



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
 SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
 DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

RESOLUCIÓN NÚMERO **72196** DE 2017

(09 NOV. 2017)

“Por la cual se adoptan medidas para el efectivo cumplimiento de una decisión administrativa y se prorroga su vigencia”.

Radicación: 15 -122876

EL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

En ejercicio de sus facultades legales en especial de las conferidas por la Ley 1341 de 2009, el numeral 9° del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, los numerales 22, 32 y 61 del artículo 1° y los numerales 2° y 9° del artículo 11 del Decreto 4886 de 2011 y,

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, perteneciente al Título VI denominado Régimen de Protección al Usuario prevé:

“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 (...)”. (Énfasis y destacado fuera de texto).

SEGUNDO: Que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 9° del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor– corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio:

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

TERCERO: Que acorde con lo dispuesto en los numerales 22, 32 y 61 del artículo 1° del Decreto 4886 de 2011, son funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, las siguientes:

(...)

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.*

(...)

32. *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.*

(...)

61. Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor, protección de la competencia, propiedad industrial, administración de datos personales y en las demás áreas propias de sus funciones, fixar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación”. (Destacado fuera de texto).

“Por la cual se adoptan medidas para el efectivo cumplimiento de una decisión administrativa y se prorroga su vigencia”.

CUARTO: Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 *ibídem*, son funciones del Despacho del Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor, entre otras:

(...)

2. *Velar por el cumplimiento de las normas y leyes vigentes y proponer nuevas disposiciones.*

(...)

9. *Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia”.*

QUINTO: Que con fundamento en las disposiciones previstas para la Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, en particular, las contenidas en la Ley 1341 de 2009 y en la Resolución CRC 3066 de 2011, mediante las Resoluciones Nos. 28471 del 29 de mayo de 2015 (Radicado 15-122876) y 37173 del 23 de julio de 2015 (Radicado 15-169299), se dio inicio a la investigación administrativa en contra de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** (en adelante: **MOVISTAR**), en razón a las quejas presentadas por varios usuarios en las que manifestaron que el citado proveedor condicionó el cambio de modalidad de las líneas móviles de pospago a prepago al cobro de una “*recarga inicial*” equivalente a la suma de treinta mil pesos (\$30.000), aun cuando la regulación vigente establece que este trámite tiene un carácter gratuito.

Como consecuencia de lo anterior, se le imputaron cargos a **MOVISTAR** por la transgresión de los numerales 1° del artículo 53 y numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, desarrollados a su vez por lo previsto en el literal b) del numeral 10.1 del artículo 10, en el numeral 2° del artículo 14, y los artículos 29 y 66 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

SEXTO: Que acumuladas las actuaciones administrativas, la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, mediante la Resolución No. 6889 del 17 de febrero de 2016, impuso una sanción a **MOVISTAR** equivalente a 2.000 S.M.M.L.V. por la trasgresión de las normas descritas previamente y, además, le ordenó la devolución en efectivo o el ajuste –a elección del usuario– de los dineros cobrados a todos los consumidores cuyos casos particulares fueron objeto de pronunciamiento, incluidos los doscientos ocho mil doscientos cincuenta y un mil (208.251) usuarios a los que se les efectuó el cobro de los treinta mil pesos (\$30.000) en el periodo comprendido entre el mes de octubre de 2011 y el mes de febrero de 2015.

En el mismo sentido, se ordenó proceder con la devolución o ajuste frente a los afectados por el cobro no autorizado de la recarga ligada a la solicitud de cambio de modalidad de su línea móvil, desde el mes de marzo de 2015 y hasta el momento en que cesó la conducta ilegal por parte de **MOVISTAR**, en ambos casos, teniendo en cuenta el ajuste por inflación generado desde el momento en que el usuario pagó el dinero hasta la fecha en que se realizara el ajuste o la devolución.

SÉPTIMO: Que para el cumplimiento de la medida se estableció un procedimiento consistente en: *i)* la compilación y remisión del listado de los usuarios afectados por el comportamiento ilegal de **MOVISTAR** y beneficiados por la medida administrativa; *ii)* la publicación de ese listado en la página web de **MOVISTAR**; *iii)* la disponibilidad de ese listado en las oficinas físicas de atención al usuario de **MOVISTAR** y, *iv)* la publicación de unos avisos en prensa.

OCTAVO: Que para efectos del ajuste y la devolución del dinero a todas las personas a las que **MOVISTAR** cobró ilegalmente la “*recarga inicial*” por cambio de modalidad de pospago a prepago, se indicó:

(...)

“Por la cual se adoptan medidas para el efectivo cumplimiento de una decisión administrativa y se prorroga su vigencia”.

(i) Devolución

Si el usuario opta por la devolución en efectivo, COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP deberá otorgarle la posibilidad de elegir entre las siguientes opciones:

1.1. Reclamar de manera directa en los Centros de Atención al Cliente y en efectivo, el valor pagado por concepto de 'carga inicial', en las condiciones previstas en este considerando.

O;

1.2. Poner a disposición de los usuarios el dinero en efectivo, a través del mecanismo idóneo que escoja el proveedor de servicios de comunicaciones.

(ii) Ajuste

Si el usuario opta por el ajuste del valor correspondiente a lo pagado por concepto de carga inicial, el proveedor deberá materializar el ajuste en el periodo inmediatamente siguiente al de la solicitud del usuario (...).

NOVENO: Que en la medida administrativa se identificó el universo de usuarios sobre los que procedía la devolución, precisando los nombres y números de identificación de los 22 quejosos que denunciaron la conducta infractora ante esta Superintendencia, así como el número de usuarios determinables para cada periodo desde octubre de 2011 hasta febrero de 2015, así:

- Usuarios indeterminados pero determinables:

Periodo	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.526	2.222	1.710
2012	977	1.207	1.745	3.616	3.411	3.756	4.081	4.774	4.838	4.152	4.014	4.474
2013	4.692	6.509	6.800	5.595	5.877	6.825	6.874	6.390	5.979	5.771	5.865	5.831
2014	6.769	7.774	6.682	6.937	4.823	6.071	5.314	5.042	4.627	4.672	5.225	6.764
2015	7.729	9.311	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL										208.251		

DÉCIMO: Que mediante las Resoluciones Nos. 28019 del 13 de mayo de 2016 y 47597 del 25 de julio de 2016, se resolvieron los recursos de reposición¹ y apelación², respectivamente, confirmando en todas sus partes la decisión impugnada y reiterando las obligaciones de **MOVISTAR** de cara a la devolución de los dineros a favor de los más de doscientos mil usuarios que realizaron el pago ilegal de los treinta mil pesos (\$30.000), cada uno en los periodos anotados. Suma que en total supera los seis mil doscientos millones de pesos (\$6.200'000.000).

DÉCIMO PRIMERO: Que con posterioridad esta Delegatura, mediante Resolución No. 53527 del 12 de agosto de 2016³, propendiendo por la efectiva materialización de los fines perseguidos con la medida administrativa⁴, modificó los numerales 17.1.1 y 17.1.2 de la Resolución No. 6889 del 17 de febrero de 2016, así:

“ARTÍCULO PRIMERO: Modificar parcialmente el contenido del numeral 17.1 –Ajuste o devolución del dinero obtenido como consecuencia del cobro de valores asociados al cambio de modalidad de líneas móviles postpago a prepago, en los casos indicados en la parte

¹ Notificado por aviso el 31 de mayo de 2016, folio 574.

² Notificado personalmente el 29 de julio de 2016

³ Notificado por aviso el 16 de agosto de 2016, folio 657.

⁴ Devolución o ajuste real y oportuno de los \$30.000 indebidamente cobrados a los usuarios que durante los periodos expuestos, solicitaron el cambio de servicio de la modalidad postpago a prepago.

“Por la cual se adoptan medidas para el efectivo cumplimiento de una decisión administrativa y se prorroga su vigencia”.

considerativa del presente acto administrativo – de la Resolución No. 6889 del 17 de febrero de 2016, en donde se entenderá que la devolución o ajuste de los dineros deberá efectuarse teniendo en cuenta el ajuste por inflación generado desde el momento en que el usuario pagó el dinero hasta el mes de agosto de 2016 inclusive.

ARTÍCULO SEGUNDO: *Modificar parcialmente el contenido del numeral 17.1.1 de la Resolución No. 6889 del 17 de febrero de 2016, el cual quedará así:*

17.1.1. PROCEDIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE LA MEDIDA ADMINISTRATIVA

Con la finalidad de dar cumplimiento a la medida administrativa impartida por esta Dirección, la sociedad investigada deberá llevar a cabo las siguientes actividades:

(i) Compilación y remisión del listado de los usuarios beneficiados por la medida administrativa.

La sociedad investigada deberá elaborar un listado, en donde se incluyan con nombres y apellidos completos y documento de identificación respectivos, todas las personas a las que la referida sociedad les cobró la denominada ‘carga inicial’ de \$30.000 por el cambio de modalidad de su línea móvil de pospago a prepago, de acuerdo a lo manifestado dentro del presente pronunciamiento.

Para el efecto, COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP contará con veinte (20) días calendario contados a partir de la ejecutoria de la presente decisión.

A su vez, dentro del día hábil inmediatamente siguiente al vencimiento de este término, la sociedad investigada deberá remitir a esta Dirección, el listado de todas las personas a las que le cobró dicha ‘recarga inicial’ por cambio de modalidad de pospago a prepago, debidamente certificado por su Revisor Fiscal.

(ii) Mecanismo de consulta y validación de beneficiarios de la medida en la página web del proveedor de servicios de comunicaciones.

*En la página de inicio del portal web principal del proveedor de servicios de comunicaciones, deberá incorporarse un módulo fijo que sea visible durante la navegación en ella, consistente en un botón destacado y fácilmente identificable, que se denominará ‘**Devolución 30 mil pesos**’. Dicho botón será un link que les permitirá a los usuarios introducir su número de identidad, con la finalidad de verificar si son beneficiarios de la medida administrativa.*

El link deberá contar con dos casillas diferentes para la validación de datos de los usuarios, uno para personas naturales que cuenten con cédula de ciudadanía y; otro para personas jurídicas o personas naturales que cuenten con cédula de extranjería, tarjeta de identidad o pasaporte.

En el caso de las personas naturales que cuentan con cédula de ciudadanía, deberán digitar dicho número, y de aparecer en el listado, validarán su nombre y apellido. Si la verificación es exitosa recibirán un código con el cual podrán solicitar la entrega del dinero a través del trámite de devolución previsto para el efecto por parte del proveedor de la sociedad COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP o el ajuste.

En el caso de las personas jurídicas y las personas naturales con cédula de extranjería, tarjeta de identidad o pasaporte, digitarán su número de identidad y una vez verifiquen que aparecen en el listado de beneficiarios de la medida administrativa, podrán solicitar la entrega del dinero a través del trámite de devolución previsto para el efecto por parte del proveedor de la sociedad COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP.

(iii) Publicación de avisos en prensa.

“Por la cual se adoptan medidas para el efectivo cumplimiento de una decisión administrativa y se prorroga su vigencia”.

De otra parte, con la finalidad de informar de manera adecuada y oportuna a sus usuarios sobre la medida administrativa emitida, la sociedad investigada deberá publicar en un diario impreso de amplia circulación en todo el territorio nacional, tres (3) avisos, que ocuparán – como mínimo – media página horizontal, en donde se consigne el siguiente texto:

‘Señor (a) Usuario (a):

Si al momento de cambiar su línea de pospago a prepago le cobramos \$30.000 representados en una ‘carga inicial’, procederemos a la devolución de este dinero, de acuerdo a la medida impartida a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP (Movistar) por la Superintendencia de Industria y Comercio mediante la Resolución No. 6889 de 2016.

Para saber si la medida lo beneficia, ingrese a la página web www.movistar.co y seleccione el link denominado ‘Devolución 30 mil pesos’, en donde le brindaremos la información respectiva.

La devolución aplica para cobros efectuados desde el 1º de octubre de 2011’.

La publicación de dichos avisos, deberá efectuarse con la siguiente periodicidad:

- Primera: *Dentro de los cinco (5) días calendario siguientes al de la remisión del listado de todas las personas a las que el proveedor de servicios de comunicaciones les cobró dicha ‘recarga inicial’ por cambio de modalidad de pospago a prepago.*

- Segunda: *Una vez transcurridos dos (2) meses desde la primera publicación.*

- Tercera: *Una vez transcurridos dos (2) meses desde la segunda publicación.*

ARTÍCULO TERCERO: *Modificar parcialmente el contenido del numeral 17.1.2 de la Resolución No. 6889 del 17 de febrero de 2016, el cual quedará así:*

17.1.2. PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE LOS DINEROS.

(i) Devolución

1.1. *Para personas naturales que cuenten con cédula de ciudadanía, la sociedad COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP., deberá poner a disposición de los usuarios beneficiarios de la presente medida administrativa, el dinero en efectivo, a través de la red de giros escogida por esta.*

1.2. *Para personas jurídicas y las personas naturales con cédula de extranjería, tarjeta de identidad o pasaporte, la sociedad COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP., deberá poner a disposición de los usuarios beneficiarios de la presente medida administrativa, el dinero en efectivo, a través de la red bancaria escogida por esta.*

(ii) Ajuste

Si el usuario opta por el ajuste del valor correspondiente a lo pagado por concepto de carga inicial, el proveedor deberá materializar el ajuste en el período inmediatamente siguiente al de la solicitud del usuario”.

DÉCIMO SEGUNDO: Que en cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 17.1.5. de la Resolución No. 6889 del 17 de febrero de 2016, **MOVISTAR** ha remito informes debidamente auditados, en los cuales se detallan mes a mes el número de eventos de ajuste o devolución realizados, como se puede observar a continuación:

“Por la cual se adoptan medidas para el efectivo cumplimiento de una decisión administrativa y se prorroga su vigencia”.

TABLA DE REPORTES REMITIDOS POR COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P			
MES	Devoluciones o ajustes realizados	Valor total por devoluciones y/o ajustes	Número de radicado
Agosto de 2016	1353	\$ 47.551.100,00	15-122876- -00194-0000
Septiembre de 2016	2857	\$ 100.144.500,00	16-273635- -00000-0000
Octubre de 2016	2004	\$ 69.864.550,00	15-122876- -00199-0000
Noviembre de 2016	1109	\$ 39.029.400,00	15-122876- -00200-0000
Diciembre de 2016	1561	\$ 54.602.600,00	15-122876- -00202-0000
Enero de 2017	1990	\$ 69.957.500,00	15-122876- -00203-0000
Febrero de 2017	1445	\$ 50.403.150,00	17-062844- -00000-0000
Marzo de 2017	2272	\$ 78.399.650,00	15-122876- -00203-0000
Abril de 2017	1277	\$ 29.872.450,00	15-122876- -00205-0000
Mayo de 2017	841	\$ 45.008.750,00	15-122876- -00206-0000
Junio de 2017	944	\$ 33.321.050,00	15-122876- -00209-0000
Julio de 2017	1960	\$ 68.560.800,00	15-122876- -00210-0000
Agosto de 2017	898	\$ 31.697.750,00	15-122876- -00213-0001
TOTAL	20.511	\$ 718.413.250,00	

DÉCIMO TERCERO: Que en ejercicio de la supervisión que esta Superintendencia viene realizando a la ejecución de la referida medida administrativa, el 29 de junio de 2017 solicitó a **MOVISTAR** un informe sobre “(...) cuántos usuarios beneficiarios de la devolución de los \$30.000 de que trata el numeral 17.1 del considerando décimo séptimo de la Resolución No. 6889 del 17 de febrero de 2016, y que fueron incluidos en los listados por ustedes elaborados (exceptuando los 16.709 usuarios que a corte del 31 de mayo de 2017 ya recibieron el valor cobrado), se encuentran actualmente activos en las modalidades prepago y pospago (...)”⁵.

DÉCIMO CUARTO: Que el 11 de julio de 2017, **MOVISTAR** reportó las siguientes cifras:

“(...)

• Eventos de cobros pendientes de pago a líneas activas en prepago: 98.522 que corresponden a 88.284 usuarios.

• Eventos de cobro pendientes de pago a líneas activas en pospago: 14.527 que corresponden a 13.794 usuarios

En los restantes eventos de cobro pendientes de pago (108.834 que corresponden a 87.792 usuarios), no hay líneas activas en servicios móviles de la Compañía.

(...)”.

DÉCIMO QUINTO: Que en uso de la mencionada facultad de supervisión, advirtiendo la necesidad de recopilar la información y concretar el número de eventos de devolución o ajuste realizados en cumplimiento de la misma, así como el número de usuarios a los que correspondieron los referidos eventos y los que se encuentran pendientes, el 27 de septiembre de 2017 se requirió a **MOVISTAR** a fin de que remitiera información puntual sobre los eventos de devolución y los usuarios beneficiados con la medida.

DÉCIMO SEXTO: Que el 6 de octubre de 2017, **MOVISTAR** dio respuesta al requerimiento de información, en la cual indicó lo siguiente:

⁵ Mediante requerimiento No. 15-122876-00207-0000. Folios 697 y 698.

“Por la cual se adoptan medidas para el efectivo cumplimiento de una decisión administrativa y se prorroga su vigencia”.

“1. Matriz No. 1.

TABLA DE REPORTE DE EVENTOS DE PAGO REALIZADOS									
MES	(A) Eventos de devolución / ajuste líneas activas en prepago	(B) Usuarios (Activos)	(C) Eventos de devolución / ajuste líneas activas en pospago	(D) Usuarios (Activos)	(E) Eventos de devolución líneas no activas	(F) Usuarios (No activos)	(A+C+E) Total eventos	(B+D+F) Total usuarios	(Valor) Monto de devoluciones o ajustes realizados
Agosto de 2016	672	617	269	256	412	183	1353	1056	\$ 47.551.100
Septiembre de 2016	1653	1402	521	478	683	455	2857	2335	\$ 100.144.500
Octubre de 2016	1178	808	271	263	555	256	2004	1327	\$ 69.864.550
Noviembre de 2016	641	564	172	169	296	219	1109	952	\$ 39.029.400
Diciembre de 2016	979	793	205	200	377	258	1561	1251	\$ 54.602.600
Enero de 2017	1230	1061	264	259	496	364	1990	1684	\$ 69.957.500
Febrero de 2017	932	770	169	167	344	245	1445	1182	\$ 50.403.150
Marzo de 2017	1258	851	186	186	828	320	2272	1357	\$ 78.399.650
Abril de 2017	782	575	97	96	398	236	1277	907	\$ 45.008.750
Mayo de 2017	515	439	96	92	230	171	841	702	\$ 29.872.450
Junio de 2017	601	545	84	78	259	221	944	844	\$ 33.321.050
Julio de 2017	1143	951	229	203	588	349	1960	1503	\$ 68.560.800
Agosto de 2017	510	347	113	86	275	127	898	560	\$ 31.697.750
Septiembre de 2017	158	146	49	47	68	53	275	246	\$ 9.721.500
TOTAL	12252	9869	2725	2580	5809	3457	20786	15906	\$ 728.134.750

2. Matriz No. 2.

TABLA DE REPORTE DE EVENTOS DE PAGO PENDIENTES (corte 30 de septiembre de 2017)							
(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(A+C+E)	(B+D+F)
Eventos de cobro pendientes de pago líneas activas en prepago	Usuarios prepago a los que corresponden	Eventos de cobro pendientes de pago líneas activas en pospago	Usuarios pospago a los que corresponden	Eventos de cobro pendientes de pago líneas no activas	Usuarios no activos a los que corresponden	Total de Eventos de cobro pendientes de pago	Total de usuarios a los que corresponden
94369	85683	14051	13459	109386	89890	217806	189032

DÉCIMO SÉPTIMO: Que de todo lo anterior se colige que de las **238.592** devoluciones que **MOVISTAR** debe realizar de los treinta mil pesos (\$30.000) con su respectivo ajuste por virtud de la decisión administrativa que se viene comentando, a la fecha únicamente se han logrado un total de **20.786** devoluciones, lo que corresponde apenas al **8.7%** de la totalidad de consumidores afectados con el actuar ilegal de **MOVISTAR**.

“Por la cual se adoptan medidas para el efectivo cumplimiento de una decisión administrativa y se prorroga su vigencia”.

En otras palabras, de los siete mil ciento cincuenta y siete millones setecientos sesenta mil pesos (**\$7.157.760.000**) –sin el ajuste– que por mandato de la medida administrativa debían retornar a los usuarios de servicios de comunicaciones, solamente se ha logrado el reembolso de seiscientos veintitrés millones quinientos ochenta mil pesos (**\$623.580.000**) –sin el ajuste– lo que significa que aún está pendiente de devolución la suma de **seis mil quinientos treinta y cuatro millones ciento ochenta mil pesos (\$6.534.180.000)** –sin el ajuste– a los consumidores beneficiados con la medida administrativa.

Téngase en cuenta que la suma devuelta reportada a la fecha asciende a **\$728.134.750** equivalentes al mismo porcentaje teniendo en cuenta el ajuste por inflación generado desde el momento en que el usuario pagó el dinero hasta el mes de agosto de 2016.

DÉCIMO OCTAVO: Que en virtud de lo anterior, resulta palmario que el propósito de la medida administrativa tendiente a la devolución o ajuste a los usuarios afectados por el cobro ilegal de la denominada “*recarga de 30 mil pesos*”, no ha sido satisfecho hasta ahora, ya que el porcentaje de cumplimiento alcanzado resulta irrisorio, por lo que se hace necesario adoptar acciones para su efectividad de cara al cumplimiento de los fines propios de la actuación administrativa y la satisfacción del interés general.

Así las cosas, considera este Despacho que en el presente asunto existen todos los presupuestos jurídicos y normativos necesarios para modificar los mecanismos dispuestos para el cumplimiento de la medida administrativa, con la finalidad de concretar materialmente lo que con la misma se buscó, y no dejar en abstracto la consecuencia natural del juicio de responsabilidad endilgado a **MOVISTAR** por cuenta de su actuar ilegal, al cobrar sumas de dinero por el cambio de modalidad de servicio, situación expresamente prohibida por la regulación sectorial y ampliamente debatida dentro de cada una de las fases del procedimiento administrativo sancionatorio –etapas hoy debidamente agotadas– sobre las cuales no corresponde emitir pronunciamientos adicionales a los contenidos en los actos administrativos de imputación de cargos, imposición de sanción, resolución del recurso de reposición y del recurso de apelación, conforme quedó plasmado en este acto administrativo.

Y es que, como quedó expresado previamente, de las cifras que pudieron ser revisadas en relación con los eventos de devolución o ajuste, resulta evidente que la medida administrativa no ha sido eficaz.

En relación con lo anterior, valga la pena resaltar que ha sido la propia Corte Constitucional quien ha recordado que el desarrollo del principio de eficacia se encuentra soportado en varios preceptos constitucionales, especialmente “(...) *en el artículo 2º, al prever como uno de los fines esenciales del Estado el de garantizar la efectividad de los principios, deberes y derechos consagrados en la Constitución; en el 209 como principio de obligatorio acatamiento por quienes ejercen la función administrativa; en el 365 como uno de los objetivos en la prestación de los servicios públicos; en los artículos 256 numeral 4º, 268 numeral 2º, 277 numeral 5º y 343, relativos al control de gestión y resultados (...)*”⁶.

Asimismo, la Corte ha indicado que el principio de eficacia “(...) **impide que las autoridades administrativas permanezcan inertes ante situaciones que involucren a los ciudadanos de manera negativa para sus derechos e intereses. Igualmente, que la eficacia de las medidas adoptadas por las autoridades debe ser un fin para las mismas, es decir, que existe la obligación de actuar por parte de la administración y hacer una real y efectiva ejecución**”

⁶ Corte Constitucional. (13 de agosto de 1992) Sentencia C-479 de 1992. [MP José Gregorio Hernández Galindo y Alejandro Martínez Caballero]

“Por la cual se adoptan medidas para el efectivo cumplimiento de una decisión administrativa y se prorroga su vigencia”.

de las medidas que se deban tomar en el caso que sea necesario, en armonía y de conformidad con el debido proceso administrativo (...)⁷. (Destacado fuera de texto).

Por cuenta de lo anterior, mal haría esta Superintendencia en desconocer el mandato constitucional y legal que le impone la obligación de actuar y conducir a la real y efectiva ejecución de las medidas adoptadas en torno a la efectiva materialización de la devolución o ajuste de los treinta mil pesos (\$30.000) pagados por los consumidores que resultaron afectados con el comportamiento sancionado.

Vale la pena resaltar que las medidas que aquí se adoptan se enmarcan dentro del principio de legalidad y debido proceso, pues no debe perderse de vista que el juicio de responsabilidad que declaró administrativamente responsable a **MOVISTAR** por su actuar ilegal ya fue debatido conforme al procedimiento especial del artículo 67 de la Ley 1341 de 2009 y los artículos 77 y siguientes de la Ley 1437 de 2011 y, por ende, no se agrava la situación sancionatoria de la sociedad, la cual a la fecha se encuentra decidida y ejecutoriada.

De este modo, debe reiterarse que las medidas administrativas constituyen el vehículo por medio del cual se busca materializar los derechos de los consumidores que han sido conculcados por el actuar ilegal de **MOVISTAR** el cual, se insiste, ya fue sancionado.

Así pues, la eficacia de la medida administrativa en cuestión está supeditada a lograr, en la medida de lo posible y razonable, que los recursos extraídos ilegalmente por **MOVISTAR** de sus usuarios, que aún permanecen bajo su órbita de dominio en una proporción que supera más del noventa por ciento (90%), regresen a quien verdaderamente corresponden: los consumidores.

Así las cosas, teniendo en cuenta que son doscientos diez y siete mil ochocientos seis (**217.806**) los eventos de pago pendientes de realizar por parte de **MOVISTAR** y, además, se encuentran plenamente identificados, este Despacho considera forzoso impartir instrucciones dirigidas al cumplimiento del cometido buscado por la administración, razón por la cual, modificará la medida administrativa con el fin de satisfacer los 108.420 eventos de pago pendientes sobre las líneas aún activas, al tiempo que extenderá la cobertura de la misma a los 109.386 eventos de cobro pendientes de pago que corresponden a usuarios que ya no se encuentran activos en la compañía⁸.

Así mismo, analizadas las circunstancias del cumplimiento, en aras de lograr una mayor efectividad de la medida administrativa adoptada mediante la Resolución No. 6889 del 17 de febrero de 2016, se procederá a prorrogar el término de su vigencia por un año.

DÉCIMO NOVENO: Que de conformidad con lo antes dispuesto, se modificará parcialmente el numeral 17.1.1. de la Resolución 6889 del 17 de febrero de 2016 y el artículo segundo de la Resolución No. 53527 del 12 de agosto de 2016.

En el mismo sentido, se prorrogará la vigencia de la medida administrativa y sus modificaciones, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 17.1.6 de la Resolución No. 6889 del 17 de febrero de 2016.

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

⁷ Corte Constitucional. (13 de noviembre de 2013) Sentencia C-826 de 2013. [MP Luis Ernesto Vargas Silva]

⁸ Documento radicado el día 6 de octubre de 2017.

“Por la cual se adoptan medidas para el efectivo cumplimiento de una decisión administrativa y se prorroga su vigencia”.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Modificar el contenido del numeral 17.1.1 de la Resolución No. 6889 del 17 de febrero de 2016, reformado a su vez por el artículo segundo de la Resolución No. 53527 del 12 de agosto de 2016, el cual para todos los efectos legales quedará así:

17.1.1. PROCEDIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE LA MEDIDA ADMINISTRATIVA:

Con la finalidad de dar cumplimiento a la medida administrativa impartida por esta Dirección, la sociedad investigada deberá llevar a cabo las siguientes actividades:

(i) Botón destacado en la página web de MOVISTAR como mecanismo de consulta y validación de los beneficiarios de la medida.

En la página de inicio del portal web principal del proveedor de servicios de comunicaciones, deberá incorporarse un módulo fijo que sea visible durante la navegación en ella, consistente en un botón destacado y fácilmente identificable por el usuario, que se denominará “Devolución de mi dinero”. Dicho botón será un link que les permitirá a los usuarios introducir su número de identificación, con la finalidad de conocer si son beneficiarios de la devolución del dinero y el trámite que deben adelantar para obtener la devolución del mismo.

El link deberá contar con dos casillas diferentes para la validación de datos de los usuarios, uno para personas naturales que cuenten con cédula de ciudadanía y; otro para personas jurídicas o personas naturales que cuenten con cédula de extranjería, tarjeta de identidad o pasaporte.

(ii) Difusión de pautas en televisión.

Con la finalidad de reiterar la información de manera adecuada y suficiente a los usuarios que a la fecha no han recibido o solicitado el reembolso ordenando por esta Superintendencia, **MOVISTAR** deberá difundir en al menos dos (2) canales nacionales –privados o públicos– de mayor audiencia nacional, pautas televisivas en las que se indique lo siguiente:

“Si Usted fue usuario de MOVISTAR entre el 2011 y el 2016 y le cobramos por el cambio de su línea de postpago a prepago, ingrese a www.movistar.co y consulte si tiene derecho a la devolución de alguna suma de dinero”.

El anterior mensaje deberá ser difundido en al menos dos (2) de los canales nacionales –privados o públicos– de mayor audiencia nacional, siguiendo las siguientes reglas de emisión:

FRANJA DE AUDIENCIA	DAY TIME HORARIO DE (6:00 A.M. A 12:00 M.)	EARLY FRINGE (12M A 19.00 P.M.)	PRIME TIME (19:00 P.M. A 22:30 P.M.)	LATE FRINGE (22:30 P.M. A 12:00)
NÚMERO DE PAUTAS EN TELEVISIÓN POR DÍA Y POR CANAL	1	1	2	1
DURACIÓN DE LA PAUTA	15 segundos	15 segundos	15 segundos por cada pauta	15 segundos

“Por la cual se adoptan medidas para el efectivo cumplimiento de una decisión administrativa y se prorroga su vigencia”.

CONDICIÓN	Debe anunciarse en el programa de cada canal con mayor audiencia o rating de la franja	A elección del proveedor	Debe anunciarse en el programa de cada canal con mayor audiencia o rating de la franja	A elección del proveedor
DÍAS DE EMISIÓN	Una (1) semana De lunes a viernes	Una (1) semana De lunes a viernes	Una (1) semana De lunes a viernes	Una (1) semana De lunes a viernes

- a) La difusión de las pautas en televisión deberá efectuarse dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la notificación de este acto administrativo.
- b) Las pautas televisivas deberán presentarse de manera visualmente llamativa, dando uso durante toda la emisión a la imagen corporativa de **MOVISTAR**, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- c) La pauta televisiva deberá acompañarse simultáneamente de una “voz in” que dé lectura del mensaje a transmitir y acompañe e interactúe con la imagen.
- d) Bajo ninguna circunstancia el proveedor podrá utilizar la pauta televisiva de la que trata este numeral para promocionar, ofertar o publicitar planes y servicios que ofrece **MOVISTAR**.
- e) Con una antelación de mínimo cinco (5) días anteriores a la emisión de la primera pauta televisiva, el proveedor deberá tener habilitado y en funcionamiento el botón destacado de que trata el numeral (i) de la presente medida administrativa. Este botón deberá mantenerse de manera permanente hasta tanto la Superintendencia autorice por escrito su deshabilitación.

Finalizadas las emisiones de las pautas en televisión, el proveedor deberá remitir con destino al expediente los soportes que acrediten el cumplimiento de esta medida.

iii) Publicación de avisos en prensa.

Con la finalidad de reiterar la información de manera adecuada y suficiente a los usuarios que a la fecha no han recibido o solicitado el reembolso ordenando por esta Superintendencia, **MOVISTAR** deberá publicar, en al menos los dos (2) diarios impresos de mayor circulación en todo el territorio nacional, el siguiente aviso que ocupe –como mínimo– media página horizontal:

“Por la cual se adoptan medidas para el efectivo cumplimiento de una decisión administrativa y se prorroga su vigencia”.

“Si Usted fue usuario de MOVISTAR entre el 2011 y el 2016 y le cobramos por el cambio de su línea de pospago a prepago, ingrese a www.movistar.co y consulte si tiene derecho a la devolución de alguna suma de dinero”



La publicación de los avisos en prensa estará sujeta a las siguientes reglas:

- a) Deberá seguir la diagramación establecida por esta Entidad en los términos y proporciones de la imagen que antecede, teniendo en cuenta que deberá ocupar como mínimo media página horizontal en el diario impreso de mayor circulación en todo el territorio nacional.
 - b) Deberán ser presentados de manera visualmente llamativa y acompañarse de la imagen corporativa de **MOVISTAR**, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la Superintendencia de Industria y Comercio.
- En todo caso, el tamaño de la letra utilizada para el texto y los logos de la imagen corporativa de **MOVISTAR**, **NO** podrán ser inferiores al tamaño establecido en la diagramación aquí prevista.
- c) La publicación de los avisos deberá iniciarse dentro del mes siguiente a la notificación de este acto administrativo.
 - d) La publicación de los avisos deberá realizarse con una periodicidad de uno (1) por cada mes durante seis (6) meses consecutivos, para un total de seis (6) publicaciones.
 - e) Los avisos deberán publicarse en la edición dominical, en página impar del diario impreso.

“Por la cual se adoptan medidas para el efectivo cumplimiento de una decisión administrativa y se prorroga su vigencia”.

f) Los avisos no podrán contener –bajo ninguna circunstancia– información diferente a la establecida en la diagramación aquí prevista.

Las constancias de las publicaciones de dichos avisos deberán ser remitidas a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su publicación en el diario de amplia circulación nacional.

(iv) Publicación en la red social de MOVISTAR.

El proveedor deberá realizar, a través de la red social que tenga dispuesta para la presentación de PQRs por parte de sus usuarios, el siguiente texto de manera destacada:

“Si Usted fue usuario de MOVISTAR entre el 2011 y el 2016 y le cobramos por el cambio de su línea de postpago a prepago, ingrese a www.movistar.co y consulte si tiene derecho a la devolución de alguna suma de dinero”.

a) La publicación deberá contar con un enlace directo que remita a los usuarios al botón destacado de la página web de **MOVISTAR** en el cual éstos puedan consultar si son beneficiarios de la medida administrativa.

b) La publicación del aviso deberá efectuarse dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la notificación de este acto administrativo.

c) El proveedor deberá efectuar –por lo menos– una publicación semanal, en la red social indicada previamente durante seis meses consecutivos.

d) Bajo ninguna circunstancia el proveedor podrá utilizar la publicación de que trata este numeral para promocionar, ofertar o publicitar planes y servicios que ofrece **MOVISTAR**.

Del cumplimiento de lo dispuesto en los literales precedentes, deberá guardarse el soporte correspondiente, para efectos de verificación por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.

(v) Remisión de mensajes informativos para las líneas prepago activas en MOVISTAR y procedimiento de devolución o recarga.

Sobre este particular recuérdese que **MOVISTAR** informó que para el 30 de septiembre de 2017 existían 94.369 eventos de cobro que atañen a usuarios en la modalidad prepago, por lo que dentro de los 20 días hábiles siguientes a la terminación de las pautas de televisión, corresponderá a la compañía sancionada enviarles un mensaje de texto (SMS) o una grabación en el que les informará lo siguiente:

“Por orden de la SIC le devolveremos 30 mil pesos indexados. Consulte www.movistar.co. Si en 10 días no los reclama, se hará una recarga por ese valor”.

a) El procedimiento para reclamar el dinero, se hará conforme a lo establecido en el numeral 17.1.2. PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE LOS DINEROS modificado por la Resolución No. 53527 del 12 de agosto de 2016.

b) Cada mensaje (SMS o voz) deberá ser enviado por una única vez a todas las líneas de los usuarios activos en esta modalidad, salvo que para un mismo usuario exista más de un evento de cobro pendiente, caso en el cual cada mensaje debe enviarse tantas veces como eventos de cobro tenga a su favor el usuario.

“Por la cual se adoptan medidas para el efectivo cumplimiento de una decisión administrativa y se prorroga su vigencia”.

c) En caso de que los usuarios destinatarios de los mensajes, no hayan reclamado el dinero conforme al procedimiento de que trata el numeral 17.1.2. PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE LOS DINEROS, modificado por la Resolución No. 53527 del 12 de agosto de 2016, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de recibo del último de ellos, **MOVISTAR** deberá realizar inmediatamente una recarga con cargo a la línea prepago del usuario por el valor de treinta mil pesos (\$30.000) teniendo en cuenta el ajuste por inflación generado desde el momento en que el usuario pagó el dinero hasta el mes de agosto de 2016 inclusive.

Dicha recarga tendrá como mínimo vigencia de un (1) año.

d) El proveedor deberá guardar y mantener a disposición de la Superintendencia el soporte del envío de los mensajes o grabaciones, las líneas a las que éstos fueron enviados y el monto de las recargas realizadas.

(vi) Remisión de mensajes informativos para las líneas pospago activas en MOVISTAR y procedimiento de devolución o ajuste a la factura.

Sobre el particular, **MOVISTAR** informó que para el 30 de septiembre de 2017 existían 14.051 eventos de cobro que atañen a usuarios en la modalidad pospago, por lo que dentro de los 20 días hábiles siguientes a la terminación de las pautas de televisión, corresponderá a la compañía sancionada enviarles un mensaje de texto (SMS) o una grabación en el que les informará lo siguiente:

“Por orden de la SIC le devolveremos 30 mil pesos indexados. Consulte www.movistar.co. Si en 10 días no los reclama, ese valor se ajustará a su factura”.

a) El procedimiento para reclamar el dinero, se hará conforme a lo establecido en el numeral 17.1.2., PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE LOS DINEROS, modificado por la Resolución No. 53527 del 12 de agosto de 2016.

b) Cada mensaje (SMS o voz) deberá ser enviado por una única vez a todas las líneas de los usuarios activos en esta modalidad, salvo que para un mismo usuario exista más de un evento de cobro pendiente, caso en el cual cada mensaje debe enviarse tantas veces como eventos de cobro tenga a su favor el usuario.

c) En caso de que los usuarios destinatarios de los mensajes, no hayan reclamado el dinero conforme al procedimiento de que trata el numeral 17.1.2. PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE LOS DINEROS, modificado por la Resolución No. 53527 del 12 de agosto de 2016, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de recibo del último de ellos **MOVISTAR** deberá realizar un ajuste a favor a la facturación de cada una de las líneas en modalidad pospago por el valor de treinta mil pesos (\$30.000) teniendo en cuenta el ajuste por inflación generado desde el momento en que el usuario pagó el dinero hasta el mes de agosto de 2016 inclusive.

d) El mencionado ajuste a favor deberá realizarse para todas las líneas en el periodo de facturación siguiente al de la remisión del último mensaje informativo.

e) El proveedor deberá guardar y mantener a disposición de la Superintendencia el soporte del envío de los mensajes o grabaciones, las líneas a las que éstos fueron enviados y el monto de las recargas realizadas.

(vii) Compilación y remisión del listado de los usuarios beneficiados por la medida administrativa.

“Por la cual se adoptan medidas para el efectivo cumplimiento de una decisión administrativa y se prorroga su vigencia”.

Una vez transcurridos los seis (6) meses a los que se refieren los numerales **iii)** y **iv)** del presente artículo, **MOVISTAR** deberá elaborar un listado en donde se incluyan con nombres, apellidos completos y documento de identificación respectivos, todas las personas a las que aún no se haya logrado la devolución del dinero del que son beneficiarios con ocasión de la medida administrativa adoptada por esta Entidad. A su vez, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento de este término, la sociedad investigada deberá remitirlo a esta Delegatura⁹. El referido listado deberá estar debidamente certificado por el Revisor Fiscal de **MOVISTAR**.

Lo anterior a efectos de supervisar el cumplimiento de la medida administrativa.

ARTÍCULO SEGUNDO: Modificar parcialmente el contenido del numeral 17.1.6. de la Resolución No. 6889 del 17 de febrero de 2016, en donde se entenderá que la vigencia de la medida administrativa se amplía por un (1) año contado a partir de la notificación del presente acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: Mantener en el resto de sus partes el contenido de las Resoluciones No. 6889 del 17 de febrero de 2016 y No. 53527 del 12 de agosto de 2016, de conformidad con lo previsto en la parte considerativa del presente proveído.

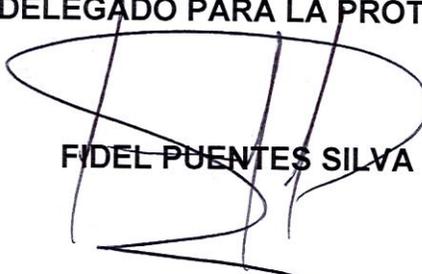
ARTÍCULO CUARTO: Notificar el contenido de la presente resolución a la sociedad COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR) identificada con Nit 830.122.566-1, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra esta **NO** procede recurso alguno y que el incumplimiento en todas o una de sus partes dará lugar a la imposición de las sanciones de que trata el numeral 6 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011¹⁰.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C, a los

09 NOV. 2017

EL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR


FIDEL PUENTES SILVA

NOTIFICACIÓN:

La investigada:

Sociedad:	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR).
Identificación:	Nit. 830.122.566-1
Representante Legal:	Alfonso Gómez Palacio
Identificación:	C.C. 79.469.826
Dirección:	Transversal 60 (Av. Suba) No. 114 A-55
Ciudad:	Bogotá D.C.

⁹ Listado que se encuentra amparado en la excepción contenida en el literal a) del artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, según la cual no se requiere autorización de los titulares cuando se trate de “*Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial*”.

¹⁰ Ley 1341 de 2009. 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**. (Destacado fuera de texto).