



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 70764 DE 2018
(21 SEP 2018)

Por la cual se decreta una medida preventiva

Radicación: 18 - 238411

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

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

CONSIDERANDO

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

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

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

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

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

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

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

Por la cual se decreta una medida preventiva

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

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

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

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

La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las siguientes funciones:

(...)

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

(...)”.

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

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

Por la cual se decreta una medida preventiva

OCTAVO: Que el artículo 2.1.3.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016, "Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes por la Comisión de Regulación de Comunicaciones", establece lo siguiente:

"Artículo 2.1.3.5. SERVICIOS DE INTERNET Y SERVICIOS DE VOZ. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> En el contrato de prestación del servicio de acceso a internet fijo o móvil, se incluirán: velocidad contratada (para servicios fijos), capacidad máxima incluida en el plan (cuando aplique), tarifas y si el mismo es un servicio de banda ancha (cuando aplique).

Antes de suscribir el contrato, el operador deberá informar al usuario los principales factores que limitan la velocidad efectiva que puede experimentar el usuario, diferenciando aquellos sobre los que tiene control el operador y los que son ajenos al mismo.

Los planes de acceso a Internet que sean publicitados o contratados bajo la categoría de ilimitados, no podrán tener ningún tipo de restricción, salvo aquella inherente a la tecnología empleada y a la velocidad efectiva ofrecida para el plan. En el caso de voz, los planes que sean publicitados o contratados bajo la categoría de ilimitados, no podrán tener restricciones o limitaciones a la cantidad de destinos. (Destacado propio).

NOVENO: Que esta Superintendencia en ejercicio de su función de supervisión y vigilancia, conoció el 18 de septiembre de 2018, de la campaña publicitaria efectuada por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. que denominó "LA PRIMERA RED ILIMITADA DE COLOMBIA. En servicios de DATOS+VOZ+SMS" y "ASÍ DE SIMPLE TU PLAN ILIMITADO", en cuyo mensaje informa a los potenciales consumidores que podrán adquirir planes pospagos Ilimitados desde \$75.000 pesos mensuales.

Esta Dirección con el fin de corroborar la información obtenida preliminarmente, realizó una visita de inspección a la página web de la sociedad investigada, con el fin de verificar los planes ilimitados que tiene disponibles en su portal web, así como, los términos y condiciones publicados en relación con dichos planes.

Al ingresar al portal web, se advirtió en la página inicial un banner destacado en el que se informa lo siguiente "LA PRIMERA RED ILIMITADA DE COLOMBIA EN SERVICIOS DE DATOS + VOZ+SMS ILIMITADOS \$75 MIL CARGO BÁSICO. **Aplican términos y condiciones**". (Destacado propio)

The image shows a screenshot of a Tigo website banner. On the left, there is a black and white photograph of a woman and a young boy looking at a smartphone together. The text on the banner reads: "LA PRIMERA RED ILIMITADA DE COLOMBIA" in large, bold, white letters. To the right of this text, it says "EN SERVICIOS DE DATOS + VOZ + SMS" and "ILIMITADOS \$75 MIL CARGO BÁSICO". Below this, there is a small button that says "QUIERO SER TIGORILIMITADO". At the bottom right of the banner, it says "Aplican términos y condiciones". The background of the banner is dark with a grid pattern.

Fuente: Página web de TIGO <https://www.tigo.com.co/>

Por la cual se decreta una medida preventiva

Al elegir la opción de "QUIERO SER #TIGOILIMITADO" que está en la parte inferior de la pieza publicitaria, se publicitan los siguientes planes:

- **PLAN DE \$75.000 pesos mensuales DATOS+VOZ+SMS ILIMITADOS**

Lo ofrecido en este plan es: (i) datos ilimitados; (ii) SMS ilimitados a todo operador nacional; (iii) Internet para compartir con otros dispositivos de 1 GB; (iv) voz ilimitada a Colombia, E.E.U.U., Puerto Rico y Canadá y; (v) pantalla asegurada, en el evento en el que se compré un nuevo equipo en TIGO bajo este plan.

En relación con los datos ilimitados se indica en la pieza publicitaria que "**luego de 15 GB de consumo, tendrás una reducción de velocidad a 256 kbps**" (Destacado Propio), tal como se advierte en la siguiente imagen:

Así de simple, tu plan ILIMITADO

\$75 MIL/MES

DATOS + VOZ + SMS ILIMITADOS

TE LLAMAMOS

- Datos ilimitados. Luego de 15 GB de consumo, tendrás una reducción de velocidad a 256 kbps.
- SMS ilimitados. A todo operador nacional.
- Internet para compartir. Tienes 1GB para compartir con otros dispositivos.
- Voz ilimitada. A Colombia, E.E.U.U., Puerto Rico y Canadá. Con el pago extra.
- Tu pantalla asegurada. Si con este plan compras un nuevo equipo de Tigo, la tienes asegurada.

Fuente: Página web de TIGO <https://compras.tigo.com.co/movil/pospago>

- **PLAN DE \$100.000 pesos mensuales DATOS+VOZ+SMS ILIMITADOS**

Lo ofrecido en este plan es: (i) datos ilimitados; (ii) voz ilimitada a Colombia, E.E.U.U., Puerto Rico y Canadá; (iii) servicio preferencial en los canales de atención; (iv) disfrutar canciones favoritas en Deezer; (v) pantalla asegurada, en el evento en el que se compré un nuevo equipo en TIGO bajo este plan y; (vi) 3GB para compartir con otros dispositivos.

En relación con los datos ilimitados se indica en la pieza publicitaria que "**luego de 30 GB de consumo, tendrás una reducción de velocidad a 256kbps**" (Destacado propio). Tal como se advierte en la siguiente imagen:

Por la cual se decreta una medida preventiva

100 MIL/MES
DATOS + VOZ + SMS ILIMITADOS

TE LLAMAMOS CONOCE MÁS Chat y ayuda

- Datos ilimitados:** Llego de 30 GB de consumo, tendras una reducción de velocidad a 256 kbps.
- Voz ilimitada:** A Colombia, Ecuador, Puerto Rico y Canadá con el plan base.
- Servicio Preferencial:** Canales de atención exclusivos y soluciones más rápidas para ti.
- Tus canciones favoritas:** Descarga de canciones favoritas en Deezr.
- Tu equipo asegurado:** Si con este plan compras un nuevo equipo de Tigo ya lo tienes asegurado.
- Datos para compartir:** Tienes 3 GB para compartir con otros dispositivos.

Fuente: Página web de TIGO <https://compras.tigo.com.co/movil/pospago>

En el mismo portal web el proveedor aclara cómo funcionan los datos móviles ilimitados y el límite de velocidad, de la siguiente manera:

¿Cómo funcionan los datos en tu plan Tigo Pospago ILIMITADO 5.0? | Móvil

En algunos planes de tu nuevo Pospago ILIMITADO 5.0 tienes datos ilimitados que además puedes compartir con otros dispositivos. Aprende aquí cómo funciona y cómo aprovecharlos al máximo.

Los planes Pospago 5.2 y Pospago 5.3 incluyen un paquete de datos ilimitados que además puedes compartir con otros dispositivos. Sin embargo debes tener en cuenta lo siguiente:

	Plan Pospago 5.2	Plan Pospago 5.3
Límite de datos	ilimitados	ilimitados
Capacidad de velocidad	15GB	30GB
Datos para compartir	1GB	3GB

Límite de velocidad, no de datos

Los planes Pospago 5.2 y Pospago 5.3 tienen datos ilimitados para que los uses siempre. Para garantizar la calidad y la experiencia de todos los usuarios de la Red Tigo, aquellos que consuman más de 15GB en el plan Pospago 5.2 o más de 30GB en el plan Pospago 5.3, podrán seguir utilizando los datos ilimitados durante todo el mes a una velocidad de 256kbps.

Esto significa que al consumir el límite de datos para cada plan, podrás seguir navegando en lo que quieras a una velocidad de 256kbps, hasta tu fecha de ciclo, en la que se cargará de nuevo tu plan ilimitado de datos.

Consulta el uso de tus datos en Mi Cuenta y aprende cómo aprovecharlos en este artículo.

Fuente: Página web de TIGO <https://ayuda.tigoune.co/hc/es/articles/360009297734>

Por la cual se decreta una medida preventiva

De igual manera en el periódico de amplia circulación "El Tiempo", se anunciaron las siguientes piezas publicitarias, cuyo ofrecimiento es "La primera red ILIMITADA de Colombia en servicios de datos + voz + sms".

The image shows the masthead of the newspaper "El Tiempo" from Friday, September 21, 2018. The masthead includes the date "Viernes" and the price "\$2.000". The main headline of the advertisement is "LA PRIMERA RED ILIMITADA DE COLOMBIA EN SERVICIOS DE DATOS + VOZ + SMS". The Tigo logo is prominently displayed in the top right corner of the ad area. The background of the ad is dark with a faint image of a person's face.

Fuente: Publicación en el Diario "El Tiempo" del 21 de septiembre de 2018

Por la cual se decreta una medida preventiva

En la parte inferior se destaca la siguiente información: "DATOS: Disfrútalos ilimitados todo el mes, luego de 15GB de consumo, tendrás una reducción de velocidad a 256 kbps" "VOZ: Disfrútala a todo operador nacional y en el exterior a Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico usando el prefijo 00414" "SMS: Disfrútalos a todo operador nacional"

www.tigo.co

VEYA A UNA TIENDA

tigo

SERVICIOS DE DATOS + VOZ + SMS

ILIMITADOS \$75 MIL CARGO BÁSICO

DATOS DISFRÚTALOS ILIMITADOS TODO EL MES, LUEGO DE 15GB DE CONSUMO, TENDRÁS UNA REDUCCIÓN DE VELOCIDAD A 256 Kbps

VOZ DISFRÚTALA A TODO OPERADOR NACIONAL Y EN EL EXTERIOR A ESTADOS UNIDOS, CANADA Y PUERTO RICO USANDO EL PREFIJO 00414

SMS DISFRÚTALOS A TODO OPERADOR NACIONAL

Fuente: Diario El Tiempo, viernes 21 de septiembre de 2018

Por la cual se decreta una medida preventiva

Las piezas publicitarias relacionadas en el presente considerando coinciden en que en **TODAS** el mensaje principal que se transmite a los usuarios es que disfrutarán entre otros servicios de **datos ilimitados**. Sin embargo, los planes tienen una restricción que consiste en que luego de consumir 15 GB o 30 GB –dependiendo del plan contratado–, el usuario navegará a una velocidad de 256kbps, lo cual no solo contraría lo previsto en el artículo 2.1.3.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016, “*Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes por la Comisión de Regulación de Comunicaciones*”, sino que adicionalmente, hace que el ofrecimiento de **ILIMITADO** anunciado en cada una de sus piezas publicitarias y a partir del cual el usuario se crea la expectativa de utilizar los datos móviles adquiridos con la misma experiencia de navegación, se torne engañoso.

Lo anterior, en atención a que la modificación realizada mediante el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017, buscó precisamente evitar que al momento de publicitar los servicios móviles de Internet los mismos contenga limitaciones de velocidad o limitaciones de capacidad luego de sobrepasar un umbral determinado, por lo que las dos únicas restricciones previstas de manera expresa en la regulación en relación con el ofrecimiento de planes de acceso a Internet bajo la categoría de ilimitados son (i) la inherente a la tecnología empleada y; (ii) la velocidad efectiva ofrecida para el plan¹.

Frente a estas dos condiciones es necesario señalar que la reducción de la velocidad luego de consumir el límite de datos de 15 GB o 30 GB, según el plan adquirido que incluye COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. en sus piezas publicitarias **NO** hace referencia a la limitación inherentes a la tecnología empleada que establece expresamente la regulación, comoquiera que el límite de velocidad de reducción a 256 kbps no está asociado a las características propias de navegación en redes 2G, 3G o 4G.

De igual forma y, en lo que respecta a la segunda restricción prevista en la regulación sectorial, esto es, la velocidad efectiva ofrecida para el plan, es del caso precisar que las ofertas realizadas por los operadores en cuanto al servicio de Internet móvil corresponden a la capacidad o cantidad de datos que un usuario puede consumir expresada en Bytes y todos sus múltiplos (B, KB, MB, GB...) y no a la velocidad de transmisión de datos, expresada en bits por segundo y sus múltiplos (bps, Kbps, Mbps...), por lo que tampoco, se encontraría cobijada o cubierta en la salvedad de velocidad efectiva ofrecida para el plan, pues como se reitera, **en el servicio de Internet móvil se ofrece capacidad de consumo más no una velocidad efectiva.**

En tal sentido, lo que encuentra este Despacho es que la limitación de velocidad impuesta por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. no está cubierta en ninguna de las dos posibilidades previstas en el artículo 2.1.3.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016 y, por el contrario, constituye una restricción que contraría abiertamente lo previsto en el Régimen de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Adicionalmente, se advierte que la condición establecida por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., esto es, la disminución de velocidad de navegación a 256 kbps resulta ser engañosa al establecer restricciones para un servicio que se anuncia como ilimitado, situación que podría generar confusión y error en los consumidores que adquieran dichos planes, comoquiera que luego de que el usuario supere el umbral de capacidad que estableció el proveedor de 15 GB o 30 GB (según el plan contratado), la velocidad en la que seguirá utilizando sus datos ilimitados será tan solo de 256 kbps, lo que supone que los usuarios empezarán a recibir una velocidad de navegación casi nula, que defraudaría la expectativa de éstos de utilizar los

¹El artículo 2 de la Resolución No. 5078 de 2016, define la velocidad efectiva como: “*la capacidad de transmisión medida en kbps garantizada por el Proveedor de Servicios de Internet (ISP) en los sentidos del ISP al usuario y del usuario al ISP, incluyendo tanto el segmento de acceso como los canales nacionales e internacionales*”.

Por la cual se decreta una medida preventiva

datos móviles adquiridos con la misma experiencia de navegación que tuvieron al momento en que empezaron a disfrutar del plan contratado.

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

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

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

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

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

La cautela administrativa que aquí se refiere, está orientada a suspender o hacer cesar el ofrecimiento de datos ilimitados con restricciones no previstas en el artículo 2.1.3.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016 y asegurar así que lo ofrecido a los usuarios bajo denominación de "Ilimitado" se cumpla en su totalidad, evitando el eventual engaño a los consumidores que se puede ocasionar con la emisión de estas piezas publicitarias.

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

En tal sentido, la adopción de las medidas cautelares administrativas se sustentan en el artículo 209 de la Constitución Política³, norma que a su vez se desarrolla en el artículo 3 del

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

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

Por la cual se decreta una medida preventiva

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 consecuencia, esta Dirección ante la necesidad de expedir medidas especiales con el propósito de evitar afectaciones a los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones de la empresa COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. de una conducta ilegal y con un potencial engañoso, procederá a emitir una medida de carácter preventivo conforme a lo previsto en el artículo 209 de la Constitución Política, artículo 3 de la Ley 1437 de 2011, Ley 1341 de 2009 y el numeral 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011.

En ese sentido, esta Dirección **ORDENARÁ** a **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, lo siguiente:

1. **CESAR** dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes al recibo de la comunicación de la presente decisión, la difusión de todas y cada una las piezas publicitarias relacionadas en el presente acto administrativo y que incorporan como restricción de los datos ilimitados, la *"reducción de velocidad a 256 kbps"*, así como, **la totalidad de la publicidad que actualmente se encuentre en circulación** y que ofrezca servicios ilimitados con restricciones o limitaciones diferentes a las previstas de manera expresa en el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

2. El cumplimiento de esta medida debe efectuarse a más tardar al finalizar el sábado 22 septiembre de 2018.

3. **TIGO** deberá acreditar el cumplimiento del cese preventivo de su publicidad dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación del presente acto administrativo.

En mérito de lo expuesto esta Dirección,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ORDENAR a **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, identificada con Nit. 830.114.921-1, lo siguiente:

1.1. **CESAR** dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes al recibo de la comunicación de la presente decisión, la difusión de todas y cada una las piezas publicitarias relacionadas en el presente acto administrativo y que incorporan como restricción de los datos ilimitados, la *"reducción de velocidad a 256 kbps"*, así como, **la totalidad de la publicidad que actualmente se encuentre en circulación** y que ofrezca servicios ilimitados con restricciones o limitaciones diferentes a las previstas de manera expresa en el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

1.2. El cumplimiento de esta medida debe efectuarse a más tardar al finalizar el sábado 22 septiembre de 2018.

1.3. **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, deberá acreditar el cumplimiento del cese preventivo de su publicidad dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación del presente acto administrativo.

Por la cual se decreta una medida preventiva

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

ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR por el medio más eficaz el contenido el contenido de esta resolución a la sociedad **COLOMBIA MÓVIL S. A. E.S.P.** identificada con Nit. 830.114.921 -1, informándole que contra la misma no procede recurso alguno de acuerdo a lo previsto en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C., 21 SEP 2018

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

FABIO ANDRÉS RESTREPO BERNAL

Comunicación:

Investigada.

Proveedor de servicios:

Nit:

Representante legal:

Identificación:

Dirección:

Email de notificación judicial:

Ciudad:

Colombia Móvil S.A. E.S.P.

830.114.921-1

Marcelo Cataldo Franco

C.E. 426.572

Av. Calle 26 No. 92-32 módulo G

notificacionesjudiciales@tigoune.com

Bogotá D.C.

Elaboró: LPG
Revisó y aprobó: FARB