENIO	SALIDA DE MERCANCIA	93948544	BLANCA CEC	GUTIERREZ	19/09/2015
351576060997748	SMKIT PAD TABLET 10.1 16GB AVIVO MTC CON	CAV BOGOTÁ MILENIO	SALIDA DE MERCANCIA	70971114	JESUS DAVI	CHAUSTRE	19/09/2015
351576061002907	SMKIT PAD TABLET 10.1 16GB AVIVO MTC CON	CAV BOGOTÁ MILENIO	SALIDA DE MERCANCIA	93927536	JESUS HERN	CARVAAL	19/09/2015
351576062033514	SMKIT PAD TABLET 10.1 16GB AVIVO MTC CON	CAV SOACHA	SALIDA DE MERCANCIA	93111372	WILMAR RIC	SANDOVAL	19/09/2015

²³ Obrante a folio 1 del expediente.

²⁴ Obrante a folio 14 del expediente.

²⁵ Información obrante a folio 17 del expediente.

²⁶ Información obrante a folio 15 del expediente.

²⁷ Documento en formato Excel intitulado Anexo 6. Usuarios participantes en la oferta, dispuesto en el DVD "Respuesta Telmex Colombia S.A." obrante a folio 18.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Muestra de los usuarios a los que se les hizo entrega de la tablet en octubre de 2015:

SERIAL (IMEI)	REFERENCIA EQUIPO	CAV	ESTADO	CUENTA	Nombre	Apellido	FECHA DE VENTA
351576061005717	SMART PAD TABLET 10.1 16GB W/VIO MTC CON	CAV MEDELLIN MOUNDS	SALIDA DE MERCANCIA	23555544	GLADYS OC	COFFE	26/10/2015
351576061009153	SMART PAD TABLET 10.1 16GB W/VIO MTC CON	CAV MEDELLIN CENTRO	SALIDA DE MERCANCIA	93934603	OSCAR OM	GRALDO	16/10/2015
863690071834087	SMART ME-PAD (IMEI 510-2311) HUAWEI MTC CON	CAV CALI CIBPCORP	SALIDA DE MERCANCIA	88627369	WENJY	TATIANA OMBROZ	15/10/2015
351576061005749	SMART PAD TABLET 10.1 16GB W/VIO MTC CON	CAV BELLO	SALIDA DE MERCANCIA	93654168	ANGELA M	CARDONA	15/10/2015
351576061045789	SMART PAD TABLET 10.1 16GB W/VIO MTC CON	CAV MEDELLIN CENTRO	SALIDA DE MERCANCIA	93934941	JAVIER	GRALDO	15/10/2015
351576061007907	SMART PAD TABLET 10.1 16GB W/VIO MTC CON	CAV MEDELLIN MOUNDS	SALIDA DE MERCANCIA	94151289	ANTONIO	MUNERA	15/10/2015
351576061007054	SMART PAD TABLET 10.1 16GB W/VIO MTC CON	CAV TULLA	SALIDA DE MERCANCIA	91740226	MARIA FERN	PATRO	09/10/2015
351576061040428	SMART PAD TABLET 10.1 16GB W/VIO MTC CON	CAV BELLO	SALIDA DE MERCANCIA	94179751	BETTY ESTH	BELTRAN	09/10/2015
351576061009705	SMART PAD TABLET 10.1 16GB W/VIO MTC CON	CAV CALI CIBPCORP	SALIDA DE MERCANCIA	94434952	LEIDY JOHN	ONDIA	06/10/2015
352576061042564	SMART PAD TABLET 10.1 16GB W/VIO MTC CON	CAV GIRARDOT	SALIDA DE MERCANCIA	94674447	LUIS ANTON	PAEZ	05/10/2015

Muestra de los usuarios a los que se les hizo entrega de la tablet en noviembre de 2015:

SERIAL (IMEI)	REFERENCIA EQUIPO	CAV	ESTADO	CUENTA	Nombre	Apellido	FECHA DE VENTA
351576061038825	SMART PAD TABLET 10.1 16GB W/VIO MTC CON	CAV BELLO	SALIDA DE MERCANCIA	95722493	OLGITA	SALGADO	26/11/2015
351576061009943	SMART PAD TABLET 10.1 16GB W/VIO MTC CON	CAV SANFELIX	SALIDA DE MERCANCIA	93952848	ANALI LU	SALGADO	26/11/2015
351576061042763	SMART PAD TABLET 10.1 16GB W/VIO MTC CON	CAV STA GABRIELAS	SALIDA DE MERCANCIA	94781832	FLOR ALBA	IBAZ	26/11/2015
863690070867967	SMART ME-PAD (IMEI 510-2311) HUAWEI MTC CON	CAV VALLEUPAR	SALIDA DE MERCANCIA	91990096	SANDRA XIM	CADENA	20/11/2015
351576061042768	SMART PAD TABLET 10.1 16GB W/VIO MTC CON	CAV STA GABRIELAS	SALIDA DE MERCANCIA	94134162	DEVANISA	CUELLAR	18/11/2015
351576061008572	SMART PAD TABLET 10.1 16GB W/VIO MTC CON	CAV CALLE 76	SALIDA DE MERCANCIA	93958254	HERNANDO	HERNANDEZ	09/11/2015
863690071791237	SMART ME-PAD LINK 510-2311 HUAWEI MTC CON	CAV MEDELLIN MOUNDS	SALIDA DE MERCANCIA	93725497	EDITHA INE	MESA	09/11/2015
351576061008587	SMART PAD TABLET 10.1 16GB W/VIO MTC CON	CAV CALLE 76	SALIDA DE MERCANCIA	94773223	CARLOS SAM	RESTREPO	09/11/2015
351576061042182	SMART PAD TABLET 10.1 16GB W/VIO MTC CON	CAV CALI CIBPCORP	SALIDA DE MERCANCIA	93941199	ELIANA	HERNANDEZ	06/11/2015

En conclusión, resulta evidente que a la fecha en que la usuaria elevó su reclamación ante el proveedor de servicios de comunicaciones exigiendo la entrega del incentivo promocional, el cual no le fue entregado bajo la premisa de no contar con existencias, la investigada si contaba con existencias del mismo; tan es así, que existen evidencias en el acervo probatorio que permiten afirmar que el mismo se entregó incluso hasta mayo de 2016.

Aunado a lo anterior, no reposa prueba dentro del expediente de apelación radicado con el No. 15-262816, que permitan demostrar que el proveedor le hubiera informado a la usuaria que contaba con un término específico para reclamar el incentivo promocional materializado en una tablet.

Finalmente, se debe poner de presente que al verificar la respuesta radicada con el consecutivo No. RVA 10000-1532427 del 28 de septiembre de 2015, donde la investigada le informó a la usuaria que adicionalmente a no contar con más existencias de incentivos promocionales, "(...) este beneficio no se encuentra activo desde el mes de Octubre, por lo cual no es procedente su reclamación", no es posible para esta Dirección determinar si la investigada se refería a que la mencionada promoción y oferta finalizó en octubre de 2014, pues la respuesta informada a la usuaria, corresponde a septiembre de 2015.

- **Denuncia interpuesta por la usuaria María Angélica Sosa Fresneda, radicada ante esta Entidad con el No. 15-006831.**

Mediante denuncia interpuesta por la señora Sosa el 14 de enero de 2015²⁸, radicada con el No. 15-006831- -00000-000, esta última manifestó que luego de ponerse en contacto en reiteradas oportunidades con la investigada, le informaron no contar con existencias del incentivo promocional ofrecido.

Como consecuencia de lo anterior, ésta Dirección, mediante el oficio radicado con el No. 15-6831- -1-0 del 16 de septiembre de 2016²⁹, requirió a Telmex, para que allegara, entre otras

²⁸ Obrante a folio 24 del expediente.

²⁹ Obrante a folio 27 del expediente.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

cosas, la siguiente información:

(...)

3. Copia de las peticiones, quejas y/o recursos radicados por la usuaria con los números 434134063, 434119537 y 445941578, con su respectiva respuesta.

4. Indique las razones por las cuales no se hizo entrega del beneficio de la Tablet gratis a la usuaria MARÍA ANGÉLICA SOSA FRESNEDA, por ser cliente de los servicios de telefonía fija, internet y televisión "Triple Play".

(...)"

Adicionalmente, mediante el escrito de descargos presentado por la investigada, tal como se puede observar en el numeral 5.3 del considerando Quinto del presente acto administrativo, Telmex argumentó haber suministrado la información relacionada con la entrega del incentivo promocional a la usuaria, aportando para tal fin, el registro de las llamadas realizadas por la usuaria a la línea de atención los días 9 de septiembre, 14 de octubre, 30 de octubre y 10 de noviembre de 2014, y el 14 de enero de 2015. Al respecto, la investigada indicó que las llamadas realizadas por la usuaria en las fechas antes señaladas, fueron atendidas de la siguiente manera:

- o Llamada del 9 de septiembre de 2014, PQR No. 000000425571836: "[S]e da información de proceso de adquisición de tablet para estratos 1 y 2. Titular acepta.
- o Llamada del 14 de octubre de 2014, PQR No. 000000431415418: "[S]e comunica titular solicitando información de tablets, se le brinda información de condiciones para realizar la adquisición.
- o Llamada del 30 de octubre de 2014, PQR No. 000000434134063: "[L]a señora Angélica se comunica xq (sic) desea adquirir (sic) se le indica q (sic) en este momento ya se agotaron las tablets".
- o Llamada del 10 de noviembre de 2014, PQR No. 000000435819064: [S]e comunica la titular par4a (sic) validar que no la han llamado para la tablet".
- o Llamada del 14 de enero de 2015, PQR No. 000000445941578: [S]e comunica lasra (sic) María indica que la factira (sic) se le aumenta se le indica que espor (sic) la pérdida del subsidio de @ (sic) y de tel, adicional indica saber y colocar un (sic) PQR por la tablet, se le indica que no es posible por queno (sic) es un servicio básico de Claro".

Así pues, es claro que el 30 de octubre de 2014, le informaron que el incentivo promocional se había agotado por completo, razón por la cual, no sería posible realizar la entrega de la tablet. Sin embargo, al analizar nuevamente el documento denominado "Anexo 6. Usuarios participantes en la oferta", mediante el cual la investigada aportó los soportes de las entregas de los incentivos promocionales ofrecidos a los usuarios, se advierte que el 31 de octubre de 2014, e incluso en días posteriores a tal fecha, se continuó realizando la entrega de tablets a una pluralidad de usuarios, así:

Muestra de los usuarios a los que se les hizo entrega de la tablet en octubre de 2014:

SERIAL (IMEI)	REFERENCIAL EQUIPO	CANAL	ESTADO	CLIENTE	Nombre	Apellidos	FECHA DE VENTA
86300021529525	SMW07 NBI-PAD (NR) S10-2310 HJAW MTC CON LOGYTECH BOGOTÁ D.C.	02	SALIDA DE MERCANCIA	64700438	ELSA MARIN	FRESA	30/10/2014
86300021086140	SMW07 NBI-PAD (NR) S10-2310 HJAW MTC CON LOGYTECH BOGOTÁ D.C.	02	SALIDA DE MERCANCIA	85209354	JOHN SAURO	CAHO	30/10/2014
863000211141098	SMW07 NBI-PAD (NR) S10-2310 HJAW MTC CON LOGYTECH BOGOTÁ D.C.	02	SALIDA DE MERCANCIA	25050230	BERNARDO	ROZO	30/10/2014
86300021186216	SMW07 NBI-PAD (NR) S10-2310 HJAW MTC CON LOGYTECH BOGOTÁ D.C.	02	SALIDA DE MERCANCIA	70072276	EMILIO JOSÉ	CASTRILLO	30/10/2014
86300021437153	SMW07 NBI-PAD (NR) S10-2310 HJAW MTC CON LOGYTECH BOGOTÁ D.C.	02	SALIDA DE MERCANCIA	72880432	EMMY GISS	HURTADO	30/10/2014
86300021777808	SMW07 NBI-PAD (NR) S10-2310 HJAW MTC CON LOGYTECH BOGOTÁ D.C.	02	SALIDA DE MERCANCIA	70875034	JOSÉ VALER	TROCHE	30/10/2014
86300021777839	SMW07 NBI-PAD (NR) S10-2310 HJAW MTC CON LOGYTECH BOGOTÁ D.C.	02	SALIDA DE MERCANCIA	8888056	YIFON JEC	VARGAS	30/10/2014
86300021783932	SMW07 NBI-PAD (NR) S10-2310 HJAW MTC CON LOGYTECH BOGOTÁ D.C.	02	SALIDA DE MERCANCIA	30718020	LIBRANNA MAL	MORENO	30/10/2014
8630002184713	SMW07 NBI-PAD (NR) S10-2310 HJAW MTC CON LOGYTECH BOGOTÁ D.C.	02	SALIDA DE MERCANCIA	3311834	ANA SHELVI	RINCÓN	30/10/2014
86300021787038	SMW07 NBI-PAD (NR) S10-2310 HJAW MTC CON LOGYTECH BOGOTÁ D.C.	02	SALIDA DE MERCANCIA	58258029	NIEY PATRI	LOPEZ	30/10/2014
863000218061275	SMW07 NBI-PAD (NR) S10-2310 HJAW MTC CON LOGYTECH BOGOTÁ D.C.	02	SALIDA DE MERCANCIA	7874000	MARINELLA	LOMBARDI	30/10/2014
86300021865432	SMW07 NBI-PAD (NR) S10-2310 HJAW MTC CON LOGYTECH BOGOTÁ D.C.	02	SALIDA DE MERCANCIA	5471784	MARIA TERE	MORA	30/10/2014
86300021822018	SMW07 NBI-PAD (NR) S10-2310 HJAW MTC CON LOGYTECH BOGOTÁ D.C.	02	SALIDA DE MERCANCIA	75139740	IRISLINDA	DOMERO	30/10/2014
86300021841024	SMW07 NBI-PAD (NR) S10-2310 HJAW MTC CON LOGYTECH BOGOTÁ D.C.	02	SALIDA DE MERCANCIA	72418130	CIRTH JOHA	MORENO	30/10/2014
86300021846830	SMW07 NBI-PAD (NR) S10-2310 HJAW MTC CON LOGYTECH BOGOTÁ D.C.	02	SALIDA DE MERCANCIA	82551788	SANDRA LUIS	SARZA	30/10/2014

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Muestra de los usuarios a los que se les hizo entrega de la tablet en noviembre de 2014:

SERIAL (WCD)	REFERENCIA EQUIPO	CAY	ESTADO	CUENTA	Nombre	Apellido	FECHA DE ENTREGA
86369021408801	SABIT ME-PAD LINK 510-231U HJAW MTC CON	CAY RITA SANTAFE	SALIDA DE MERCANCIA	75380551	MARLEA	CHAVEZ	01/11/2014
86369021422140	SABIT ME-PAD LINK 510-231U HJAW MTC CON	CAY RITA SANTAFE	SALIDA DE MERCANCIA	75852947	LUIS FERRA	SERRANO	01/11/2014
86369021434052	SABIT ME-PAD LINK 510-231U HJAW MTC CON	CAY RITA SANTAFE	SALIDA DE MERCANCIA	75325602	FLORES MEX	HERRANDEZ	01/11/2014
86369021434190	SABIT ME-PAD LINK 510-231U HJAW MTC CON	CAY RITA SANTAFE	SALIDA DE MERCANCIA	75888180	FABIO NELL	SALAMAN	01/11/2014
86369021434500	SABIT ME-PAD LINK 510-231U HJAW MTC CON	CAY RITA SANTAFE	SALIDA DE MERCANCIA	75412058	REINALDO	ALVAREZ	01/11/2014
86369021488172	SABIT ME-PAD LINK 510-231U HJAW MTC CON	CAY RITA SANTAFE	SALIDA DE MERCANCIA	75753473	EUCY JOHAN	TOMECA	01/11/2014
86369021239155	SABIT ME-PAD LINK 510-231U HJAW MTC CON	CAY HACIENDA SANTA BARBARA	SALIDA DE MERCANCIA	67249474	DARYLLIZ	TOPICANO	01/11/2014
86369021419083	SABIT ME-PAD LINK 510-231U HJAW MTC CON	CAY HACIENDA SANTA BARBARA	SALIDA DE MERCANCIA	67507534	JUAN MANUEL	OSTOS	01/11/2014
86369021486079	SABIT ME-PAD LINK 510-231U HJAW MTC CON	CAY HACIENDA SANTA BARBARA	SALIDA DE MERCANCIA	88016647	DOMILI	BOIAS	01/11/2014
86369021663377	SABIT ME-PAD LINK 510-231U HJAW MTC CON	CAY HACIENDA SANTA BARBARA	SALIDA DE MERCANCIA	67416875	JOSE DOMIN	SABOGAL	01/11/2014
86369021938284	SABIT ME-PAD LINK 510-231U HJAW MTC CON	CAY CALLE 76	SALIDA DE MERCANCIA	67255707	MELLY	MURCE	01/11/2014
86369021938780	SABIT ME-PAD LINK 510-231U HJAW MTC CON	CAY CALLE 76	SALIDA DE MERCANCIA	67631739	YUDY YENI	GRUNDO	01/11/2014
86369021938953	SABIT ME-PAD LINK 510-231U HJAW MTC CON	CAY CALLE 76	SALIDA DE MERCANCIA	80349112	CARLOS AND	CARRANZA	01/11/2014
86369021939496	SABIT ME-PAD LINK 510-231U HJAW MTC CON	CAY CALLE 76	SALIDA DE MERCANCIA	88102050	JENNY VIVI	GONZALEZ	01/11/2014
86369021196423	SABIT ME-PAD LINK 510-231U HJAW MTC CON	LDNYTECH DOGORA D.C.	SALIDA DE MERCANCIA	65776943	MARIA ELIS	HERRANDEZ	01/11/2014

En este orden de ideas, no es de recibo para esta Dirección el argumento esgrimido por parte de la investigada, por cuanto aun en las fechas en que el proveedor de servicios manifestó no contar con inventario de tablets, se ha demostrado que para las fechas en que presuntamente no contaba con el incentivo, continuó ofertando y realizando entregas de las tabletas a un gran número de usuarios, afectando de esta manera el derecho de la señora Sosa a acceder al incentivo promocional informado -caso que se ilustró a manera de ejemplo-.

El deber ser para los eventos en que se agoten los incentivos promocionales ofrecidos a los usuarios, consiste en que "(...) cuando se agoten los productos, servicios o incentivos ofrecidos antes de la fecha de vigencia anunciada en las piezas publicitarias, deberá advertirse al público dicha circunstancia mediante avisos notorios en el establecimiento y suspenderse de manera inmediata la propaganda comercial³⁰", situación, que a todas luces, fue ignorada y no probada por la investigada, deviniendo en un injusto para los usuarios que suscribieron contratos de prestación de servicios, con la expectativa de adquirir un incentivo, que en la mayoría de los casos, se había agotado en la fecha en que se suscribieron los referidos contratos.

Con su conducta, al aceptar la suscripción de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones, aun sabiendo que no iba a ser posible dar cumplimiento a la entrega de los incentivos informados a los usuarios, demuestra la conducta infractora del proveedor de servicios, pues pudiendo advertir con anterioridad a la suscripción de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones a los usuarios sobre la falta de inventario de tablets, lo hizo de manera posterior a la suscripción de los mismos.

Aunado a lo anterior, en los eventos en que los usuarios ya contaban con un contrato de prestación de servicios de comunicaciones y cumplían con los requisitos para acceder al incentivo promocional ofrecido (como el caso que ejemplifica la usuaria María Angélica Sosa Fresneda), el proveedor de servicios habría manifestado no contar con existencias de tablets, aun cuando se demostró plenamente que para la fecha en que indicó no contar con existencias de tablets, realizó entregas de las mismas a otros usuarios.

(iii) Los usuarios habrían solicitado la entrega de la tablet de manera extemporánea al periodo que tenían para hacerlo.

Antes de iniciar el análisis de la presente causal, es menester para esta Dirección y de manera preliminar, referirse a la afirmación realizada por parte de la investigada en el escrito de descargos, toda vez que en el numeral 7 del denominado "Breve Capítulo Introductorio", manifestó que los usuarios "(...) contaban con un término de 15 días calendario a partir de la

³⁰ Literal c) del numeral 2.1.2.1 del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

instalación de los servicios para reclamar las tabletas en un Centro de Atención y Ventas de TELMEX (en adelante CAV)³¹.

La afirmación realizada en el escrito de descargos, adolece de veracidad, pues en algunos casos, el proveedor de servicios ni siquiera indicaba el término con el que contaban los usuarios para reclamar el incentivo promocional ofrecido; en otros casos, la información suministrada, indicaba que los usuarios contaban con treinta (30) días calendario con posterioridad a la fecha de instalación para reclamarlo.

Sin embargo, se evidencia en el documento de políticas del programa de "Tabletas Educlíc" con vigencia entre el 28 de agosto y el 31 de octubre de 2014, que a los usuarios **no** se les indicó un límite de días con posterioridad a la instalación de los servicios para reclamar la tablet.

PROGRAMA DE TABLETAS EDUCLIC

Segmento:	Residencial – Soho
Red:	HFC
Poblaciones:	BOGOTÁ, MEDELLÍN Y CALI
Vigencia	
Fecha de Inicio	28 de Agosto de 2014
Fecha Fin	31 de Octubre de 2014
Productos	
	Tabletas
<ul style="list-style-type: none"> • La entrega de la tableta se realizará después de la instalación de los servicios y sólo en los CAVs habilitados. • Oferta condicionada a las unidades disponibles. • Solo se entregara una tableta por cliente. • Aplica para todos los canales de venta. 	

Nombre archivo: Políticas 28082014-31102014.

Ubicación: DVD denominado "Respuesta Telmex Colombia S.A." obrante a folio 18. Carpeta denominada: Anexo 1 Acta de entrega, subcarpeta Anexo 3 Políticas.

En concordancia con lo anterior, fue posible determinar por parte de esta Dirección, al analizar la totalidad de los términos y condiciones allegados por parte de Telmex³², que en los documentos de políticas para el programa de "tabletas Educlíc" que a continuación se relacionan, no se hizo referencia alguna al término con el que contaban los usuarios para reclamar el incentivo promocional:

- **Documentos de políticas "Educlíc" aportados por Telmex, en los cuales no se indicó el término con el que contaban los usuarios para reclamar el incentivo promocional:**
 - Documento en formato PDF titulado 02092014-12102014, con vigencia del 2 de septiembre al 12 de octubre de 2014.
 - Documento en formato PDF titulado 03092014-12102014, con vigencia del 3 de septiembre al 12 de octubre de 2014.
 - Documento en formato PDF titulado 09092014-31102014, con vigencia del 9 de septiembre al 31 de octubre de 2014.
 - Documento en formato PDF titulado 01112014-22112014, con vigencia del 1 de

³¹ Información obrante a folio 188 del expediente.

³² DVD denominado "Respuesta Telmex Colombia S.A." obrante a folio 18. Carpeta denominada: Anexo 1 Acta de entrega, subcarpeta Anexo 3 Políticas.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

- noviembre al 22 de noviembre de 2014.
- Documento en formato PDF titulado 01102014-30102014, con vigencia del 1 de noviembre al 30 de noviembre de 2014.
- Documento en formato PDF titulado 10012015-31012015, con vigencia del 10 de enero al 31 de enero de 2015.
- Documento en formato PDF titulado 19012015-28022015, con vigencia del 19 de enero al 28 de febrero de 2015³³.

Aunado a lo anterior, del análisis del acervo probatorio, se pudo determinar que en los documentos que a continuación se relacionan, se indicó que los usuarios contaban con un término de treinta (30) días calendario con posterioridad a la instalación de los servicios a efectos de reclamar la tablet:

- **Documentos de políticas "Educlíc" aportados por Telmex, en los cuales se indicó que el término con el que contaban los usuarios para reclamar el incentivo promocional era de 30 días calendario:**
 - Documento en formato PDF titulado 21012015-28022015, con vigencia del 21 de enero al 28 de febrero de 2015.
 - Documento en formato PDF titulado 11022015-31032015, con vigencia del 11 de febrero al 31 de marzo de 2015.
 - Documento en formato PDF titulado 02032015-31032015, con vigencia del 2 de marzo al 31 de marzo de 2015.
 - Documento en formato PDF titulado 10032015-31032015, con vigencia del 10 de marzo al 31 de marzo de 2015³⁴.

Así las cosas, y de conformidad con la información analizada, se puede afirmar que lo indicado en el escrito de descargos, no es acertado, pues no en todos los casos los usuarios contaban con un término de quince (15) días calendario para reclamar el incentivo promocional ofrecido; tan es así, que en algunos casos dicha información ni siquiera fue plasmada en las políticas dispuestas por parte de Telmex, y en otras, el término era el doble del indicado en el escrito de descargos, esto es, treinta (30) días calendario.

Los documentos contentivos de las políticas del programa "Educlíc", correspondientes a la promoción y oferta que hicieron parte de la campaña desplegada entre agosto de 2014 y julio de 2015 por parte de Telmex, y en donde efectivamente se indicó que el término con el que contaban los usuarios para reclamar el incentivo promocional era de quince (15) días calendario, fueron los siguientes:

- **Documentos de políticas "Educlíc" aportados por Telmex, en los cuales se indicó que el término con el que contaban los usuarios para reclamar el incentivo promocional era de 15 días calendario:**
 - Documento en formato PDF titulado 26052015-31072015, con vigencia del 26 de mayo al 31 de julio de 2015.
 - Documento en formato PDF titulado 19062015-31072015, con vigencia del 19 de junio al 31 de julio de 2015³⁵.

Precisado lo anterior, y a efectos de desarrollar la presente causal, se tomará una muestra de

³³ La totalidad de los documentos enunciados, se encuentran dispuestos en el DVD denominado "Respuesta Telmex Colombia S.A." obrante a folio 18. Carpeta denominada: Anexo 1 Acta de entrega, subcarpeta Anexo 3 Políticas.

³⁴ Ibidem.

³⁵ Ibidem.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa




cuatro (4) casos de la universalidad de expedientes que fueron puestos de presente por esta Dirección a la investigada en el acto administrativo mediante el cual se realizó la formulación de cargos, así:

• Expediente de apelación radicado No. 15-226904

Mediante queja verbal interpuesta por la usuaria el 31 de julio de 2015, manifestó "(...) *inconformidad con la entrega de la tablet. Dice que adquirió el servicio con el compromiso de que se le entregara una tablet gratis y hasta el momento se le está incumpliendo (...)*".

Así las cosas, la investigada, en la respuesta radicada con el consecutivo No. RVA 10000-1495946 del 24 de agosto de 2015, le manifestó a la usuaria que "(...) *respecto a la oferta para la entrega de las tablet, le comunicamos que su requerimiento no es procedente ya que para la entrega del equipo el cliente contaba con un plazo máximo de 15 días calendario a partir de la instalación de los servicios*".

Al verificar el contrato de prestación de servicios de comunicaciones suscrito por la usuaria el 1 de marzo de 2015, se advierte el ofrecimiento del incentivo promocional por parte de la investigada, así:

		INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES FECHA: 01 MAR 03 AÑO 2015		No. 9789062	
Ciudad: Medellín	REG. NO. 11000	TIPO: SERVICIO NUEVO	SERVICIO: EMPAQUETADO	MIGRACIÓN	EP-DIAGN
Nombre: <u>Luz Janeth</u>		Primer apellido: <u>Castaño</u>		Segundo apellido: <u>Ramírez</u>	
Razón Social:		Documento de Identidad: <u>43.336.402</u>		Lugar y fecha de expedición: <u>Medellín</u>	
Dirección de vivienda: <u>Carrera 83C #47-23</u>		Casa:	Piso:	Apdo:	Inventar: <u>(20)</u>
Dirección de la instalación: <u>Carrera 83C #47-23</u>		Casa:	Piso:	Apdo:	Inventar: <u>(20)</u>
Estrato: <u>13345118</u>		Banco: <u>Miramar</u>		Cuenta Múltiple:	
Número de línea: <u>30631018</u>		Número de línea: <u>91548388</u>		Número de línea: <u>73066216</u>	
Categoría Técnica:		Corporativo Industrial Comercial		Correo Electrónico:	
NOMBRE DEL VENDEDOR:		NOMBRE: PERSONA NATURAL O REPRESENTANTE LEGAL:			
FIRMA DEL VENDEDOR: <u>Marco leal</u>		FIRMA DEL SUSCRIPTO: <u>Luz Janeth Castaño Ramírez</u>			
C.C. <u>79.630.201</u>		C.C. <u>43.336.402</u>			
Este contrato se cumplió el 20/03/15		PARA USO EXCLUSIVO DEL OPERADOR			
Este contrato se cumplió el 20/03/15		por empujadura 11		PROMOCIÓN OFERTA:	
Este contrato se cumplió el 20/03/15		por empujadura 11		VIGENCIA:	
		por empujadura 11			

No obstante lo anterior, ni en el contrato ni en ninguno de los documentos que hacen parte del expediente de apelación tomado como muestra para desarrollar el presente punto, se pudo advertir que el proveedor de servicios de comunicaciones le hubiera suministrado información a la usuaria en relación con el término que tenía para reclamar el incentivo promocional, que para el caso, según lo afirmó en la respuesta radicada con el consecutivo RVA 10000-1495946, era de 15 días calendario con posterioridad a la instalación de los servicios.

Aunado a lo dicho en precedencia, se ha demostrado que la usuaria suscribió su contrato de prestación de servicios el 1 de marzo de 2015, siendo instalados los mismos, según lo manifestado por la investigada, el 16 de marzo del mismo año. Así las cosas, tenemos que la vigencia de la promoción a la que accedió la usuaria, se circunscribe a la vigencia del período comprendido entre el 11 de febrero y el 31 de marzo de 2015, así:

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

TEC - 2015 - 02	Política de Precios Educativos	Inicio	11 de febrero de 2015
		Fin	31 de marzo de 2015
Segmento	Residencial - Bono	Res	HPO
Productos	Internet Telefonía Cable	Todas las localidades Básica, Digital Básica, Digital Avanzada	

- El plazo máximo para reclamar la Tableta es de 30 días calendario a partir de la instalación de los servicios.
- La Tableta trae además un cargador y una tarjeta SIM card ya activada con un plan de datos de 250 Megas vigentes por 30 días (Paquete de bienvenida).
- Una vez finalizado el Paquete de bienvenida, es decir consumidas las megas o el tiempo de vigencia del mismo, el Usuario podrá recargar y comprar paquetes de datos, ingresando a: www.claro.com.co/portaldatos o enviando un SMS desde la tableta al código corto.

Floridablanca	Floridablanca
Medellin	Medellin Centro
Medellin	Medellin Mayorca
Medellin	Medellin Molinos
Medellin	Medellin Oviedo
Santa Maria	Santa Maria
Valledupar	Valledupar
Armenia	Armenia
Cali	Cali Chipichape

Nombre archivo: Políticas 11022015-31032015.

Ubicación: DVD denominado "Respuesta Telmex Colombia S.A." obrante a folio 18. Carpeta denominada: Anexo 1 Acta de entrega, subcarpeta Anexo 3 Políticas.


De conformidad con el documento "Política de Precios Educativos", allegado por el proveedor, es claro que los usuarios que suscribieron contratos de prestación de servicios de comunicaciones, bajo la premisa de adquirir el incentivo promocional ofrecido, durante el periodo comprendido entre el 11 de febrero y el 31 de marzo de 2015, contaban con un término de treinta (30) días calendario para reclamar el incentivo promocional con posterioridad a la fecha de instalación de los servicios, y no de quince (15) días calendario, como erróneamente lo aseveró el proveedor en el caso tomado como ejemplo.

Como consecuencia de lo acotado en precedencia, es claro que la conducta desplegada por parte de la investigada, se llevó a cabo en detrimento de los usuarios, bajo el argumento de haber reclamado el incentivo promocional ofrecido de manera extemporánea, desconociendo que en algunos casos no existe prueba de que se le haya informado a los usuarios el término con el que contaban para reclamar la tableta.

De hecho, lo que advierte esta Dirección, es que el proveedor incluso sustenta las respuestas de no entrega de los incentivos en un término que no guarda correspondencia con lo establecido en las "Política de Precios Educativos".

- Expediente de apelación radicado No. 16-2474

Mediante recurso de reposición y en subsidio de apelación, radicado por la usuaria ante la investigada el 2 de diciembre de 2015, la usuaria solicitó dar cumplimiento a la entrega del incentivo promocional, consistente en la entrega de una tablet, con ocasión de la suscripción del contrato de servicios de comunicaciones No. 9812549 del 8 de abril de 2015:



SERVIDOR DEL SERVICIO DE TV POR SUSCRIPCIÓN
CONTRATO DE COMUNICACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA Y SERVICIOS DE
COMUNICACIÓN NACIONAL DE TELEFONÍA FICSA
CALLE 30 No. 10-101 Bogotá D.C.
REPARTICIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO
TEL: 0188 47 6000-4

CONTRATO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA Y SERVICIOS DE
COMUNICACIÓN NACIONAL DE TELEFONÍA FICSA
BONA 08/08/04/NOV/2015

No. 9821549

Ciudad: Medellin (SE) (NO) (SI) (DI) (MI) (VI) (DO) (SA) (SU) (OT) (OTRO)

Nombre: Maria Cresbey Primer apellido: Arroyave Segundo apellido: Diaz

Residencia: Cm 32 A # 30-43 Casa: Pta: Apto: Correo: 301

Dirección de la instalación: Cm 32 A # 30-43 Casa: Pta: Apto: Correo: 301

Extra: 1234567890 Número de línea: 3746671359 Cuenta móvil: 92154095 base: 178893084

Contacto Técnico: Correo:

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

NOMBRE DEL VENDEDOR Pedro Andres	NOMBRE PERSONA NATURAL O REPRESENTANTE LEGAL Maria Girona	PRIMICION OFICIAL Aciajove Florida	
CC: 1001653143	CÉDULA: 43259978	PRIMICION OFICIAL	
REMARKS Include Tablet	PROMOCIÓN OFICIAL Compl. Ahora por en Junio	VENIDA	

Ahora bien, mediante la respuesta radicada con el consecutivo No. RVA 10000-1598636 del 22 de noviembre de 2015, la investigada le manifestó a la usuaria que "(...) con referencia a la solicitud de la Tablet le informamos **que el plazo máximo para reclamar la tableta es de 15 días calendario a partir de la instalación de los servicios**, en este momento ya no contamos con dicho beneficio. **De igual manera dicha oferta se finalizó por completo el día 29 de junio**". (Destacado propio).

No obstante lo anterior, al verificar la información dispuesta en el documento denominado "Política de Precios Educlit", que se acompañó con el recurso de apelación bajo análisis, se advierte que el plazo máximo con que contaba la usuaria para reclamar el incentivo promocional, era de treinta (30) días calendario y no de quince (15) días, como lo afirmó en la respuesta del 22 de noviembre de 2015:

<p>Se permitirá entrega de una tableta si el cliente tiene una segunda cuenta y tiene una suscripción activa (para el cliente que cumple los requisitos anteriores). Con una misma cuenta no se puede entregar más de una tableta.</p> <ul style="list-style-type: none"> El cónyuge beneficiario no debe haber recibido tableta del mismo programa en otras de sus cuentas. Aplica para todos los canales de venta. La oferta se debe aplicar en el respectivo estado. Tiene aplica para empleados. La tableta se podrá recuperar en una única ocasión para la oferta anterior y cuando los servicios adquiridos pertenecen a una de las siguientes categorías de servicios: <p>El plazo máximo para reclamar la Tablet es de 30 días calendario a partir de la instalación de los servicios.</p>	<table border="1"> <tr><td>Región D.C.</td><td>Región Bogotá</td></tr> <tr><td>Región C.C.</td><td>Región Cauca</td></tr> <tr><td>Región A.M.</td><td>Región Antioquia</td></tr> <tr><td>Región C.R.</td><td>Región Córdoba</td></tr> <tr><td>Región C.B.</td><td>Región Bolívar</td></tr> <tr><td>Región C.G.</td><td>Región Cesar</td></tr> <tr><td>Región C.S.</td><td>Región Cundinamarca</td></tr> <tr><td>Región C.M.</td><td>Región Meta</td></tr> <tr><td>Región C.N.</td><td>Región Norte de Santander</td></tr> <tr><td>Región C.O.</td><td>Región Occidente</td></tr> <tr><td>Región C.P.</td><td>Región Putumayo</td></tr> <tr><td>Región C.Q.</td><td>Región Quindío</td></tr> <tr><td>Región C.R.</td><td>Región Risaralda</td></tr> <tr><td>Región C.S.</td><td>Región Santander</td></tr> <tr><td>Región C.T.</td><td>Región Tolima</td></tr> <tr><td>Región C.V.</td><td>Región Valle del Cauca</td></tr> <tr><td>Región C.Z.</td><td>Región Cauca</td></tr> <tr><td>Región C.O.</td><td>Región Occidente</td></tr> </table>	Región D.C.	Región Bogotá	Región C.C.	Región Cauca	Región A.M.	Región Antioquia	Región C.R.	Región Córdoba	Región C.B.	Región Bolívar	Región C.G.	Región Cesar	Región C.S.	Región Cundinamarca	Región C.M.	Región Meta	Región C.N.	Región Norte de Santander	Región C.O.	Región Occidente	Región C.P.	Región Putumayo	Región C.Q.	Región Quindío	Región C.R.	Región Risaralda	Región C.S.	Región Santander	Región C.T.	Región Tolima	Región C.V.	Región Valle del Cauca	Región C.Z.	Región Cauca	Región C.O.	Región Occidente
Región D.C.	Región Bogotá																																				
Región C.C.	Región Cauca																																				
Región A.M.	Región Antioquia																																				
Región C.R.	Región Córdoba																																				
Región C.B.	Región Bolívar																																				
Región C.G.	Región Cesar																																				
Región C.S.	Región Cundinamarca																																				
Región C.M.	Región Meta																																				
Región C.N.	Región Norte de Santander																																				
Región C.O.	Región Occidente																																				
Región C.P.	Región Putumayo																																				
Región C.Q.	Región Quindío																																				
Región C.R.	Región Risaralda																																				
Región C.S.	Región Santander																																				
Región C.T.	Región Tolima																																				
Región C.V.	Región Valle del Cauca																																				
Región C.Z.	Región Cauca																																				
Región C.O.	Región Occidente																																				

Aunado a lo visto en precedencia, el proveedor de servicios de comunicaciones, le informó al usuario, que la promoción y oferta finalizó por completo el 29 de junio de 2015; información que a todas luces es inexacta, pues la promoción y oferta bajo análisis, según la información remitida a esta Dirección por parte de la investigada mediante la respuesta al requerimiento de oficio elevado, radicada bajo el No. 17-064222-00003-000 del 10 de abril de 2017, finalizó el 31 de julio de 2015.

• Expediente de apelación radicado No. 15-250718:

Mediante reclamación presentada por la usuaria ante el proveedor de servicios el 9 de septiembre de 2015, manifestó su inconformidad por la no entrega del incentivo promocional, argumentando que el mismo quedó estipulado en el contrato.

Así las cosas, mediante comunicación radicada con el consecutivo No. RVA 10000-1532093 del 28 de septiembre de 2015, el proveedor de servicios le informó a la usuaria que su reclamación "(...) **no es procedente ya que para la entrega del equipo el cliente contaba con un plazo máximo de 15 días calendario a partir de la instalación de los servicios**". (Destacado propio).

Sin embargo, al verificar la documentación obrante al expediente de apelación bajo análisis, no se advirtió que el proveedor de servicios allegara las políticas de la promoción y oferta en estudio, motivo por el cual, no fue posible determinar que le hubiera suministrado información a la usuaria en tal sentido. Asimismo, a pesar de que en el contrato de prestación de servicios

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

de comunicaciones suscrito por la usuaria se le informó que tenía derecho a adquirir la tablet promocional, no se le informó nada en relación con el término que tenía para reclamar el incentivo:

TELMEX DEL NOROCCIDENTE S.A.S.		CONTRATO DE SERVICIOS DE TIC (TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES)	
<small>EXCENDIENDO DEL SERVICIO DE TV POR SUSCRIPCIÓN CONTRATO DE OPERACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA Y REGULADO POR LA AUTORIDAD NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CALLE 17 DE ABRIL No. 4-43 Y 11 AVENIDA 30 PATATEMBA, MUNICIPIO DE VALLE LINDA Y GUAYAS, GUAYAS</small>		FECHA: día <u>01</u> mes <u>09</u> año <u>2015</u>	Nº <u>10223664</u>
<small>Solo usuario, en el contrato que le estamos entregando, usted encontrará todas las condiciones que rigen la prestación de este servicio(s) contratado(s), y en cuanto a los valores que usted debe pagar estos corresponden a:</small>			
TOTAL A PAGAR FACTURA MENSUAL CON PROMOCIÓN INCLUYE IVA		TOTAL A PAGAR FACTURA DESPUÉS DE LA PROMOCIÓN INCLUYE IVA	
N/A		83.000	
Ciudad: <u>MÉDELLIN</u>	Servicio: <u>SEVICIO NUEVO TV</u>	Operación: <u>OP. GRACE</u>	Forma de contrato: <u>SESIÓN DE CONTRATO</u>
Nombre: <u>MARCA JAJEMEN</u> Primer apellido: <u>DURANGO</u> Segundo apellido: <u>CALTRGENA</u> Documento de identidad: <u>CC CE NT ME RP PD</u> Número: <u>21500692</u> Fecha de expedición: <u>09-03-2004</u>		Dirección: <u>CALLE 62 C.N. 108A 06</u> Casa: <input type="checkbox"/> Casa: <input type="checkbox"/> Apto: <u>401</u> Interior: <input type="checkbox"/> Correspondencia: <input checked="" type="checkbox"/> Dirección de la instalación: <u>CALLE 62 C.N. 108A 06</u> Casa: <input type="checkbox"/> Casa: <input type="checkbox"/> Apto: <u>401</u> Interior: <input type="checkbox"/> Estación: <u>183433-ME</u> Nombre del Edificio: <u>LAS MARGARETAS</u> Cuenta Móvil: <u>944.9256</u>	
Teléfono: <u>423-7327</u> Fax: <u>3076519521</u> Correo: <u>944.9256</u>		Cédula: <u>183648102</u>	
NOMBRE DEL VENDEDOR: <u>MAURICIO RAMÍREZ</u> FIRMA DEL VENDEDOR: <u>278813</u>		GÉNERO: <u>PERSONA NATURAL O REPRESENTANTE LEGAL</u> FIRMA DEL SUSCRIPTOR: <u>Yasmin Durango</u> CÉDULA: <u>21500692</u>	
OBSERVACIONES: <u>TREPIÉ PLY 38 + TV + TELEFONO</u> <u>2 DECODIFICADORES</u>			
PARA USO EXCLUSIVO DEL OPERADOR: <u>OPORTE Hoy y para EN SEPTIEMBRE AVISA TABLET</u>			

Así las cosas, observa el Despacho que el proveedor de servicios no hizo entrega del incentivo promocional a la usuaria, argumentando que únicamente contaba con un plazo de 15 días calendario con posterioridad a la instalación para reclamar la tablet; sin embargo, no es posible afirmar que Telmex le hubiera suministrado tal información a la usuaria, pues en el expediente de apelación analizado, la misma no reposa.

- Denuncia interpuesta por la usuaria Blanca Mireya Gómez Pinzón, radicada ante esta Entidad con el No. 15-244842.

Mediante denuncia interpuesta por la señora Gómez el 15 de octubre de 2015³⁶, radicada con el No. 15-244842-00000-000, manifestó que la investigada le ofreció una tablet, de la cual nunca se hizo entrega.

Como consecuencia de lo anterior, ésta Dirección, mediante el oficio radicado con el No. 15-244842-2-0 del 22 de agosto de 2016³⁷, requirió a Telmex, para que allegara, entre otras cosas, la siguiente información:

*1. Copia legible del contrato de prestación de servicios de comunicaciones suscrito con la señora BLANCA MIREYA GÓMEZ PINZÓN, identificada con cédula de ciudadanía No. 63.516.405.

(...)

3. Copia de las peticiones, quejas y/o recursos radicados por la usuaria en relación con el tema objeto de reclamo.

(...)

³⁶ Obrante a folio 140 del expediente.

³⁷ Obrante a folio 142 del expediente.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

5. Indique las razones por las cuales no se hizo entrega del beneficio de la tablet gratis a la usuaria BLANCA MIREYA GÓMES PINZÓN, una vez suscribió el contrato de prestación de servicios.
(...)"

Adicionalmente, mediante el escrito de descargos presentado por la investigada, se afirmó que "(...) el hecho de habersele señalado a la señora Gómez en el contrato que "aplica tablet", no significa que tuviera derecho al beneficio, máxime para un contrato que fue suscrito para el momento en el que la campaña de las tablets había finalizado³⁸". Además de lo precisado, en el mismo escrito de descargos Telmex afirmó que "(...) la campaña de las tablets finalizó el 29 de junio de 2015, y la reclamación de la tablet la realizó la señora Gómez el 21 de julio de 2015, mediante derecho de petición³⁹".

Ahora bien, en cuanto a la respuesta al requerimiento de información dentro de la denuncia radicada ante esta Entidad con el número 15-244842, el proveedor de servicios de comunicaciones allegó el contrato de prestación de servicios suscrito por la usuaria el 1 de julio de 2015 en la ciudad de Piedecuesta (Santander):

Contrato de prestación de servicios de comunicaciones suscrito por la usuaria Blanca Mireya Gómez Pinzón⁴⁰:

TELMEX COLUMBIA S.A.		CONTRATO DE SERVICIOS DE TIC (TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES)	
LICENCIATARIO DEL SERVICIO DE TV POR SUSCRIPCIÓN CONTRATO DE CONCESIÓN 230 DEL 1997 PROMULGADO Y REGULADO POR LA AUTORIDAD NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES DALLE 999 DEL 2014, 9 DE JULIO, BOGOTÁ, D.C. PROVEEDOR DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO Y TPOC CON REG. SUBSEMA-4		FECHA: DIA 01 MES 07 AÑO 2015	
No. 10234869			
Señor usuario, en el contrato que le estamos entregando, usted encontrará todas las condiciones que rigen la prestación de estos servicios (contratados), y en cuanto a los valores que usted debe pagar estos corresponden a:			
TOTAL A PAGAR FACTURA MENSUAL CON PROMOCIÓN INCLUYE IVA	\$ 83000	TOTAL A PAGAR FACTURA DESPUÉS DE LA PROMOCIÓN INCLUYE IVA	\$ 83000
Ciudad: Piedecuesta	RED: FIBRA OPTICA	TPO: SERVICIO MUY RÁPIDO	SERVICIO: SERVICIO UNILÍNEA
Nombres: Blanca MIREYA		Primer apellido: GÓMES	Segundo apellido: PINZÓN
Dirección Base: Carrera 6 Número 13-18 TORRE 6		Casa: <input type="checkbox"/>	Fin: <input type="checkbox"/>
Dirección de la instalación: Carrera 6 Número 13-18 TORRE 6		Casa: <input type="checkbox"/>	Fin: <input type="checkbox"/>
Código Postal: 551610		Cuenta Móvil: 94168234	Cuenta Fija: 183169623
Contacto Técnico: <input type="checkbox"/>		Corporativo Industrial	Comercial

Ahora bien, al continuar analizando el instrumento contractual aportado por la investigada, se observa que a la usuaria se le hizo el ofrecimiento del incentivo promocional consistente en una tablet:

NOMBRE DEL VENDEDORES	NOMBRE: PERSONA NATURAL O REPRESENTANTE LEGAL	SELLA
OSCAR GUTIERREZ 280923	BIZ CÉDULA 63516105 BORG	SELLA
PARA USO EXCLUSIVO DEL OPERADOR	PROMOCIÓN OFERTA	AGENCIA
APlica table	Paga En septiembre	

³⁸ Información obrante a folio 196 del expediente.

³⁹ Ibidem.

⁴⁰ Obrante a folio 147 del expediente.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Ahora bien, en relación con la solicitud de las PQRS interpuestas por la usuaria, el proveedor allegó copia de la petición radicada por la usuaria el 21 de junio de 2015, radicada con el No. 478295345⁴¹, mediante la cual solicitó proceder con la entrega de la tablet.

A su vez, el proveedor de servicios, mediante respuesta radicada con el consecutivo No. RVA 10000-1485994 del 10 de agosto de 2015⁴², le informó a la usuaria que "(...) al validar la fecha de contratación no cumple con la fecha de ofrecimiento al evidenciar que para la instalación del servicio no estaba activa la promoción teniendo en cuenta que la promoción estaba vigente hasta agotar existencias. Asimismo con referencia a la solicitud de la tableta le informamos que el plazo máximo para reclamarla es de 15 días calendario a partir de la instalación de los servicios, en este momento ya no contamos con dicho beneficio".

Finalmente, en la respuesta al requerimiento de la denuncia radicada con el No. 15-244842, la investigada manifestó que "para la fecha en que la usuaria adquirió los servicios ya no se encontraba vigente la promoción de la entrega de la tablet".

Así las cosas, debe esta Dirección precisar a la investigada, que al analizar el contrato de prestación de servicios de comunicaciones, se advierte que el mismo se materializó el 1 de julio de 2015 en la ciudad de Piedecuesta (Santander), situación que permite afirmar que para el momento en que se contrataron los servicios, la promoción y oferta se encontraba vigente, de conformidad con lo dispuesto en el documento de "Política de Precios de Educlit" con vigencia entre el 26 de mayo y el 31 de julio de 2015:

TEC - 2015 - 02		Política de Precios Educlit			Inicio Fin	26 de mayo de 2015 31 de julio de 2015 o hasta agotar existencias
Segmento	Residencial - Soho	Red	HFC	Ciudades	Subdirecciones	
Productos	Internet Televisión Voz	Todas las velocidades Básica, Digital, Básica, Digital Avanzada				

Política de Precios de Educlit

Poblaciones:

Bogotá, Soacha, Cajicá, La Calera, Sopó, Tocancipá, Cota, Chia, Funza, Madrid, Mosquera, Facatativá, Fusagasugá, Zipaquirá, Girardot, Duitama, Tunja, Sogamoso, Villavicencio, Yopal, Barranquilla, Puerto Colombia, Soledad, Santa Marta, Sincelino, Valledupar, Montería, Riohacha, Bucaramanga, Girón, Piedecuesta, Obis, Villas del Rosario, Floridablanca, Bello, Medellín, Envigado, Itagüí, La Estrella, Sabaneta, Caldas (Antioquia), Rionegro, San Antonio de Prado, Santa Rosa de Cabal, Cali, Yumbo, Candalaria, Jamundí, Neiva, Palmira, Pasto, Popayán, Tulúa, Armenia, Ibagué, Dosquebradas, Pereira y Manizales.

- Clientes nuevos que adquieran el paquete Triple Play.
- El estrato de la vivienda donde se instalan los servicios de CLARO es de estrato 1 o 2.
- El segmento es residencial o SOHO.
- El cliente debe demostrar ser padre, madre, familiar o acudiente de un niño debidamente matriculado en un colegio Público, presentando los soportes respectivos.
- Ser titular de los servicios de CLARO.
- Tener la documentación requerida:
 - o Certificado de matrícula 2015 o carnet estudiantil vigente 2015 o boletín de calificaciones del 2015 en todos los casos emitidos por un colegio público avalado por el Ministerio de Educación.
 - o Documento de identidad del estudiante beneficiario (Copia del

Nombre archivo: Políticas 26052015-31072016.

Ubicación: DVD denominado "Respuesta Telmex Colombia S.A." obrante a folio 18. Carpeta denominada: Anexo 1 Acta de entrega, subcarpeta Anexo 3 Políticas.

En este orden de ideas, lo afirmado por la investigada en el escrito de descargos, al manifestar que el contrato fue suscrito cuando la promoción y oferta había finalizado, no es acorde con la realidad, pues tal como se demostró, la promoción y oferta tuvo vigencia entre el 26 de mayo y el 31 de julio de 2015, de manera tal, que al haber suscrito el contrato de prestación de servicios el 1 de julio de 2015, el mismo se encontraba dentro del período establecido en los términos y condiciones allegados por la investigada.

⁴¹ Obrante a folio 152 del expediente.

⁴² Obrante a folio 155.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Aunado a lo anterior, con ocasión del análisis de la denuncia radicada con el No. 15-244842, no fue posible advertir que a la usuaria se le informara que el término con el que contaba para reclamar el incentivo promocional ofrecido, fuera de 15 días calendario. En este orden de ideas, no es de recibo para esta Dirección que la investigada fundamentara la no entrega del incentivo al manifestar que la promoción y oferta no se encontraba vigente, pues como se ha demostrado, la promoción estuvo vigente hasta el 31 de julio de 2015, incluso para el municipio de Piedecuesta (Santander), que fue el lugar donde se suscribió el contrato, lo que desvirtúa claramente el argumento del proveedor, en el cual afirmó que la campaña publicitaria de las tabletas había finalizado el 29 de junio de 2015.

Adicionalmente, tampoco es de recibo para esta Dirección, que la no entrega del incentivo promocional reclamado por la usuaria, fuera denegada, bajo el argumento que se contaba únicamente con 15 días calendario, cuando a la postre, en la denuncia radicada con el No. 15-244842, no se pudo observar que a la usuaria se la hubiera informado de manera expresa dicho término.

Lo anterior, demuestra que el proveedor esgrimió justificaciones contradictorias para no entregar el incentivo promocional, puesto que, alegó en primera medida la no vigencia de la promoción, cuando quedó demostrado del acervo probatorio que (i) la oferta estaba vigente para la fecha de contratación del servicio y (ii) que con posterioridad a la suscripción del contrato -que se tomó como ejemplo- el proveedor continuó ofreciendo y entregando tabletas a los usuarios, adicionalmente, se advierte que sustenta la no entrega de la tableta en la extemporaneidad en la reclamación de la misma, pese a no existir soporte de que dicha información se le haya suministrado al usuario de manera oportuna.

(iv) No cumplimiento de los requisitos exigidos en la promoción.

Si bien mediante la Resolución No. 6226 del 1 de febrero de 2018, por medio de la cual se dio inicio a la presente investigación, se estipuló que habría una presunta no entrega del incentivo promocional al no allegar, por ejemplo, el certificado de matrícula, o carnet estudiantil vigente, o el boletín de calificaciones emitido por un colegio público avalado por el Ministerio de Educación, al revisar los términos y condiciones previstos en las *"Política de Precios de Educlic"*, se advierte que allí están contenidos y descritos los documentos en mención, cuya incorporación se realizó con la finalidad de soportar el cumplimiento de la condición esencial enunciada en las piezas publicitarias de tener un hijo estudiando en un colegio público.

En razón a lo anterior, esta Superintendencia no encuentra que con la exigencia de la documentación relacionada anteriormente, se genere vulneración alguna de cara a los usuarios, pues se reitera corresponden a documentos que el proveedor estableció desde el inicio de la oferta para corroborar que los usuarios cumplieran con la condición esencial anunciada en sus piezas publicitarias de *"tener a un hijo estudiando en un colegio público"*, a efectos de proceder con la entrega del incentivo promocional.

Así las cosas, de conformidad con las pruebas que reposan en la investigación administrativa no se evidencia que con la exigencia de los requisitos enunciados anteriormente, TELMEX haya generado una transgresión a los derechos de los usuarios.

(v) Los usuarios presentaban mora en el pago del servicio.

De otra parte y en lo que respecta al anexo remitido por el proveedor en el que relacionó las PQR's recibidas, se logró advertir que en algunos casos la justificación para la no entrega de las tabletas solicitadas por los usuarios, fue que el servicio estaba en mora, tal como se muestra en los siguientes casos:

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

CÓDIGO	NOMBRE	FECHA PROMOCIÓN	AÑO	SEXO	CLASE	N.º M. DESES	RAZÓN	NOTA	USU	PROCEDENCIA
811204	LEONOR LÓPEZ BARRÉ	14042015	2015	FEM	ODIA	4041141	Por entrega de tablet	NO SE ENTREGA TABLET PORQUE NO SE HIZO EL PAGO DE LA MORA CONVENIDA. SE LE ENTREGA TABLET PARA PROCEDER A OTRO PAGO DE LA MORA.		Procedente
811208	ANABELIN SUAREZ MARTINEZ	13042015	2015	FEM	ODIA	4011101	Por entrega de tablet	SE INFORMÓ NO SE HIZO ENTREGA DE TABLET PORQUE NO SE HIZO EL PAGO DE LA MORA CONVENIDA.		Procedente
812044	PEDRO ALEXANDRO MENDO	15042015	2015	MAS	ODIA	4010804	Por entrega de tablet	NO SE ENTREGA TABLET PORQUE NO SE HIZO EL PAGO DE LA MORA CONVENIDA.		Procedente
812084	BERNARDINO VILLALBA	13042015	2015	MAS	ODIA	4011101	Por entrega de tablet	NO SE ENTREGA TABLET PORQUE NO SE HIZO EL PAGO DE LA MORA CONVENIDA.		Procedente
812224	RODOLFO SUAREZ MARTINEZ	13042015	2015	MAS	ODIA	4010801	Por entrega de tablet	NO SE ENTREGA TABLET PORQUE NO SE HIZO EL PAGO DE LA MORA CONVENIDA.		Procedente
812041	TATIANA SUAREZ MARTINEZ	13042015	2015	FEM	ODIA	4010801	Por entrega de tablet	NO SE ENTREGA TABLET PORQUE NO SE HIZO EL PAGO DE LA MORA CONVENIDA.		Procedente
812080	RODOLFO SUAREZ MARTINEZ	14012015	2015	MAS	ODIA	4010801	Por entrega de tablet	NO SE ENTREGA TABLET PORQUE NO SE HIZO EL PAGO DE LA MORA CONVENIDA.		Procedente
812041	BERNARDINO VILLALBA	13042015	2015	MAS	ODIA	4011101	Por entrega de tablet	NO SE ENTREGA TABLET PORQUE NO SE HIZO EL PAGO DE LA MORA CONVENIDA.		Procedente

Sobre este punto en particular, las condiciones generales informadas a los usuarios, en algunos casos, no hacían referencia a la mora en el servicio, como factor determinante para la entrega del incentivo ofrecido. Tan es así, que ni en los contratos, ni en algunos de los términos y condiciones, ni en las piezas publicitarias analizadas a lo largo de la presente actuación administrativa, se ha advertido por parte de esta Dirección, que el proveedor se refiriera a la mora en el pago de las obligaciones a su cargo como una restricción para acceder a la promoción y oferta bajo análisis.

Así, las políticas generales "Educlit", en las que no se indicó que el titular de los servicios debía estar al día con la facturación, contrario sensu, que no se encontrara en mora, se enuncian a continuación:

- **Documentos de políticas "Educlit" aportados por Telmex, en los cuales no se indicó que los usuarios debían estar al día en la facturación para recibir el incentivo promocional:**
 - Documento en formato PDF titulado 17102014-17102014, con vigencia del 17 de 17 de 2014.
 - Documento en formato PDF titulado 01112014-22112014, con vigencia del 1 de noviembre al 22 de noviembre de 2014.
 - Documento en formato PDF titulado 01102014-30102014, con vigencia del 1 al 30 de noviembre de 2014.
 - Documento en formato PDF titulado 01112014-22112014, con vigencia del 1 de noviembre al 22 de noviembre de 2014.
 - Documento en formato PDF titulado 10012015-31012015, con vigencia del 10 al 31 de enero de 2015.
 - Documento en formato PDF titulado 19012015-28022015, con vigencia del 19 de enero al 28 de febrero de 2015.
 - Documento en formato PDF titulado 21012015-28022015, con vigencia del 21 de enero al 28 de febrero de 2015.
 - Documento en formato PDF titulado 11022015-31032015, con vigencia del 21 de enero al 28 de febrero de 2015.
 - Documento en formato PDF titulado 02032015-31032015, con vigencia del 2 de marzo al 31 de marzo de 2015.
 - Documento en formato PDF titulado 10032015-31032015, con vigencia del 10 al 31 de marzo de 2015.
 - Documento en formato PDF titulado 10032015-31032015, con vigencia del 10 al 31 de marzo de 2015.
 - Documento en formato PDF titulado 26052015-31072015, con vigencia del 26 de

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

mayo al 31 de julio de 2015.

- Documento en formato PDF titulado 19062015-31072015, con vigencia del 19 de junio al 31 de julio de 2015.
- Documento en formato PDF titulado 27062015-29062015, con vigencia del 27 al 29 de junio de 2015⁴³.

En consecuencia, al exigir un requisito no informado de manera general en la publicidad emitida, ni de manera particular en los documentos constitutivos de términos y condiciones, el proveedor incumplió con la promoción y oferta comunicada de manera general, situación que afectó a una pluralidad de usuarios al no poder acceder a la tablet ofrecida, aun cuando cumplieron con los demás requisitos informados de manera general.

Así las cosas, se puede afirmar que la investigada incumplió la promoción y oferta comunicada a un gran número de usuarios, excusándose en las causales que se han analizado en precedencia. Como consecuencia de lo anterior, el presente cargo está llamado a prosperar.

8.3.2. EN RELACIÓN CON EL DEBER DE INFORMACIÓN Y LA SUPUESTA PUBLICIDAD ENGAÑOSA.

En este punto del debate, se hace necesario realizar un análisis del contenido de la publicidad aportada por la investigada, tanto en la respuesta al requerimiento de oficio elevado por parte de esta Dirección, como la allegada en el escrito de descargos, de cara a determinar el mensaje transmitido a los usuarios a través de la promoción y oferta y la información suministrada al usuario en su estrategia comercial.

Pieza publicitaria No. 1 (imagen)

LLEVA ESTA TABLET SIN COSTO*

Solo tienes que :

1. **COMPRAR CLARO TRIPLE PLAY**
2. **VIVIR EN ESTRATO 1 o 2**
3. **TENER A TU HIJO ESTUDIANDO EN UN COLEGIO PÚBLICO**

Claro

Llama ya línea nacional gratuita al 8003 200 200
Visita nuestros puntos de venta / www.claro.com.co

Lo que quieres es Claro

Telmex Colombia S.A. presta los servicios de televisión por suscripción, internet y telefonía. El proveedor de los servicios de datos móviles es COMCEL S.A. Oferta válida hasta el 31 de julio de 2015 o hasta agotar cantidades disponibles. Son 5.000 unidades disponibles. El cliente tiene 15 días calendario para validar la tablet en los puntos de venta o por correo electrónico. La tablet se entrega en comodato con un fin de compra a partir del día 12 de la entrega por un valor de venta de \$7.000. Consultar referencias e instrucciones en los puntos de venta autorizados para la entrega de las tablets y de sus condiciones y restricciones en www.claro.com.co.

⁴³ La totalidad de los documentos enunciados, se encuentran dispuestos en el DVD denominado "Respuesta Telmex Colombia S.A." obrante a folio 18. Carpeta denominada: Anexo 1 Acta de entrega, subcarpeta Anexo 3 Políticas.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Nombre archivo: Volante tabletTIRO.

Ubicación: DVD denominado "Respuesta Telmex Colombia S.A." obrante a folio 18. Carpeta denominada: Anexo 1 Acta de entrega. Subcarpeta: Anexo 8 Publicidad.

Los términos y condiciones dispuestos en la parte inferior de la pieza bajo análisis informan lo siguiente: "Telmex Colombia S.A., presta los servicios de televisión por suscripción, internet y telefonía. El prestador de los servicios de datos móviles es Comcel S.A. Oferta válida hasta el 31 de julio de 2015 o hasta agotar unidades disponibles. Son 5.000 unidades disponibles. El cliente tiene 15 días calendario para reclamar la tableta en los puntos autorizados a partir de la instalación de los servicios. La tableta se entrega en comodato con opción de compra a partir del mes 18 de la entrega por un valor de venta de \$9.000. Conoce referencias disponibles, puntos de venta autorizados para la entrega de las tabletas y demás condiciones y restricciones en www.claro.com.co".

Sobre la presente pieza publicitaria, debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el documento "Política de Precios Educlit", titulado Políticas 26052015-31072015⁴⁴, pues en el mismo se indica que la promoción aplica para clientes nuevos que adquieran el paquete "Triple Play".

Del análisis de la información que contiene la citada pieza publicitaria se advierte que el proveedor, únicamente indica que se deberá "comprar Claro Triple Play", sin que se informe el tipo de clientes a los cuales iba dirigida la promoción (nuevos o antiguos).

Pieza publicitaria No. 2



Nombre archivo: Tablets Claro Clientes Actuales-SD 480p.

Ubicación: DVD denominado "46 Publicidad Video 2014 17-064222" obrante a folio 232.

Descripción: El comercial analizado, suministra la siguiente información a los usuarios: "En Claro tenemos tablets sin costo esperándote. Por eso, si tienes o completas tu Claro Triple Play, vives en estrato 1 o 2 y tu hijo estudia en un colegio público, puedes llevarte una sin costo, y hacer que esta tableta y tu hijo sean felices. Llama ya, 7500500 Bogotá, 018003200200 nacional o visita nuestros puntos de venta".

⁴⁴ Dispuesto en el DVD denominado "Respuesta Telmex Colombia S.A." obrante a folio 18. Carpeta denominada: Anexo 1 Acta de entrega, subcarpeta Anexo 3 Políticas.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Los términos y condiciones enunciados en el video remitido, son los siguientes:

"Telmex Colombia S.A., es el prestador de los servicios de televisión por suscripción, internet y telefonía. El prestador de los servicios de datos móviles es COMCEL S.A. Oferta válida hasta el 31 de octubre de 2014. Cantidades disponibles de las 3 referencias de las marcas, Huawei Media Pad Link 10.1 S10 231U Mtc y Zie Mid K97 Tablet Mtc: 10.000 Unidades. Oferta válida para actuales que completen o tengan paquete tripleplay en estratos 1 y 2 que tengan hijos en colegios públicos. Se hace entrega de una tablet por cliente que cumpla las condiciones. El usuario final recibirá capacitación. La tableta se entrega en comodato y con opción de compra a partir del mes 18 de la entrega del dispositivo por un valor de venta de \$9.000. Entrega de la tableta solamente en puntos de venta a nivel nacional en las 41 ciudades participantes en la oferta. Para conocer las ciudades y puntos de venta autorizados para la entrega de las tabletas, visita www.claro.com.co. Aplican condiciones y restricciones".

En el video de la campaña publicitaria no se informó a los usuarios lo relativo al término con el que contaban para reclamar el incentivo promocional con posterioridad a la instalación de los servicios contratados; información que ciertamente reviste un carácter esencial, pues los usuarios, al no saber que contaban con un término específico para reclamar la tablet, perdieron la oportunidad de hacerse con un incentivo promocional, que en últimas, fue la motivación para suscribir sus contratos de prestación de servicios.

(i) En cuanto a la información relacionada con los clientes a los que iba dirigida la oferta comercial

Del análisis de la **Pieza Publicitaria No. 1**, no se advierte que el proveedor informara el tipo de clientes a los cuales iba dirigida la promoción (nuevos o antiguos), ausencia que representa una vulneración al deber de información que tienen los proveedores con los usuarios, pues en el evento en que un usuario que tuviera contratados uno o dos servicios con la investigada, y decidiera empaquetar los 3 servicios para acceder al incentivo promocional, no lo iba a conseguir, puesto que en las políticas que dispuso el proveedor y que fueron remitidas a este Despacho junto con el escrito de descargos se estableció que aplicaba únicamente para clientes nuevos que adquieran "Triple Play".

La anterior información no puede ser considerada como una condición secundaria, por el contrario se torna en una información que reviste un carácter esencial que debe ser informada de manera clara y suficiente a los usuarios **en cada una de las piezas publicitarias** que se emitan, pues se reitera que es el proveedor quien tiene la obligación de otorgar la información de manera clara, precisa, oportuna y suficiente. Frente a este aspecto, se precisa que la normatividad vigente no busca que se incluya toda la información en las piezas publicitarias sino **solo aquella que resulta ESENCIAL y DETERMINANTE para que los usuarios cuenten con los elementos de juicio suficientes para tomar una decisión de consumo razonable**, que para el caso en particular corresponde a qué tipo de clientes iba dirigida la promoción.

Lo anterior cobra mayor relevancia si se tiene en cuenta que al revisar cada una de las "Políticas de Precios Educlit" que adjuntó el proveedor con el escrito de descargos, se advierte que el segmento de clientes al cual fue dirigida la promoción tuvo variaciones durante el tiempo en que permaneció la campaña publicitaria, así:

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Fecha de inicio y fin establecidas en cada una de las Políticas	Promoción dirigida a clientes nuevos y actuales	Promoción dirigida únicamente a clientes nuevos
31/08/14 a 31/10/14	X	
2/09/14 a 12/10/14	X	
3/09/14 a 12/10/14	X	
9/09/14 a 31/10/14	X	
12/09/14 a 31/10/14	X	
17/10/14 a 17/10/14	X (clientes actuales solamente si ya se les había hecho el ofrecimiento con anterioridad y tienen promesa de entrega bien sea en CAV o a domicilio)	
1/11/14 a 22/11/14	X	
1/11/14 a 30/11/14	X	
10/01/15 a 31/01/15		X
19/01/15 a 28/02/15		X
21/01/15 a 28/02/15		X
11/02/16 a 31/03/16		X
2/03/15 a 31/02/15		X
10/03/15 a 31/03/15		X
26/05/15 a 31/07/15	X	
19/06/15 a 31/07/15	X	
27/06/15 a 29/06/15	X	

En tal sentido, la inclusión de dicha información en el documento de políticas de Educlic no resulta suficiente para transmitir la totalidad de la información esencial que no se incluyó en **cada una de las piezas publicitarias emitidas por TELMEX**, puesto que ese documento solo es un medio complementario que no puede ser el único vehículo que permita dar a conocer los elementos esenciales de una publicidad.

(i) En cuanto a la información relacionada con la temporalidad para reclamar el incentivo promocional

Gran parte de las quejas que sirvieron de fundamento para ilustrar la no entrega del incentivo de la promoción por parte de **TELMEX** coinciden en su mayoría en que a muchos de los usuarios no se les informó el término que tenían para reclamar la tableta y en otros casos, aun cuando en algunas piezas publicitarias se indicó el término, la información resultó ser confusa y desactualizada para los usuarios, puesto que cuando éstos acudieron al proveedor a solicitar la entrega del incentivo, la investigada informó un término diferente.

A manera de ilustración, encontramos que en la Pieza Publicitaria No. 2 que corresponde a un comercial mediante el cual la investigada suministró la siguiente información a los usuarios: *"En Claro tenemos tablets sin costo esperándote. Por eso, si tienes o completas tu Claro Triple Play, vives en estrato 1 o 2 y tu hijo estudia en un colegio público, puedes llevarte una sin costo, y hacer que esta tablet y tu hijo sean felices. Llama ya, 7500500 Bogotá, 018003200200 nacional o visita nuestros puntos de venta"*, en los términos y condiciones enunciados no se indica nada acerca del tiempo con el que cuentan los usuarios para

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

reclamar el incentivo, ausencia que vulnera claramente el derecho de información que le asiste a los usuarios, pues el proveedor en muchos casos – como quedó descrito líneas atrás – negó a los usuarios la entrega de la tableta aduciendo que no se había acercado a reclamar el incentivo dentro del término concedido, a pesar de que dicho término no fue informado a los usuarios en cada una de las piezas publicitarias.

Al respecto, debe señalarse que el término con el que contaban los clientes para reclamar la tableta constituye sin lugar a dudas una información de carácter esencial, por lo que era manifiesta su pertinencia e inclusión en todas y cada una de las piezas publicitarias, con la misma claridad y similar notoriedad a la que se utilizó para transmitir el mensaje principal del ofrecimiento del servicio de *Triple Play* y del incentivo promocional.

De igual modo, en el numeral tercero del considerando 8.3.1 del presente acto administrativo, este Despacho explicó la falta al deber de información de cara a los usuarios que suscribieron contratos de prestación de servicios de comunicaciones con la expectativa de acceder al incentivo consistente en una tablet, para lo cual relacionó cada una de las *Políticas de Precio Educativo* que no hacían alusión a la temporalidad de reclamación del incentivo, así como también, expuso algunos ejemplos en los que existiendo un término de 30 días calendario siguientes para reclamar el incentivo, al momento de resolver las PQR's el proveedor justificó la no entrega de las tabletas en la extemporaneidad de la reclamación de las mismas, argumentando un término inferior al que había anunciado inicialmente a los usuarios.

En este orden de ideas, cabe el reproche que por esta vía pretende hacerse y es posible concluir que el deber de información que le asiste al proveedor se vulneró desde dos aristas (i) al no incluir información esencial de la promoción y oferta en la totalidad de las piezas publicitarias y, (ii) la falta de correspondencia y precisión del término de reclamación del incentivo informado inicialmente a los usuarios con el indicado a éstos al momento en que acudieron ante el proveedor para solicitar la entrega de la tableta vía peticiones, quejas o recursos.

Por lo anterior, la información publicitaria que fue objeto de análisis en el presente pronunciamiento debe ser catalogada como publicidad engañosa, pues indujo en error a los clientes nuevos y actuales (en los casos en que aplicaba este último) e impidió que los consumidores tomaran decisiones libres, conscientes e informadas respecto del servicio e incentivo ofrecido.

Ahora bien, en lo que respecta al argumento del proveedor relacionado con la falta de claridad de la imputación efectuada, no es de recibo para este Despacho, comoquiera que en los considerandos noveno, décimo, décimo primero, décimo segundo y décimo tercero de la formulación de cargos se indicó de manera clara y precisa los supuestos fácticos en los que se fundamentó el primer cargo imputado a la investigada.

De igual forma, en lo que respecta a la aseveración del proveedor, según la cual, *"el artículo 10 de la Resolución CRC 3066 de 2011 no fue incumplido toda vez que además de los medios de prueba obrantes en el expediente suministrados por mi poderdante, los usuarios tuvieron la facultad de informarse en la página web así como en el servicio de call center sobre las Políticas de tarifas del programa de tabletas Educativo de manera fácil relativas a tal promoción, su tarifa y su cobertura"*, se reitera que aun cuando la página web y la línea de atención gratuita son medios de atención dispuestos para los clientes, la habilitación de los mismos no subsana la falencia o ausencia de información que tengan las piezas publicitarias emitidas por el proveedor, por ende, aun cuando los usuarios puedan acudir a dichos mecanismos para absolver dudas relacionadas con las promociones u ofertas, lo cierto es que las piezas publicitarias en sí mismas, deben contener la totalidad de la información o características esenciales que deben conocer los usuarios.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

8.3.3. De la caducidad de la facultad sancionatoria.

En el punto bajo análisis, la investigada se refirió a cada una de las quejas presentadas por los usuarios María Angélica Sosa Fresneda, Mario Alberto Vargas Suárez, Erin Alith Acevedo Gambin y Blanca Mireya Gómez Pinzón, ante esta Dirección, y que se tuvieron en cuenta como evidencia de las imputaciones efectuadas en la formulación de cargos realizada mediante la Resolución 6226 del 1 de febrero de 2018. De conformidad con lo expuesto en el numeral 6.1 del considerando Sexto del presente acto administrativo, debe tenerse en cuenta que las quejas elevadas ante esta Dirección por parte de los usuarios relacionados, se tomaron como muestra para poner de presente las conductas desplegadas por la investigada y demostrar la afectación que las mismas pudieron causar a la generalidad de los usuarios que pretendieron acceder al incentivo ofrecido mediante la campaña publicitaria desplegada por Telmex desde el 27 de agosto de 2014 y que según los documentos que reposan en el acervo probatorio se mantuvo en el tiempo por lo menos hasta el 31 de julio de 2015, fecha a la cual se debe adicionar el término con el que contaban los usuarios para reclamar el incentivo promocional.

Ahora bien, en relación con las quejas presentadas por los usuarios María Angélica Sosa Fresneda⁴⁵ y Alberto Mario Vargas Suárez⁴⁶, el proveedor de servicios manifestó que frente a tales casos debía revisarse si la facultad sancionatoria de la Dirección se encuentra extinta en razón al fenómeno de la caducidad, de conformidad lo dispuesto en el artículo 52 del CPACA.

Es claro para el Despacho, que la campaña publicitaria que dio origen a la controversia que nos ocupa, se inició el 27 de agosto de 2014; también es claro que la misma se mantuvo vigente y de manera constante hasta el 31 de julio de 2015, de conformidad con la respuesta allegada por parte del proveedor, mediante el oficio radicado con el No. 17-064222-00003-0000 de fecha 10 de abril de 2017⁴⁷.

En este orden de ideas, es dable afirmar que las conductas imputadas a Telmex mediante la Resolución 6226 del 1 de febrero de 2018, no acaecieron únicamente durante el año 2014, sino que las mismas se configuraron en conductas de carácter continuado o de tracto sucesivo, pues las mismas han sido cometidas de manera reiterada y permanente por parte de la sociedad investigada al menos durante el periodo comprendido entre agosto de 2014 y julio de 2015. Lo anterior constituye una conducta continuada, debido a que existe una *pluralidad de acciones u omisiones, una unidad de intención y la identidad de los elementos que configuran la conducta descrita en ley como sancionable*⁴⁸.

Al respecto, la Sección Cuarta de la Sala de lo Contencioso Administrativo del H. Consejo de Estado, en sentencia del 29 de septiembre de 2011, refiriéndose a aspectos de derecho aduanero, brindó la siguiente definición de conducta continuada:

"Si bien es cierto, el instrumento de materialización de la importación es independiente por cuanto son 160 declaraciones de importación, ello no sirve de base para desvirtuar una conducta reiterada en el tiempo, donde los intervinientes no cambian, se realiza de la misma forma, con igualdad de medios y fines e infringiendo varias veces la misma regla de derecho, que pretende salvaguardar un interés jurídico, es decir, se configura una conducta continuada porque existe una pluralidad de comportamientos, cohesionados por un designio que vulnera en

⁴⁵ Cbrante a folios 28 a 57.

⁴⁶ Cbrante a folios 59 a 86.

⁴⁷ Cbrante a folios 14 a 18.

⁴⁸ Consejo de Estado. Sección Cuarta. Sentencia de 2 de julio de 1999, Rdo. 20019384, Consejero Ponente Daniel Manrique Ayala.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

diferentes oportunidades un interés jurídico tutelado por la norma, los cuales tienden a una misma y única finalidad (...). (Destacado propio).

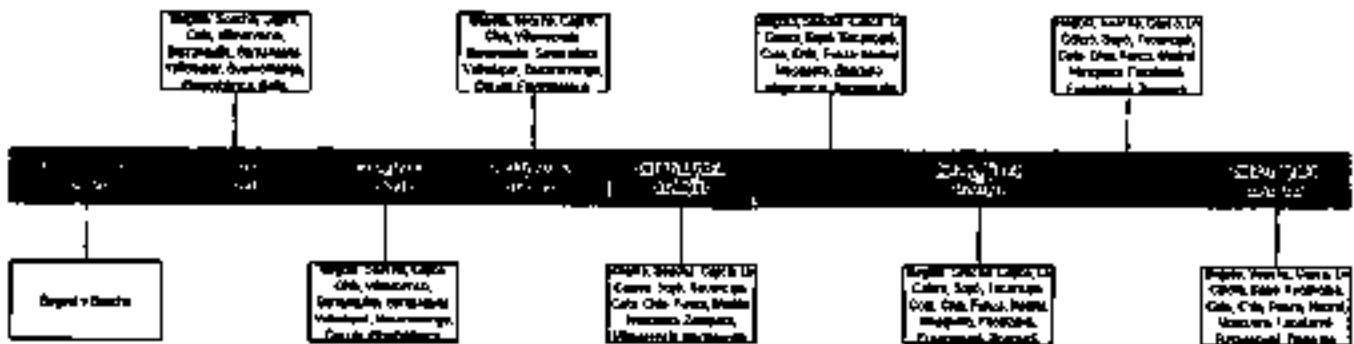
En las siguientes gráficas, se puede apreciar la vigencia de la campaña publicitaria desplegada por Telmex durante los años 2014 y 2015:

CAMPAÑA TABLETS TELMEX AÑO 2014



Fuente: Elaboración Superintendencia de Industria y Comercio. Información tomada de los términos y condiciones allegados por el proveedor de servicios⁴⁹.

CAMPAÑA TABLETS TELMEX AÑO 2015



Fuente: Elaboración Superintendencia de Industria y Comercio. Información tomada de los términos y condiciones allegados por el proveedor de servicios⁵⁰.

Descripción: Las líneas de tiempo relativas a los años 2014 y 2015, demuestran que la campaña promocional desplegada por el proveedor de servicios mediante la cual se ofreció a los usuarios la posibilidad de adquirir una tablet sin costo al cumplir con 3 condiciones informadas de manera general, las cuales eran (1) contratar los servicios en modalidad Triple Play, (2) ser estrato 1 o 2, y (3) tener un hijo estudiando en un colegio público. Por razones de espacio, no se señalan la totalidad de las ciudades en las que estuvo disponible la promoción y oferta.

De esta manera, esta Dirección no comparte la posición de la investigada, en el sentido que no se puede afirmar que la facultad sancionatoria se encuentra extinta con ocasión del fenómeno de la caducidad, pues nos encontramos ante una campaña publicitaria prolongada en el tiempo, con identidad de términos y condiciones y cuyas piezas publicitarias informaban de manera homogénea a los usuarios que para acceder al incentivo promocionado (tablet), solamente debían (i) adquirir o tener un plan Claro Triple Play, (ii) vivir en estratos 1 o 2 y, (iii) tener un hijo estudiando en un colegio público.

De conformidad con lo anterior, es claro que el fenómeno de la caducidad, no ha operado sobre la facultad sancionatoria de esta Dirección, en relación con las quejas utilizadas como soporte en la presente actuación administrativa, ni sobre los recursos de apelación pertenecientes al mismo periodo de tiempo, pues estamos en presencia de una conducta continuada o de tracto sucesivo.

⁴⁹ DVD denominado "Resolución Telmex Colombia S.A." obrante a folio 18. En la carpeta denominada Anexo 1 Acta de entrega, subcarpeta Anexo 3 Políticas, se encuentra la totalidad de documentos en formato PDF sobre los cuales se sustentaron las líneas de tiempo.

⁵⁰ ídem.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

8.3.4. "EN RELACIÓN CON LA SUPUESTA INEXACTITUD DE LA INFORMACIÓN"

Frente a este punto, Telmex argumentó que no es de recibo la imputación relacionada con la inexactitud en cuanto a la información remitida a esta Dirección, en relación con las peticiones, quejas y/o recursos recibidas con ocasión de la promoción y oferta en donde se ofreció como incentivo una tableta sin costo.

Según lo indicado por el proveedor de redes y servicios, en el numeral 11 del requerimiento de información⁹¹ elevado por esta Dirección, no se delimitó el ámbito temporal de lo solicitado a un determinado año, mes o día en relación con la información que se pretendía recabar.

Aunado a lo anterior, manifestó la investigada que esta Dirección tampoco tuvo en cuenta el ámbito territorial de las PQRS solicitadas, no siendo obvio (para el proveedor de servicios), que el alcance era nacional, pues las campañas publicitarias no abarcaron las mismas ciudades ni se aplicaron en todos los municipios del país.

En síntesis, no es dable para la investigada, que se le impute un cargo relacionado con la inexactitud de la información remitida a esta Dirección, pues no se determinaron los criterios de parametrización con base en los cuales se debió remitir la información. Aunado a lo anterior, Telmex indicó que el término otorgado para la creación de las bases de datos solicitadas (esto es, 10 días), y el extenso universo del cual se tenía que extraer la información, un porcentaje del 0.22% de fiabilidad es más que razonable.

En este punto, es menester para esta Dirección indicar, que mediante el requerimiento de información radicado con el No. 17-64222- 0-0, se solicitó al proveedor de servicios, entre otras cosas, allegar la siguiente información:

7. Indique la vigencia (fecha de inicio y finalización) de la promoción y oferta en virtud de la cual se indicó a los usuarios que por la suscripción de los servicios de telefonía fija, internet fijo y televisión "Triple Play", serían beneficiarios de la entrega de una tablet sin costo.

(. .)

8. Indique las ciudades y/o municipios a las que fue dirigida la promoción y oferta.

9. Relacione los centros de atención y ventas que estaban habilitados para realizar la entrega de las tablets a los usuarios en las diferentes ciudades en donde estuvo vigente la promoción y oferta.

(. .)

11. Allegue la relación de las peticiones, quejas y/o recursos recibidos con ocasión de la promoción y oferta mencionada en el presente requerimiento, indicando como mínimo la fecha de radicación, CUN, quejoso, motivo y trámite de la misma". (Destacado propio).

Del apartado del requerimiento transcrito, es posible afirmar que esta Dirección delimitó los ámbitos tanto territorial como geográfico, al indagar por la vigencia de la promoción bajo análisis y por las ciudades y municipios a los que fue dirigida la estrategia comercial desplegada por la investigada, información que valga señalar solo era conocida por la propia investigada.

Es menester para esta Dirección indicar que, dado el desconocimiento que se tenía sobre la vigencia de la promoción (ámbito temporal), y las ciudades y/o municipios en los que estuvo vigente la campaña promocional bajo análisis (ámbito territorial), no hubiera sido posible solicitar en el punto 11 del mencionado requerimiento, la información con el grado de detalle

⁹¹ Obrante a folio 1 del expediente.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

pretendido por parte de Telmex, precisamente por eso se trataba de un requerimiento de información.

Así las cosas, tampoco es de recibo para esta Dirección, que el proveedor pretenda evadir su responsabilidad en cuanto a la remisión de la totalidad de la información requerida, argumentando que la solicitud elevada no se circunscribió a los ámbitos temporal y territorial, cuando tales aspectos fueron indagados en los puntos 1, B y 9 del requerimiento de información en mención.

Continuando con el cargo bajo análisis, tampoco es de recibo para esta Dirección, el argumento esgrimido por parte del proveedor de servicios mediante el cual manifestó que "(...) por el tiempo para la creación de las bases de datos solicitadas (10 días) y el extenso universo del cual se tenía que extraer la información, un porcentaje del 0,22% de fiabilidad es más que razonable"; lo anterior, por cuanto a los proveedores de servicios de comunicaciones, les asiste la obligación de llevar un registro detallado de las peticiones, quejas y recursos presentados por los usuarios.

Para el caso bajo análisis, es claro que la obligación de llevar un registro de las PQRs presentadas por los usuarios, no surgió con ocasión del requerimiento de información elevado por esta Dirección mediante el oficio radicado con el No. 17-64222- -0-0, sino que tal obligación, se encuentra establecida para los proveedores de servicios de comunicaciones desde mayo de 2011, fecha en la cual entró en vigencia la Resolución CRC No. 3066 de 2011.

Así, el artículo 51 de la resolución en comento, dispuso lo siguiente:

"ARTÍCULO 51. REGISTRO DE PQRs. *Los proveedores de servicios de comunicaciones deben llevar de manera electrónica o por cualquier otro medio idóneo, un registro debidamente actualizado de las peticiones, quejas y recursos presentadas por los usuarios, en el cual se identifique de manera detallada, como mínimo, si se trata de una petición, queja o recurso, la causal o motivo de la petición, queja o recurso, el nombre del usuario, el número de identificación del usuario y su dirección de notificación, la fecha de presentación de la PQR, el Código Único Numérico -CUN- y la fecha de envío de la respuesta, cuando la misma no se haya adoptado de manera verbal, adjuntando, en todo caso, un resumen de la respuesta".*

Así las cosas, según lo manifestado por Telmax, al indicar que debido al tiempo concedido por parte de esta Dirección para la creación de las bases de datos solicitadas (10 días según sus cálculos), y que "(...) un porcentaje de del 0,22% de fiabilidad es más que razonable", no justifican el hecho de que la información solicitada en relación con la totalidad de las PQRs interpuestas por los usuarios, no fueran remitidas en su totalidad, teniendo en cuenta que únicamente se relacionaron 13 recursos de apelación, mientras que esta Entidad tuvo conocimiento de 184 expedientes de apelación⁵². En consecuencia, es claro que la investigada presentó la información solicitada por esta Dirección, de forma inexacta.

Tenemos que mediante el requerimiento de información No. 17-64222- -0-0, se le concedió al proveedor de servicios un término de "diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente del recibo de la presente comunicación (...)", para dar respuesta y allegar lo solicitado.

Así, mediante la guía de correo No. RN728184161CO, es posible afirmar que el requerimiento en mención fue entregado en el domicilio de la investigada el 17 de marzo de 2017:

⁵² De los cuales se tendrán en cuenta para el presente acto administrativo 171 expedientes de apelación, de conformidad con lo indicado en el pie de página del considerando tercero de la presente actuación.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Teniendo en cuenta la fecha de recibo del requerimiento de información, y el plazo de 10 días hábiles para dar respuesta al mismo, la fecha en que la misma debió allegarse a esta Dirección, tenía como límite el 3 de abril de 2017.

No obstante lo anterior, mediante oficio radicado con el número 17-064222-00001-0000, el proveedor de servicios presentó una solicitud de prórroga mediante la cual solicitó un término adicional de cinco (5) días hábiles a los 10 inicialmente concedidos, para allegar la totalidad de la información requerida por parte de esta Dirección:



SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
 NO. 17-064222-00001-0000
 Fecha: 2017-04-03 14:05:00 Que 3000 del PROYECTO
 TB. 225 BOGOTÁ C.A. Que 324 DENUNCIAS
 AS. 257 SOLICITUDS SOL. Pasa. 12

Bogotá, D.C. 3 de abril de 2017

Doctor
FABIO ANDRÉS RESTREPO BERNAL
 Director de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones
 SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
 Ciudad

Asunto: Solicitud de prórroga. Radicado No. 17-64222

Respetado Doctor Restrepo:

MILDA MARÍA PARDO HASCHE identificada con cédula de ciudadanía 47 602 389, en calidad de Representante Legal Superior de **TELMEX COLOMBIA S.A.**, tal como se describe con el certificado de existencia y representación adjunto y en atención al oficio del asunto en el que se solicita información relacionada con la oferta de entrega de una tarjeta sin costo a los usuarios que adquieren el servicio de Triple Play, respetuosamente solicito se prorrogue el término fijado para atender el requerimiento hasta el 7 de abril de 2017 teniendo en cuenta la cantidad de la información solicitada. Lo anterior, en virtud del artículo 117 del CGP aplicable por remisión a la presente situación.

Como consecuencia de la solicitud de prórroga elevada por parte de la investigada, esta Dirección, mediante comunicación radicada con el No. 17-64222-2-0, accedió a la solicitud elevada, concediéndole a la ahora investigada, un término de cinco (5) días hábiles adicionales al inicialmente indicado. En consecuencia, la información solicitada, debió ser allegada a más tardar el 7 de abril de 2017

No obstante, y a pesar de que la prórroga concedida por esta Dirección le informó al proveedor que contaba hasta el día 7 de abril de 2017 para allegar la totalidad de la información requerida, no fue sino hasta el 10 de abril de 2017⁵³ que el proveedor remitió lo que a su entender era la totalidad de lo requerido.

Esta Dirección, no acoge la tesis propuesta por parte de la Investigada, pues el proveedor afirma de manera errada, que se le concedieron tan solo 10 días para el recaudo de la

⁵³ Según se puede apreciar en el rúbrica de radicación del oficio obrante a folio 14 del expediente

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

información solicitada, cuando en realidad, como ha quedado probado, se le concedieron 15 días hábiles si se tiene en cuenta la prórroga concedida, para allegar lo solicitado.

En este orden de ideas, y de conformidad con lo acotado en precedencia, cabe el reproche que por esta vía pretende hacerse en cuanto a la inexactitud de la información requerida por la autoridad administrativa.

8.3.5. "B. AUSENCIA DE ANTIJURIDICIDAD MATERIAL".

Sobre este punto, manifestó la investigada que, no hubo ninguna afectación a los bienes jurídicos protegidos por el Régimen de Protección de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones. Adicionalmente afirmó que, la conducta desplegada no tuvo la potencialidad de afectar de manera grave ni de poner en peligro evidente los bienes jurídicos tutelados por la Ley 1341 de 2009, pues a su entender, de conformidad con los elementos probatorios obrantes en el expediente, es posible afirmar que la información suministrada se ajustó a los parámetros legales, que 82.143 equipos fueron entregados y que los 184 recursos de apelación con relación a las campañas publicitarias que fueron remitidos a esta Superintendencia representan proporcionalmente al 0,22% del conjunto globalmente considerado, lo que a criterio de Telmex, refuerza la ausencia de antijuridicidad material en la conducta investigada.

Para esta Dirección, la afirmación realizada por la investigada, no se encuentra soportada por ningún medio probatorio, pues aun cuando el proveedor de servicios hizo alusión a los medios probatorios obrantes en el expediente, no se refirió a ninguno en particular ni los utilizó para soportar su afirmación. Por el contrario y como se ha demostrado a lo largo de la presente actuación, es claro que el proveedor de servicios vulneró lo dispuesto en varias disposiciones legales y regulatorias, como lo son, el numeral 2 del artículo 53 y numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, literal c) del numeral 10.1 del artículo 10, artículo 11 y artículo 31 de la Resolución CRC No. 3066 de 2011, y lo dispuesto en los artículos 29 y 30 de la Ley 1480 de 2011. Así las cosas, no podemos afirmar que nos encontramos en presencia de omisiones de bagatela o que no causen afectación a una pluralidad de usuarios, comoquiera que quedó demostrado que existió una transgresión normativa injustificada y que con dichas conductas desplegadas por Telmex, se tuvo la potencialidad de vulnerar (y efectivamente se vulneraron en algunos casos) los derechos de los consumidores.

NOVENO. Conclusión

1. En cuanto al incumplimiento de la promoción y oferta en virtud de la cual se comunicó a una pluralidad de usuarios la posibilidad de adquirir una Tablet con la suscripción de los servicios de "Triple Play" y al deber de información.

En este punto, es plausible concluir que la sociedad TELMEX incumplió la promoción y oferta mediante la cual informó a los usuarios que por la suscripción de contratos de prestación de los servicios de telefonía fija, Internet fijo y televisión "Triple Play", serían beneficiarios de la entrega de una tablet sin costo, al mismo tiempo que habría dejado de informar de manera clara, oportuna, veraz, anterior, suficiente y completa sobre los términos, condiciones y restricciones de la promoción.

De esta manera, Telmex, transgredió lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, literal c) del numeral 10.1 del artículo 10, artículo 11 y artículo 31 de la Resolución CRC No. 3066 de 2011, y lo previsto en los artículos 29 y 30 de la Ley 1480 de 2011.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

2. En relación con la inexactitud por parte de Telmex frente a la información remitida a esta Dirección con ocasión del requerimiento de información radicado con el No. 17-64222-0-0:

Frente al punto bajo análisis, ha quedado demostrado que la inexactitud de la información remitida por Telmex con ocasión del requerimiento en mención, en relación con las peticiones, quejas y recursos recibidas en relación con la promoción en la que se les indicó a los usuarios que por la suscripción de los servicios de telefonía fija, Internet y televisión "Triple Play", serían beneficiarios de la entrega de una tablet sin costo.

Lo anterior, pues en la información remitida por parte de la investigada, se informó que tan solo se recibieron 13 recursos de apelación en relación con la promoción en cuestión; sin embargo, esta Superintendencia identificó que el proveedor trasladó por lo menos 184 recursos de apelación (sede de empresa) relacionados con esta promoción, a fin de que esta Entidad emitiera un pronunciamiento en segunda instancia.

Así las cosas, se ha demostrado que Telmex transgredió lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.

DÉCIMO: Dosimetría Sancionatoria.

Es importante indicar que la sanción administrativa es la reacción jurídica de la institucionalidad ante la vulneración de un precepto normativo establecido en interés general y cuya inobservancia debe ser reprimida. Así, las normas establecen derechos e imponen deberes que deben ser cumplidos y, subsidiariamente, cuando se frustra la expectativa de acatamiento de la norma se hace necesaria la imposición de sanciones que implican la represión de una conducta particular y, a su vez, la salvaguarda del interés general.

En este sentido se ha pronunciado la Honorable Corte Constitucional mediante Sentencia C-875 de 2011, de la siguiente manera:

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

Ahora bien, la imposición de sanciones por parte de la autoridad conlleva límites y condiciones específicas, de cuyo seguimiento se deriva que el sujeto destinatario de los deberes y obligaciones tenga plena claridad acerca de las consecuencias que puede generar su indebido actuar. De lo anterior, es claro que siempre y cuando la autoridad sancionadora se mantenga dentro de los límites que legalmente le han sido impuestos, puede modular la sanción, atendiendo a diversos criterios que pueden tomarla más o menos gravosa⁶⁴.

En ese sentido, las limitaciones a las cuales está sujeta la discrecionalidad de la administración, se contraen de una parte al monto de la sanción (que debe oscilar entre uno (1) y quince mil (15000) salarios mínimos legales mensuales vigentes)⁶⁵; y de otra a los criterios previstos por la normatividad para la imposición de las sanciones, que para el

⁶⁴ "Y para la Corte es claro que la potestad de evaluación de la gravedad de la falta debe dejarse a juicio de la Administración, pues sólo ella tiene conocimiento inmediato de la dimensión y repercusiones de la conducta reprochable. Por ello no resulta violatorio del principio de reserva de ley en materia sancionatoria que la Administración evalúe la gravedad de la conducta e imponga las sanciones dentro del marco establecido por el legislador, pues con que la ley haya determinado las faltas y las sanciones se entiende satisfecho el principio de legalidad (...)" Corte Constitucional Sentencia C-1153 de 2005.

⁶⁵ Artículo 65 de la Ley 1341 de 2009

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

presente caso se encuentran expuestos en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, con la finalidad de dosificar una sanción administrativa, de tal forma que se ajuste a los fines de la norma y resulte proporcional a los hechos que le sirven de causa.

10.1. Gravedad de la falta.

De conformidad con lo expuesto en la presente actuación y una vez evaluadas las conductas objeto de reproche desde sus diferentes dimensiones y teniendo en cuenta los criterios normativos a los cuales está sujeta la discrecionalidad de la administración, esta Dirección encuentra que al efectuar la valoración respecto de la gravedad de las conductas desplegadas por la sociedad investigada, se pudo evidenciar que ésta desconoció varias disposiciones del Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones y del Estatuto de Protección al Consumidor, atinentes en primer lugar al derecho que le es propio a los usuarios de servicios de comunicaciones, de recibir una información completa, adecuada e idónea, derecho que conlleva inversamente la obligación a cargo del proveedor de servicios de comunicaciones, de entregar esa información.

En segundo lugar, desconoció las expectativas de los usuarios que suscribieron contratos de prestación de servicios bajo la premisa de adquirir un incentivo promocional (tablet), a los cuales no se les hizo entrega del mismo aun cuando cumplieron con las condiciones establecidas por la sociedad investigada.

En tercer lugar, la investigada no remitió de manera exacta la información solicitada por esta Dirección en cuanto a la totalidad de las peticiones, quejas y recursos recibidos en relación con la promoción objeto de investigación.

Así, pues, debe indicarse que la actuación desplegada por la sociedad investigada resultó trasgresora del principio de información que debe regir la actuación de los proveedores de servicios de comunicaciones, pues el hecho de omitir la divulgación de información esencial al momento de publicar sus piezas publicitarias, y hacerla valer una vez adquirido el producto o servicio promocionado sirviéndose de la compilación en los documentos de términos y condiciones denominados "*Políticas de Tarifas*", impide la efectiva toma de decisiones informadas, presupuesto general del principio que ocupa nuestra atención, y que toma mayor relevancia si se tiene en cuenta: (i) que los términos y condiciones informados a los usuarios a lo largo de la campaña publicitaria desplegada por el proveedor de servicios durante los años 2014 y 2015, les suministraron información incompleta en relación con los requisitos esenciales que debían cumplir para acceder al incentivo promocional; (ii) la potencialidad que tuvieron los anuncios emitidos por la investigada de afectar a una gran número de usuarios para que suscribieran contratos de prestación de servicios de comunicaciones "*Triple Play*", bajo la expectativa de adquirir una tablet.

En segundo lugar, debe tener en cuenta la investigada, que la gravedad que reviste el no cumplir con la entrega del incentivo promocional comunicado de manera general a los usuarios, se traduce en que las expectativas de los mismos se ven defraudadas o incumplidas, pues, se reitera, la motivación de los usuarios al momento de suscribir los contratos de prestación de servicios de comunicaciones bajo la modalidad "*Triple Play*", fue, más allá de los servicios ofrecidos, el acceso al incentivo promocional materializado en una tablet.

En tercer lugar, al no remitir a esta Dirección de manera exacta y completa la información que le fue requerida en relación con las peticiones, quejas y/o recursos presentados por los usuarios con ocasión de la promoción y oferta bajo estudio, obstaculiza las actividades de la Superintendencia de Industria y Comercio encaminadas a garantizar la protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones, lo cual contraviene el Régimen de infracciones

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

y sanciones al ordenamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

De lo anterior, se extrae que la gravedad de las conductas desplegadas por la investigada, la hace merecedora de una sanción que no solo conduzca a castigar la conducta trasgresora del RPU, sino que resulte correctiva, a efectos de evitar la incursión en nuevas conductas como las aquí sancionadas, so pena de ser merecedora de sanciones más severas.

10.2. Daño producido.

Para el caso concreto, no es menester que se haya producido un daño efectivo y comprobable, para que la autoridad administrativa intervenga en favor de la salvaguarda de los derechos de los consumidores; lo que se pretende, y específicamente para el caso concreto, es que el proveedor de servicios cumpla con la promoción y oferta que ha sido comunicada a los usuarios, quienes de buena fe y bajo el cumplimiento de los requisitos exigidos, suscribieron contratos de prestación de servicios de comunicaciones bajo la premisa de adquirir un incentivo promocional.

Así lo ha confirmado la Corte Constitucional en sentencia T-466 de 2003 al señalar que "Tratándose de la protección de los derechos de los consumidores, no se requiere entonces la existencia de un daño, tampoco la de un perjuicio, ni hay lugar mediante el ejercicio de una acción colectiva a una indemnización reparatoria, como ya se dijo. Lo que el legislador protege es el derecho de quienes adquirieron un producto o servicio determinado a no resultar defraudados en la confianza pública que el productor debe honrar permanentemente y con respecto a todos"⁵⁶.

10.3. Proporcionalidad entre la falta y la sanción.

Al respecto, es necesario anotar que la graduación de la sanción que esta Superintendencia realiza en virtud de la facultad sancionatoria legalmente a ella atribuida, obedece principalmente a una facultad discrecional⁵⁷ que no es absoluta, esto es, que se debe adecuar a los fines que la norma autoriza y debe ser proporcional a los hechos que le sirven de causa.

Así las cosas, el monto de la sanción a imponer no es arbitrario ni caprichoso ya que respeta el principio de legalidad que gobierna la actuación de los funcionarios públicos, y se impone dentro de los límites pecuniarios establecidos por la ley.

Precisamente, la norma que particularmente autoriza la aplicación de la sanción en materia de servicios de comunicaciones, para el caso concreto es el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, el cual estableció unos rangos máximos en atención a la naturaleza de la infracción, los que sirven de parámetro a la autoridad sancionadora para la determinación de la correspondiente sanción, permitiendo la imposición de multas hasta por el equivalente a quince mil (15000) salarios mínimos legales mensuales vigentes⁵⁸.

Por lo tanto, y teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, es necesario imponer una sanción acorde con la gravedad de la conducta por sí misma considerada y que genere un reproche adecuado y proporcional, ante un comportamiento en abierta contradicción con el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones por vía de la trasgresión de lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 53 y numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, literal c) del numeral 10.1 del artículo 10, artículo 11 y artículo 31 de la Resolución CRC No. 3066 de 2011, y lo dispuesto en los

⁵⁶ Subraya y negrilla fuera del texto original.

⁵⁷ Artículo 44 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

⁵⁸ Artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, vigente para el momento de los hechos y modificado por el artículo 44 de la Ley 1753 de 2015

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

artículos 29 y 30 de la Ley 1480 de 2011⁵⁹.

DÉCIMO PRIMERO: Sanción Administrativa.

De acuerdo con todo lo indicado en precedencia, se evidenció el incumplimiento por parte de la sociedad investigada así:

1. En cuanto al incumplimiento de la promoción y oferta en virtud de la cual se comunicó a una pluralidad de usuarios la posibilidad de adquirir una tablet:

Es evidente el incumplimiento por parte de Telmex a lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, literal c) del numeral 10.1 del artículo 10, artículo 11 y artículo 31 de la Resolución CRC No. 3066 de 2011, y lo dispuesto en los artículos 29 y 30 de la Ley 1480 de 2011⁶⁰, situación que hace procedente la imposición de la sanción administrativa correspondiente, en atención a lo dispuesto por los artículos 65 y 66 de la Ley 1341 de 2009.

Como consecuencia de lo anterior, se impondrá a la sociedad TELMEX COLOMBIA S.A., identificada con el NIT 830.053.800-4, una sanción pecuniaria en favor de la Nación por la suma de MIL QUINIENTOS SESENTA Y DOS MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL PESOS M/OTE (\$1.562.484.000.00) equivalentes a DOS MIL (2000) salarios mínimos mensuales legales vigentes, monto al que se llega luego de analizar la gravedad de la infracción y la proporcionalidad de la falta con la sanción.

2. En relación con la inexactitud por parte de Telmex frente a la información remitida a esta Dirección con ocasión del requerimiento de Información radicado con el No. 17-64222-0-0:

Como se ha demostrado, la investigada transgredió lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009. En consecuencia, se impondrá a la sociedad TELMEX COLOMBIA S.A., identificada con el NIT 830.053.800-4, con ocasión de la información remitida de manera inexacta a esta Superintendencia, una sanción pecuniaria en favor de la Nación por la suma de CIENTO CINCUENTA Y SEIS MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS PESOS M/OTE (\$156.248.400.00) equivalentes a DOSCIENTOS (200) salarios mínimos mensuales legales vigentes, monto al que se llega luego de analizar la gravedad de la infracción y la proporcionalidad de la falta con la sanción.

DÉCIMO SEGUNDO: Medida Administrativa.

En relación con el incumplimiento de la promoción y oferta consistente en la entrega de una tablet al cumplir con 3 condiciones, las cuales eran (i) suscribir contratos de prestación de servicios de comunicaciones en la modalidad "Triple Play", (ii) ser estrato 1 o 2, y (iii) tener un hijo estudiando en un colegio público, no constituye un hecho del que se puedan predicar elementos circunstanciales o aislados, sino que, en contraste, es el producto de un comportamiento deliberado abiertamente contrario a la ley, que impone a la autoridad administrativa la toma de medidas efectivas en aras de brindar una protección integral a los usuarios de los servicios de comunicaciones.

⁵⁹ Se tendrá como criterio de interpretación del Estatuto de Protección al Consumidor lo previsto en los numerales 2.1.2.1.1, el literal d) del numeral 2.1.1.2, y el literal a) del numeral 2.1.2.1. del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

⁶⁰ Ibidem.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Así las cosas, el numeral 3 del artículo 13 del Decreto 4888 de 2011, establece como función de la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones la siguiente:

"(.) 3. Tramitar y decidir las investigaciones en contra de proveedoras 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 (...)" (Destacado propio).

A partir de las especiales facultades conferidas por el precepto anteriormente citado procederá esta Dirección a ordenar lo siguiente:

12.1. Beneficiarios de la medida administrativa

Declarado que la sociedad investigada efectivamente incumplió con la promoción y oferta informada a sus usuarios, es procedente emitir una medida administrativa que haga efectivo el derecho de los usuarios que suscribieron los contratos de prestación de servicios de comunicaciones con la expectativa de recibir el incentivo anunciado por TELMEX.

12.1.1. Entrega del Incentivo promocional (tablet) ofrecido con ocasión de la suscripción de contratos de prestación de servicios de comunicaciones a los usuarios determinados en el artículo noveno de la Resolución 6226 de 2018.

TELMEX deberá proceder a realizar la entrega del incentivo (tablet), de igual o superior calidad y funcionalidad a los modelos referenciados en la "política de precios Educlit" a los siguientes usuarios determinados en el presente acto administrativo.

Usuario	Identificación
Maria Angélica Sosa Fresneda	C.C. 53.065.732
Alberto Mario Vargas Suárez	C.C. 1.140.821.174
Erlin Alith Acevedo Gambin	C.C. 8.772.746
Blanca Mireya Gómez Pinzon	C.C. 65.516.405

12.1.2. Entrega del incentivo promocional (Tablet) a clientes indeterminados pero determinables.

TELMEX deberá proceder con la entrega del incentivo (Tablet), a los clientes que:

1. Suscribieron contratos de prestación de servicios de comunicaciones "Triple Play" en el período comprendido entre el 27 de agosto de 2014 y el 31 de julio de 2015, con ocasión de la campaña publicitaria emitida para ese período.
2. Los usuarios deben haber cumplido con las condiciones anunciadas en las piezas publicitarias, esto es: (i) adquirir un "Triple Play"; (ii) ser estrato 1 o 2 y. (iii) tener un hijo estudiando en un colegio público.
3. Aplica para usuarios que a la fecha de la ejecutoria del presente acto administrativo no hayan recibido la Tablet por una causa no imputable a éstos
4. Las características de la Tablet a entregar, deberán ser de igual o superior calidad y funcionalidad a los modelos referenciados en las "Políticas de precios Educlit".

* Si por cuenta de las decisiones emitidas por esta Superintendencia en ejercicio de las funciones de que trata el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009 y el numeral 5 del artículo 13 del

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Decreto 4886 de 2011(trámite sede de empresa), ya fue entregada la Tablet al usuario, se entenderá por esa vía satisfecho el cumplimiento de la medida acá impartida.

12.2 Acreditación

TELMEX deberá allegar las actas de entrega del incentivo promocional otorgado a los clientes beneficiarios de la medida dentro de los dos (2) meses calendarios siguientes a la ejecutoria de la presente decisión.

DÉCIMO TERCERO: Efectividad de la medida

Al momento en que se adopta una medida administrativa, la autoridad de inspección, vigilancia y control debe propender por la efectividad de la misma de cara al cumplimiento de los fines propios de la actuación administrativa y la materialización de los derechos de los consumidores que se vieron conculcados con el actuar de la investigada.

Lo anterior de conformidad con lo previsto en el artículo 209 de la Constitución Política⁶¹, 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 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 virtud de lo anterior esta Superintendencia se reserva el derecho a modificar el procedimiento y los términos establecidos para el cumplimiento de la presente medida administrativa, en el evento de encontrar que la misma no cumpla la efectividad para la cual fue impartida

En mérito de lo expuesto, esta Dirección,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Imponer a la sociedad TELMEX COLOMBIA S.A., identificada con el Nit. 830.053.800-4, una sanción pecuniaria por la suma de MIL QUINIENTOS SESENTA Y DOS MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE (\$1.562.484.000.00) equivalentes a DOS MIL (2000) salarios mínimos mensuales legales vigentes, por la transgresión a lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, literal c) del numeral 10.1 del artículo 10, artículo 11 y artículo 31 de la Resolución CRC No. 3066 de 2011, y lo dispuesto en los artículos 29 y 30 de la Ley 1480 de 2011⁶², situación que hace procedente la imposición de la sanción administrativa correspondiente, en atención a lo dispuesto por los artículos 55 y 66 de la Ley 1341 de 2009.

PARÁGRAFO: El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá efectuarse utilizando la forma universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá, Cuenta Corriente No. 062-87028-2, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio, Código Rentístico No. 03, Nit. 800.176.089-2, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución, pago que

⁶¹ "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".

⁶² *Ibidem*.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

debe acreditarse en la ventanilla de la Tesorería de esta Superintendencia con el original de la consignación, donde le expedirán el recibo de caja aplicado a la resolución sancionatoria. Vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

ARTÍCULO SEGUNDO: Imponer a la sociedad TELMEX COLOMBIA S.A., identificada con el Nit. 830.053.800-4, una sanción pecuniaria por la suma de CIENTO CINCUENTA Y SEIS MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS PESOS M/CTE (\$156.248.400.00) equivalentes a DOSCIENTOS (200) salarios mínimos mensuales legales vigentes, por la transgresión a lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.

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

ARTÍCULO TERCERO: Ordenar a la sociedad TELMEX COLOMBIA S.A., identificada con el Nit. 830.053.800-4, proceder con la entrega del incentivo promocional (tablet), de conformidad con los términos previstos en el considerando **DÉCIMO SEGUNDO** de la presente resolución.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a la sociedad TELMEX COLOMBIA S.A., identificada con Nit. 830.053.800-4, y a los usuarios relacionados, entregándoles copia de la misma y advirtiéndoles que contra ella procede el recurso de reposición ante el Director de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, y el de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación del acto.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C.,

17 JUL. 2018

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

FABIO ANDRÉS RESTREPO BERNAL

Notificación:
Investigada:

Sociedad:
Identificación:
Apoderado:
Identificación:
Dirección:
Ciudad:

TELMEX COLOMBIA S.A.
Nit. 830.053.800-4
Ernesto Rengifo Garcia
C.C. 14.232.210
Calle 69 No. 4-48 oficina 202
Bogota D.C.

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Usuarios:

Nombre: Marie Angelica Sosa Fresneda
Identificación: 53.065.732
Dirección: Calle 132 D No. 126 C - 22
Ciudad: Bogotá D.C.

Nombre: Alberto Mario Vargas Suárez
Identificación: 1.140.821.174
Dirección electrónica: glosuega@hotmail.com

Nombre: Erin Arlith Acevedo Gambin
Identificación: B 772.746
Dirección electrónica: acv2ivy@hotmail.com
Dirección: Calle 22 B No. 26 - 33 Centenario
Ciudad: Soledad
Departamento: Atlántico

Nombre: Blanca Mireya Gómez Pinzón
Identificación: 63.516.405
Dirección electrónica: injermetta8@gmail.com