



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

RESOLUCIÓN NÚMERO **83306** DE 2018  
( **13 NOV. 2018** )

Por medio de la cual se establece un plan de compensación

Radicación: 16-99377

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE  
SERVICIOS DE COMUNICACIONES (E)

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 “[p]or 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 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 artículo 53 del Título VI de la precitada Ley, dedicado al Régimen de Protección al Usuario prevé 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”.*

Por medio de la cual se establece un plan de compensación

**CUARTO:** Que la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante la Dirección), determinó mediante la Resolución No. 25863 del 16 de mayo de 2017, imponer a la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.** (en adelante **COMCEL**), una sanción pecuniaria en favor de la Nación por la suma de DIEZ MIL TREINTA Y DOS MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y UN MIL DOSCIENTOS PESOS M/CTE (\$10.032.951.200.00), equivalentes a TRECE MIL SEISCIENTOS (13.600) salarios mínimos mensuales legales vigentes, en el marco de la investigación administrativa adelantada en relación con la campaña publicitaria denominada "*Ahora por tus recargas te regalamos Facebook, Twitter y chat de WhatsApp*", en la cual se encontró demostrada la trasgresión de lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, literal c) del numeral 10.1 del artículo 10, artículos 11 y 31 de la Resolución CRC 3066 de 2011<sup>1</sup>, y lo dispuesto en los artículos 23 y 30 de la Ley 1480 de 2011.

Asimismo, se impartió al proveedor una orden administrativa consistente en que dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la Resolución No. 25863 del 16 de mayo de 2017, debía presentar ante esta Entidad, un plan que contenga por objeto el establecer el mecanismo de compensación de los usuarios destinatarios de las piezas publicitarias calificadas como engañosas, atendiendo como mínimo los criterios de (i) razonabilidad, (ii) celeridad, (iii) integralidad, e (iv) igualdad, en ejercicio de lo previsto en el numeral 3 del artículo 13 del Decreto 4886 de 2011.

Del mismo modo, se estableció en el citado acto administrativo que el referido plan debe ser "*concertado con la Superintendencia de Industria y Comercio, la que observará en todo caso el bienestar y la protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones como principio orientador*" y en caso de no estar de acuerdo con el plan de compensación establecido por el proveedor, la Entidad se reserva la facultad de establecer unilateralmente el mecanismo de compensación que estime conveniente.

**QUINTO:** Que la Dirección mediante Resolución No. 66969 del 23 de octubre de 2017, resolvió el recurso de reposición, confirmando integralmente la Resolución No. 25863 del 16 de mayo de 2017 y concedió el recurso de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor.

**SEXTO:** Que la Delegatura para la Protección del Consumidor mediante Resolución No. 30447 del 3 de mayo de 2018, resolvió el recurso de apelación, modificando el artículo primero de la Resolución No. 25863 del 16 de mayo de 2017, en el sentido de imponer a **COMCEL** una sanción o multa pecuniaria por la suma de NUEVE MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y CINCO MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS PESOS M/CTE (\$9.295.234.200), equivalentes a DOCE MIL SEISCIENTOS (12.600) salarios mínimos legales mensuales vigentes. Y, confirmó en sus apartes restantes la Resolución No. 25863 del 16 de mayo de 2017.

**SÉPTIMO:** Que la Resolución No. 30447 del 3 de mayo de 2018, fue notificada el 22 de mayo mediante Aviso No. 27646 expedido el 16 de mayo del mismo año<sup>2</sup>.

**OCTAVO:** Que con ocasión a la orden administrativa emitida mediante la Resolución No. 25863 del 16 de mayo de 2017, **COMCEL** radicó el 18 de julio de 2018, su propuesta del "*Plan de Compensación de Usuarios*"<sup>3</sup>, así:

<sup>1</sup> Norma vigente para el momento de los hechos.

<sup>2</sup> Según certificación obrante dentro del expediente de la referencia con consecutivo No. 32.

<sup>3</sup> Folio 6 del Cuaderno separado No. 16 -99377.

Por medio de la cual se establece un plan de compensación

1. El Plan de Compensación aplicará a todos los usuarios que a partir de la promoción empezaron a efectuar consumos de datos a granel.
2. A estos usuarios se les calculó el promedio de los megas de consumieron a través de otras aplicaciones o servicios diferentes a las aplicaciones que se entregaban de manera gratuita. A partir de esta información se propone entregar a cada uno de dichos usuarios, cada mes, un paquete de 20 megas con vigencia de 1 semana, durante 10 meses.
3. Para recibir el paquete el cliente debe permanecer activo. Para considerar que la línea se encuentra activa, debe haber realizado al menos una recarga de mil pesos (\$1.000) durante los 60 días anteriores a la entrega de la respectiva compensación mensual.
4. La difusión del Plan de Compensación se haría por una vez en un periódico de amplia circulación nacional, y a cada beneficiario a través de un SMS inicial y SMS mensuales confirmando el aprovisionamiento del paquete.
5. El SMS propuesto, teniendo en cuenta la restricción técnica de 160 caracteres, sería el siguiente: En virtud de la Res.25863 de 2017 proferida por la SIC, CLARO te dará 20MB mensuales con vig. 7 días por 10 meses. Para recibirlo debes estar activo. Info \*611".

**NOVENO:** Que el 31 de julio de 2018, la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, solicitó al proveedor respecto del plan presentado que: (i) precisara el número exacto de usuarios y/o universo beneficiario del plan de compensación, (ii) cuál fue la metodología del cálculo del promedio de los Megabytes a compensar que adelantó **COMCEL** para determinar el plan de compensación y, (iii) adjuntara el listado de los beneficiarios de la compensación, en el que se especifique el total de recargas que realizó con ocasión de la promoción y de las megas que cada uno recibirá.

**DÉCIMO:** Que el 13 de agosto de 2018, con ocasión al requerimiento realizado por la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, **COMCEL** explicó la metodología usada para el cálculo del promedio de megas e indicó que "[e]l universo beneficiario del plan de compensación corresponde a 1.325.822 usuarios" al mismo tiempo que, remitió el listado de los beneficiarios de la compensación<sup>4</sup>, en los siguientes términos:

#### 10.1 METODOLOGÍA.

El proveedor describió la metodología, así:

**"CONSUMO DE GRANEL = DATOS CONSUMIDOS POR EL USUARIO POR DEMANDA DIFERENTES A LOS CONSUMOS DE DATOS COMPRADOS A TRAVÉS DE PAQUETES.**

**PASO 1:** Se tomó el valor en dinero de los consumos de granel de 1.325.822 usuarios correspondientes al periodo de mayo 2015 a julio 2015 y se calculó el promedio aritmético de los meses en que hubo consumo **VALOR PROMEDIO MENSUAL ANTES/USUARIO**

**PASO 2:** Se tomó el valor en dinero de los consumos de granel de los mismos 1.325.822 usuarios correspondientes al periodo de agosto 2015 a mayo 2016 y se calculó el promedio aritmético de los meses en que hubo consumo **VALOR PROMEDIO MENSUAL ANTES/USUARIO**

**PASO 3:** Se calculó para cada usuario el número de meses en que tuvieron consumo en el periodo de agosto 2015 a mayo 2016 y se calculó el promedio aritmético de los meses en que los usuarios tuvieron consumo. **MESES CONSUMO/USUARIO**

<sup>4</sup> Folios 8 a 11 del cuaderno separado. Expediente No. 16-99377.

Por medio de la cual se establece un plan de compensación

PASO 3: (SIC) Se calculó la diferencia entre el promedio aritmético de agosto de 2015 a mayo de 2016 y el promedio aritmético de mayo de 2015 a julio de 2015.

**INCREMENTO CONSUMO MENSUAL/USUARIO = VALOR PROMEDIO MENSUAL DESPUÉS/USUARIO - VALOR PROMEDIO MENSUAL ANTES/USUARIO**

PASO 4: Se calculó el valor del consumo incremental por usuario en el periodo de agosto 2015 a mayo 2016 **CONSUMO ADICIONAL AGOSTO 2015 A MAYO 2016 / USUARIO = INCREMENTO CONSUMO MENSUAL/ USUARIO\* MESES CONSUMO**

PASO 5: Se define el número de meses durante los cuales se va a entregar el bono a los usuarios (10 meses) **MESES ENTREGA BONO/USUARIOS**

PASO 6: Se calculó el valor del bono en MB de acuerdo con las siguiente formulas **VALOR DEL BONO/USUARIO = ((CONSUMO ADICIONAL AGOSTO 2015 A MAYO 2016 /USUARIO)/TARIFA PROMEDIO MB)/MESES ENTREGA BONO /USUARIO)**". (Destacado original del texto)

## 10.2. LISTADO DE BENEFICIARIOS.

El proveedor manifestó al respecto, que en el archivo adjunto a la respuesta del requerimiento remitía el listado de los beneficiarios de la compensación que contenía la siguiente información:

1. TELE\_NUMB: Número telefónico del usuario.
2. CANT\_CARGAS: Cantidad de recargas realizadas por el usuario en el período Agosto-15 a Mayo 16 (10 meses)
3. VLR\_CARGAS:n Valor en dinero de las recargas realizadas por el usuario en el período Agosto-15 a Mayo-16 (10 meses).
4. BONO\_MENSUAL: Bono mensual en MB que recibiría el usuario.
5. BONO\_10\_MESES: Bono total que recibe el usuario (acumulado de 10 meses)".

**DÉCIMO PRIMERO:** Que una vez analizado el disco compacto en el que de acuerdo con lo informado por **COMCEL**, se incluía el listado de los beneficiarios de la compensación, se advirtió que la información fue remitida en formato texto (Block de notas), motivo por el cual el 16 de agosto de 2018, se le solicitó al proveedor que remitiera la información de la siguiente manera:

Nombre Usuario	Identificación	Número de la línea móvil	Mes de la recarga	Cantidad de recargas con ocasión a la promoción	Valor de la recarga en pesos colombianos	Megas a recibir

**DÉCIMO SEGUNDO:** Que el 23 de agosto de 2018, **COMCEL** remitió en archivo digital, la información solicitada en el requerimiento previamente referenciado. Y solicitó una reunión con esta Entidad con el fin de explicar la información y determinar los pasos a seguir para dar cumplimiento al plan de compensación.

**DÉCIMO TERCERO:** Que el 20 de septiembre de 2018, **COMCEL**, con ocasión a la reunión sostenida con la Dirección, informó que "el consumo promedio de datos a granel por parte de los usuarios prepago de Comcel es de 4,5 MB por mes" y remitió nuevamente la base de datos de los usuarios a quienes aplicaría el plan de compensación.

Por medio de la cual se establece un plan de compensación

**DÉCIMO CUARTO:** Que una vez evaluada la información presentada por **COMCEL**, este Despacho procederá a referirse a cada uno de los criterios que hacen parte del plan de compensación, de la siguiente manera:

#### 14.1 MEGABYTES A COMPENSAR.

El proveedor propuso en su plan de compensación entregar a cada usuario a modo de compensación doscientos (200) Megabytes (MB). Sin embargo y a pesar de que se le requirió a **COMCEL** que soportara y explicara claramente la metodología que utilizó y en la cual se basó para definir ese número de Megabytes, dicha información no fue allegada a la presente actuación administrativa.

En ese entendido, esta Dirección con el fin de corroborar si los doscientos (200) Megabytes (MB) calculados por el proveedor para compensar a sus usuarios por la conducta infractora están o no ajustados al consumo real de un usuario en la funcionalidad de WhatsApp, optó por comparar los datos de navegación a compensar con el tráfico promedio mensual que tiene un usuario en la red de **COMCEL**, de acuerdo con las cifras reportadas trimestralmente por éste al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante MINTIC) respecto del tráfico de datos por demanda en Megabytes (MB) en líneas prepago del proveedor entre julio de 2015 y junio de 2016.

Respecto del período de tráfico de datos obtenido del MINTIC que se tomó como referencia es del caso señalar que corresponde al período en el cual la campaña publicitaria sancionada estuvo vigente, esto es, agosto de 2015 a mayo de 2016.

Ahora bien, los datos obtenidos del Boletín Trimestral del Sector TIC, son los siguientes:

Tráfico de datos por abonado por trimestre	3T 2015	4T 2015	1T 2016	2T 2016
Tráfico de datos Megabytes (MB)	6.913.141.230	10.222.083.530	11.316.100.799	12.600.543.061
Abonados Prepago con acceso móvil a internet x demanda	11.912.541	13.193.052	12.248.183	11.964.572

Tabla No. 1 Tráfico de datos por demanda por trimestre para líneas en modalidad prepago de **COMCEL** entre julio de 2015 y junio de 2016.

Elaboró SIC a partir de las cifras publicadas por el MINTIC<sup>5</sup>.

Con fundamento en la información relacionada anteriormente, la Dirección realizó el cálculo del tráfico de datos por demanda promedio por mes -para cada uno de los trimestres- para líneas en modalidad prepago con la siguiente fórmula:

$$\text{Tráfico promedio mensual por usuario} = \frac{\text{Tráfico de datos MegaBytes (MB)}}{3 \times \text{Abonados Prep con acceso móvil a Internet x demanda}}$$

A manera de ejemplo, a continuación se muestra la operación realizada con el tercer trimestre del año 2015 (3T 2015):

$$\text{Tráfico promedio mensual por usuario} = \frac{6.913.141.230 \text{ MB}}{3 \times 11.912.541} = 193.44 \text{ MB}$$

<sup>5</sup> Boletín trimestral del sector TIC - cifras tercer y cuarto trimestre de 2015 y, primer y segundo trimestre de 2016.

Por medio de la cual se establece un plan de compensación

Ahora bien, el resultado de la fórmula aplicada para cada uno de los trimestres enunciados se tabula a continuación:

TRÁFICO DEMANDA MENSUAL	3T 2015	4T 2015	1T 2016	2T 2016
Tráfico promedio mensual Por usuario (MB)	193,44	258,27	307,97	351,05

**Tabla No. 2 Tráfico de datos por demanda promedio por mes (para cada trimestre) para líneas en modalidad prepago de COMCEL entre julio de 2015 y junio de 2016**

Finalmente, la Dirección promedió las cifras antes enunciadas, para determinar cuál es la media del tráfico de datos por demanda en la modalidad prepago de los usuarios de **COMCEL**, así:

$$\frac{193.44 + 258.27 + 307.97 + 351.05}{4} = 277.68 \text{ MB}$$

Entonces, se tiene que los usuarios de datos por demanda en modalidad prepago del proveedor **COMCEL**, en promedio consumen doscientos setenta y siete coma sesenta y ocho (277,68) Megabytes (MB).

Vale la pena aclarar que, el resultado del tráfico promedio (277,68 MB) entre julio de 2015 y junio de 2016, corresponde a un total de datos para navegación que es compartido entre los servicios de mensajería instantánea o chat incluida la aplicación Whatsapp.

Así las cosas, partiendo de la premisa de que todos los usuarios consumiesen en el mes doscientos setenta y siete coma sesenta y ocho (277,68) Megabytes (MB) de datos en navegación general y, bajo el supuesto de que los usuarios prepago consumiesen el setenta (70) por ciento (%) de los mismos en chat de Whatsapp<sup>6</sup>, resultaría siendo consumido en el uso de dicho servicio la suma de ciento noventa y cuatro coma treinta y ocho (194,38) Megabytes (MB).

Así, las cosas la Dirección considera que los doscientos (200) Megabytes (MB) resultan ser una compensación ajustada para los usuarios, toda vez que es una cifra cercana a la realidad de los datos por demanda consumidos por los usuarios prepago del proveedor **COMCEL** para la época durante la cual se encontró vigente la publicidad sancionada por esta Entidad.

#### **14.2 TÉRMINO PARA APROVISIONAR LOS RECURSOS DERIVADOS DEL PLAN DE COMPENSACIÓN.**

**COMCEL** en su plan de compensación propuso entregar veinte (20) Megabytes (MB) durante diez (10) meses, para un total de doscientos (200) Megabytes (MB). Al respecto, se indica que dicho término de compensación no es aceptado por este Despacho, toda vez que permitir que el proveedor aprovisione los Megabytes objetos de compensación en el plazo solicitado, tendría como efecto que los usuarios motivados por la expectativa de recibir las doscientos (200) Megabytes (MB) se mantengan en la red del proveedor por lo menos durante los diez (10) meses que duraría el aprovisionamiento de los recursos, pues en caso contrario, los usuarios beneficiarios que a manera de ejemplo decidan cambiarse de operador durante ese período deberán asumir la carga de perder el restante de los Megabytes que faltan por compensar; carga que a juicio de esta Dirección no debe ser soportada por los usuarios y, por el contrario, podría limitar notoriamente el derecho de libre elección que rige en materia de protección a usuarios de servicios de comunicaciones.

<sup>6</sup> Cifra que se toma de la "Encuesta Global de Consumidores Móviles 2015 - Edición Colombia" realizada por la firma Deloitte, según la cual entre el 69% y el 79% prefieren comunicarse a través de los servicios de mensajería instantánea.

Por medio de la cual se establece un plan de compensación

Aunado a lo anterior, encuentra este Despacho que el total de megas a aprovisionar por parte de **COMCEL** sería de doscientos sesenta y cinco millones ciento sesenta y cuatro mil cuatrocientos (265'164.400) Megabytes (MB)<sup>7</sup>, que se representan en cero coma veinticinco (0,25) Petabytes (PB)<sup>8</sup>. En esa medida, se consultó la información reportada por **COMCEL** al MINTIC, sobre el tráfico de datos que actualmente tiene en su red prepago<sup>9</sup>, a fin de determinar la viabilidad del proveedor para suministrar los doscientos (200) Megabytes (MB) en un solo mes y determinar cuál sería el aumento de tráfico en su red y, si eventualmente se podría ver congestionada la red del proveedor.

Las cifras trimestrales para el tráfico de datos por demanda en líneas prepago de **COMCEL** entre abril de 2018 y junio de 2018, son los siguientes:

TRÁFICO DEMANDA	2T 2018
Prepago Megabytes (MB)	27.524.844.830 MB
Prepago Gigabytes (GB)	26.879.731 GB
Prepago Terabytes (TB)	26.249,74 TB
Prepago Petabytes (PB)	25,63 PB
<b>Tráfico prepago de internet móvil por demanda - mensual</b>	<b>8,54 PB</b>

Tabla No. 3 Tráfico prepago de internet móvil por demanda COMCEL - informe TIC segundo trimestre 2018.

Entonces, teniendo en cuenta que la cifra más actualizada en relación con el comportamiento que presenta la red del proveedor, es aquella reportada para el segundo trimestre de 2018, la Dirección tomó dicha cifra para determinar en qué porcentaje adicional se congestionaría la red si se suministra a todos los beneficiarios los doscientos (200) Megabytes (MB) en un solo mes.

Así, pues, partiendo de la base que el tráfico de datos por demanda en modalidad prepago promedio mensual para el segundo trimestre del 2018, calculado en la tabla anterior corresponde a ocho coma cincuenta y cuatro (8,54) Petabytes (PB), el incremento mensual aproximado del mismo se calcula así:

$$\text{Porcentaje (\%) de aumento de tráfico} = \frac{\text{Total de datos a cargar}}{\text{Tráfico prepago promedio mes 2T2018}} * 100\%$$

$$2,93\% = \frac{0,25 \text{ PB}}{8,54 \text{ PB}} * 100\%$$

En tal sentido, doscientos sesenta y cinco millones ciento sesenta y cuatro mil cuatrocientos (265'164.400) Megabytes (MB) que debería compensar **COMCEL** al universo de un millón

<sup>7</sup> Valor que resulta de multiplicar el total de usuarios beneficiarios con las doscientos (200) Megabytes (MB) a entregar para cada uno de ellos.

<sup>8</sup> Teniendo en cuenta la siguiente tabla de conversión:

Megabytes (MB)	265.164.400 MB
Gigabytes (GB)	258.949 GB
Terabytes (TB)	252,9 TB
Petabytes (PB)	0,25 PB

<sup>9</sup> Boletín trimestral del sector TIC - cifras segundo trimestre de 2018.

Por medio de la cual se establece un plan de compensación

trescientos veinticinco mil ochocientos veintidós (1.325.822) usuarios beneficiarios de la medida administrativa, tan solo generaría un aumento del tráfico de demanda en la red del segmento prepago de dos coma noventa y tres (2,93) por ciento (%), **esto significa que el tráfico promedio mensual –según las cifras reportadas por el proveedor al MINTIC para el segundo trimestre del año 2018 - pasaría de ocho coma cincuenta y cuatro (8,54) Petabytes (PB) a ocho coma setenta y nueve (8,79) Petabytes (PB).**

Adicionalmente, es preciso señalar que el propio proveedor reconoce en su portal web que "(...) *tiene implementados procedimientos de detección y mitigación de los efectos de congestión sobre la red, así como mecanismos que buscan garantizar la seguridad e integridad de la red y el aseguramiento de la calidad del servicio*"<sup>10</sup>, lo que significa que **COMCEL** tiene implementadas herramientas que permiten mitigar y gestionar el tráfico de su red, lo que hace refuerza y hace viable el aprovisionamiento de los recursos para el universo beneficiario del plan de compensación en un (1) solo mes.

En ese orden de ideas, la Dirección considera procedente ordenar a **COMCEL** que suministre los doscientos (200) Megabytes (MB) a cada uno de los usuarios en una sola recarga que deberá efectuar a la totalidad de los usuarios beneficiarios del plan de compensación, **en un período no superior a un (1) mes calendario**. Este término empezará a contar a partir de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación de la presente resolución.

Asimismo, **COMCEL** deberá permitir a la totalidad de los usuarios del plan de compensación hacer uso de manera inmediata de los datos, de tal forma que desde el primer momento en que se realice el aprovisionamiento de los recursos, los usuarios consuman los datos compensados antes de los de su plan o recarga.

#### **14.3 EN CUANTO A LA VIGENCIA DE LOS DOSCIENTOS (200) MEGABYTES (MB) COMPENSADOS.**

El proveedor propone que los recursos entregados en datos a cada uno de los usuarios se mantengan vigentes por el término de una (1) semana, propuesta que no es de recibo para esta Dirección, en la medida en que la vigencia de la recarga debe ser por lo menos igual o superior a la vigencia que tuvo la oferta que fue objeto de reproche por parte de esta Entidad, denominada "*Ahora por tus recargas te regalamos Facebook, Twitter y chat de WhatsApp*" y en el marco de la cual se emitieron mensajes como: "*CHAT DE WHATSAPP POR 15 DÍAS*" y en los términos y condiciones de la misma se indicó a los usuarios que en los eventos en que recargarán treinta mil pesos (\$30.000) en adelante, la vigencia del obsequio en datos sería de "*30 días*".

En tal sentido, no se advierte ninguna justificación para que la compensación a realizar a los usuarios se efectúe en unas condiciones inferiores a las de las piezas publicitarias debatidas y sancionadas por esta Dirección, por tal motivo y teniendo como referente el término de la vigencia máxima que tuvo el obsequio de datos que hizo parte de la campaña publicitaria del proveedor, se le ordenará a **COMCEL** que los doscientos (200) Megabytes (MB) compensados se mantengan vigentes durante un período de un (1) mes calendario a partir del aprovisionamiento de los Megabytes para cada uno de los usuarios beneficiarios.

<sup>10</sup> Información recuperada el 7 de noviembre de 2018, de la URL: <https://www.claro.com.co/personas/legal-y-regulatorio/practicas-de-gestion-del-trafico/>

Por medio de la cual se establece un plan de compensación

#### 14.4 EN RELACIÓN CON LAS CONDICIONES DE ACCESO.

**COMCEL** presentó en su propuesta de plan compensatorio una condición de acceso correspondiente a: "(...) permanecer activo. Para considerar que la línea se encuentra activa, debe haber realizado al menos una recarga de mil pesos (\$1.000) durante los 60 días anteriores a la entrega de la respectiva compensación mensual".

Frente a lo anterior, debe indicarse que dicha condición no es de recibo por la Dirección, toda vez que, el proveedor establecería una carga económica a los usuarios para lograr la compensación por el engaño que como consumidor sufrió con ocasión a la campaña publicitaria sancionada.

Por tanto, la Dirección ordenará a **COMCEL** que realice la compensación del universo de un millón trescientos veinticinco mil ochocientos veintidós (1'325.822) usuarios que previamente relacionó en las respuestas dadas a los requerimientos realizados por esta Entidad. Y, en caso de que la línea beneficiaria no se encuentre activa –sea por la solicitud de cancelación o de portabilidad presentada por el titular de la línea o, desactivación de la línea acorde a la regulación- el proveedor deberá remitir los soportes correspondientes del trámite de cancelación de la misma, como se establecerá más adelante.

#### 14.5 MENSAJES DE TEXTO O SMS.

**COMCEL** deberá enviar a cada uno de los usuarios beneficiarios los siguientes mensajes en referencia con la información que a continuación se describe:

- Un (1) mensaje al momento del aprovisionamiento de los doscientos (200) Megabytes (MB) de navegación

***"En virtud de la Res SIC 25863 de 2017, han sido cargados 200MB de navegación con vigencia de 30 días. Info \*611"***

- Un (1) mensaje antes de finalizar la vigencia de la carga, el cual deberá ser enviado en las horas de la mañana del último día de la vigencia.

***"La vigencia de 30 días para consumir los 200MB de navegación cargados en virtud de la Res.25863 de 2017 de la SIC finaliza hoy. Info \*611"***

- Un (1) mensaje al consumir el cien (100) por ciento (%) de los doscientos (200) Megabytes (MB) de navegación.

***"Ha consumido el 100% de los 200MB de navegación cargados en virtud de la Res.25863 de 2017 de la SIC. Info \*611"***

#### 14.6. DIVULGACIÓN DE LA COMPENSACIÓN

La Dirección, con la finalidad de informar de manera clara y oportuna a sus usuarios acerca de la compensación de los doscientos (200) Megabytes (MB), considera que **COMCEL** debe divulgar el aviso diseñado y diagramado por esta Entidad -el cual se enseña en líneas subsiguientes-, en (i) medio masivo de comunicación escrito –prensa-, (ii) página web y (iii) red social "Facebook", bajo los siguientes criterios:

Por medio de la cual se establece un plan de compensación

#### 14.6.1. DIAGRAMA DEL AVISO

El aviso siempre deberá ser divulgado por **COMCEL** de manera visualmente llamativa y acompañarse de la imagen corporativa del proveedor y la imagen institucional del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la Superintendencia de Industria y Comercio, como se muestra a continuación:

**“Señor (a) Usuario (a): LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO LE ORDENÓ A CLARO COMPENSAR A LOS USUARIOS PREPAGO QUE HICIERON RECARGAS ENTRE AGOSTO DE 2015 Y MAYO DE 2016, con ocasión de la promoción “Ahora por tus recargas te regalamos Facebook, Twitter y chat de WhatsApp”, con 200 MB para navegación por una vigencia de 30 días.**

Si Usted es beneficiario de esta medida le remitiremos un mensaje de texto en los próximos días en el que se le indicará la fecha a partir de la cual podrá disfrutar de los datos para navegación.

De igual forma, podrá ingresar a la página web [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co) y seleccionar el link denominado “Compensación 200 MB”, en donde le brindaremos la información al respecto”



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINCIT



Industria y Comercio  
SUPERINTENDENCIA

#### 14.6.2. PUBLICACIÓN DEL AVISO DE PRENSA.

**COMCEL** deberá publicar, en al menos dos (2) diarios impresos de mayor circulación en todo el territorio nacional, el aviso diseñado y diagramado por esta Entidad, en un espacio – como mínimo- de media página horizontal, que corresponde aproximadamente a veintiocho (28) centímetros (cm) de ancho por veintidós (22) centímetros (cm) de alto, teniendo en cuenta las siguientes reglas:

- 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 dos (2) diarios impresos de mayor circulación en todo el territorio nacional.
- Deberán ser presentados de manera visualmente llamativa y acompañarse de la imagen corporativa de **COMCEL** y la imagen institucional del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la Superintendencia de Industria y Comercio.

Por medio de la cual se establece un plan de compensación

En todo caso, el tamaño de letra utilizada para el texto y los logos de la imagen corporativa de **COMCEL**, **NO** podrán ser inferiores al tamaño establecido en la diagramación aquí prevista, en la cual fue utilizada la tipografía Montserrat, en el primer párrafo en veinticuatro (24) puntos y los restantes en veintiún (21) puntos.

- c) Los avisos deberán publicarse en la edición dominical del 18 de noviembre de 2018, en página impar de los diarios impresos.
- d) 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 al Grupo de Trabajo de Supervisión, Control y Vigilancia de los Regímenes de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término otorgado para efectuar la publicación en los diarios de amplia circulación.

#### 14.6.3. PÁGINA WEB.

**COMCEL** en la página inicial de su portal web deberá incluir un **banner estático**, que ocupe un ochenta (80) por ciento (%) de ancho de la misma, ubicado en la parte superior de su footer, el cual guarde relación con el aviso diseñado y diagramado por esta Entidad, que redirija a un botón de consulta en el cual le permita a los usuarios verificar si son beneficiarios del plan de compensación, lo cual podrá efectuar a través de su número de celular o identificación<sup>11</sup>.

La publicación del banner estará sujeta a las siguientes reglas:

- a) Deberá seguir el diseño y diagramación del aviso establecido por esta Entidad.
- b) La inclusión del banner deberá realizarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la comunicación de este acto administrativo y, deberá permanecer publicada durante el mes siguiente a su inclusión en la página web.

Asimismo, 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 "**Compensación 200MB**".

En dicho botón el proveedor deberá permitir a los usuarios introducir su número de abonado móvil o identificación, con la finalidad de conocer si son beneficiarios del plan de compensación y, en caso afirmativo, indicar si el aprovisionamiento de los datos ya fue realizado o se encuentra pendiente.

La inclusión de este botón deberá realizarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la comunicación de este acto administrativo y, deberá permanecer en la página web del proveedor durante los dos (2) meses siguientes.

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.

---

<sup>11</sup> Para ello, el proveedor debe garantizar la protección de datos personales, de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012.

Por medio de la cual se establece un plan de compensación

#### 14.6.4. PUBLICACIÓN EN LA RED SOCIAL DEL PROVEEDOR.

El proveedor a través de la red social "Facebook" deberá publicar lo siguiente:

- a) Como imagen de portada el aviso diseñado y diagramado por esta Entidad.
- b) Por lo menos una vez al día deberá publicar a los usuarios que pueden consultar si son beneficiarios del plan de compensación, incluyendo el link que redirija al botón destacado de su página web.

La inclusión de estas publicaciones deberá realizarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la comunicación de este acto administrativo y, deberá permanecer en la red social del proveedor por el término de un (1) mes contado a partir de la primera publicación.

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.

#### 14.6.5. REPORTES DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE COMPENSACIÓN.

**COMCEL** deberá remitir al Grupo de Trabajo de Supervisión, Control y Vigilancia de los Regímenes de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro de los tres (3) meses siguientes a la comunicación del presente acto administrativo, un informe con los siguientes ítems:

##### 14.6.5.1. Información de aprovisionamiento de los doscientos (200) Megabytes (MB)

- (i) Certificación del número total de líneas a las que aprovisionó los doscientos (200) Megabytes (MB), emitida por el auditor externo, en la que se manifieste que la información reportada ha sido verificada previamente y se ajusta a los lineamientos previstos en la presente resolución.
- (ii) Listado de aprovisionamiento de los doscientos (200) Megabytes (MB), en archivo Excel editable, que contenga como mínimo los siguientes datos:
  - a. Nombre del usuario.
  - b. Número de identificación del usuario.
  - c. Número de la línea.
  - d. Fecha en la que se realizó el aprovisionamiento.
  - e. Fecha del envío del SMS de carga.

En caso de que no se logre el aprovisionamiento de la totalidad de los usuarios reportados, el proveedor deberá remitir adicionalmente la siguiente información:

- (i) Certificación emitida por auditor externo, en la que se indique el número total de líneas a las que no fue posible aprovisionar los doscientos (200) Megabytes (MB) y se identifique de manera clara y discriminada las causas por las cuales no fue posible llevar a cabo la recarga de datos.
- (ii) Listado de las líneas en las que no fue posible aprovisionar los doscientos (200) Megabytes (MB), en archivo Excel editable, que contenga la siguiente información:
  - a. Nombre del usuario.
  - b. Número de identificación del usuario.

Por medio de la cual se establece un plan de compensación

- c. Número de la línea.
- d. Causa del no aprovisionamiento (cancelación, portabilidad o desactivación de la línea, etc.).
- e. Fecha en que se originó la causa.

#### 14.6.5.2. Información de SMS

- (i) Certificación emitida por auditor externo que dé cuenta del total de SMS enviados a los usuarios y en el que se indique la fecha del envío del primer y último SMS.
- (ii) Listado en archivo Excel editable, en el que se relacione cada usuario y las fechas en que se enviaron los tres (3) mensajes de texto a los que se refiere el numeral 14.5 de la presente resolución.

En mérito de lo expuesto la Dirección,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO: ORDENAR** a la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S. A. COMCEL S.A.**, identificada con Nit.800.153.993, **COMPENSAR** al universo de un millón trescientos veinticinco mil ochocientos veintidós (1'325.822) usuarios reportados por el proveedor a esta Entidad, con doscientos (200) Megabytes (MB) para navegación, teniendo en cuenta las siguientes reglas:

- a. El aprovisionamiento de los doscientos (200) Megabytes (MB) deberá iniciar a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación de la presente resolución.
- b. El proveedor contará con un (1) mes calendario para realizar el aprovisionamiento de los datos al total de los usuarios.
- c. Los doscientos (200) Megabytes (MB) aprovisionados a los usuarios, deberán estar vigentes por un (1) mes calendario desde el aprovisionamiento.
- d. El aprovisionamiento de los doscientos (200) Megabytes (MB) no podrá tener ningún tipo de condición de acceso para los usuarios.
- e. El aprovisionamiento deberá permitir que los usuarios hagan uso de los datos de navegación de manera inmediata, de forma tal que se consuman antes del plan o recarga.

**ARTÍCULO SEGUNDO: ORDENAR** a la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S. A. COMCEL S.A.**, identificada con Nit.800.153.993, **DIVULGAR** el aviso diseñado y diagramado por esta Entidad en (i) medio masivo de comunicación escrito –prensa-, (ii) página web y (iii) red social “Facebook”, bajo los siguientes criterios:

#### 2.1. **DIAGRAMACIÓN DEL AVISO.**

El aviso siempre deberá ser divulgado por **COMCEL** de manera visualmente llamativa y acompañarse de la imagen corporativa del proveedor y la imagen institucional de Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la Superintendencia de Industria y Comercio, como se muestra a continuación:

Por medio de la cual se establece un plan de compensación

**“Señor (a) Usuario (a): LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO LE ORDENÓ A CLARO COMPENSAR A LOS USUARIOS PREPAGO QUE HICIERON RECARGAS ENTRE AGOSTO DE 2015 Y MAYO DE 2016, con ocasión de la promoción “Ahora por tus recargas te regalamos Facebook, Twitter y chat de WhatsApp”, con 200 MB para navegación por una vigencia de 30 días.**

Si Usted es beneficiario de esta medida le remitiremos un mensaje de texto en los próximos días en el que se le indicará la fecha a partir de la cual podrá disfrutar de los datos para navegación.

De igual forma, podrá ingresar a la página web [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co) y seleccionar el link denominado “Compensación 200 MB”, en donde le brindaremos la información al respecto”



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINCIT



Industria y Comercio  
SUPERINTENDENCIA

## 2.2. PUBLICACIÓN EN AVISO DE PRENSA.

**COMCEL** deberá publicar, en al menos dos (2) diarios impresos de mayor circulación en todo el territorio nacional, el aviso diseñado y diagramado por esta Entidad, en un espacio – como mínimo- de media página horizontal, lo cual corresponde aproximadamente a veintiocho (28) centímetros (cm) de ancho por veintidós (22) centímetros (cm) de alto, teniendo en cuenta las siguientes reglas:

- 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 dos (2) diarios impresos de mayor circulación en todo el territorio nacional.
- Deberán ser presentados de manera visualmente llamativa y acompañarse de la imagen corporativa de **COMCEL** y la imagen institucional del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la Superintendencia de Industria y Comercio.

En todo caso, el tamaño de letra utilizada para el texto y los logos de la imagen corporativa de **COMCEL**, **NO** podrán ser inferiores al tamaño establecido en la diagramación aquí prevista, en la cual fue utilizada la tipografía Montserrat, en el primer párrafo en veinticuatro (24) puntos y los restantes en veintiún (21) puntos.

- La publicación de los avisos deberán realizarse en la edición dominical del 18 de noviembre de 2018, en página impar de los diarios impresos.

Por medio de la cual se establece un plan de compensación

- d) 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 al Grupo de Trabajo de Supervisión, Control y Vigilancia de los Regímenes de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término otorgado para efectuar la publicación en los diarios de amplia circulación.

### 2.3. PÁGINA WEB.

**COMCEL** en la página inicial de su portal web deberá incluir un **banner estático**, que ocupe un ochenta (80) por ciento (%) de ancho de la misma, ubicado en la parte superior de su footer, el cual guarde relación con el aviso diseñado y diagramado por esta Entidad, que redireccione a un botón de consulta en el cual le permita a los usuarios verificar si son beneficiarios del plan de compensación, lo cual podrá efectuar a través de su número de celular o identificación.

La publicación del banner estará sujeta a las siguientes reglas:

- a) Deberá seguir el diseño y diagramación del aviso establecido por esta Entidad.
- b) La inclusión del banner deberá realizarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la comunicación de este acto administrativo y, deberá permanecer publicada durante el mes siguiente a su inclusión en la página web.

Asimismo, 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 "**Compensación 200MB**".

En dicho botón el proveedor deberá permitir a los usuarios introducir su número de abonado móvil o identificación, con la finalidad de conocer si son beneficiarios del plan de compensación y, en caso afirmativo, indicar si el aprovisionamiento de los datos ya fue realizado o se encuentra pendiente.

La inclusión de este botón deberá realizarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la comunicación de este acto administrativo y, deberá permanecer en la página web del proveedor durante los dos (2) meses siguientes.

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.

### 2.4. PUBLICACIÓN EN LA RED SOCIAL DEL PROVEEDOR.

El proveedor a través de la red social "Facebook" deberá publicar lo siguiente:

- c) Como imagen de portada el aviso diseñado y diagramado por esta Entidad.
- d) Por lo menos una vez al día deberá publicar a los usuarios que pueden consultar si son beneficiarios del plan de compensación, incluyendo el link que redireccione al botón destacado de su página web.

Por medio de la cual se establece un plan de compensación

La inclusión de estas publicaciones deberá realizarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la comunicación de este acto administrativo y, deberá permanecer en la red social del proveedor por el término de un (1) mes contado a partir de la primera publicación.

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.

**ARTÍCULO TERCERO: ORDENAR** a la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S. A. COMCEL S.A.**, identificada con Nit.800.153.993, **COMUNICAR** a través de SMS a las líneas beneficiadas con la compensación, el momento de la carga, la finalización de la vigencia y del consumo de los datos cargados, así:

- Un (1) mensaje al momento del aprovisionamiento de doscientos (200) Megabytes (MB) de navegación.

***“En virtud de la Res SIC 25863 de 2017, han sido cargados 200MB de navegación con vigencia de 30 días. Info \*611”***

- Un (1) mensaje antes de finalizar la vigencia de la carga, el cual deberá ser enviado en las horas de la mañana del último día de la vigencia.

***“La vigencia de 30 días para consumir los 200MB de navegación cargados en virtud de la Res.25863 de 2017 de la SIC finaliza hoy. Info \*611”***

- Un (1) mensaje al consumir el 100% de los doscientos (200) Megabytes (MB) de navegación.

***“Ha consumido el 100% de los 200MB de navegación cargados en virtud de la Res.25863 de 2017 de la SIC. Info \*611”***

**ARTÍCULO CUARTO: ORDENAR** a **COMUNICACIÓN CELULAR S. A. COMCEL S.A.**, identificada con Nit.800.153.993, remitir al Grupo de Trabajo de Supervisión, Control y Vigilancia de los Regímenes de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro de los tres (3) meses siguientes a la comunicación del presente acto administrativo, un informe que contenga la siguiente información:

#### **4.1. Información de aprovisionamiento de los doscientos (200) Megabytes (MB)**

- (i) Certificación del número total de líneas a las que aprovisionó los doscientos (200) Megabytes (MB), emitida por el auditor externo, en la que se manifieste que la información reportada ha sido verificada previamente y se ajusta a los lineamientos previstos en la presente resolución.
- (ii) Listado de aprovisionamiento de los doscientos (200) Megabytes (MB), en archivo Excel editable, que contenga como mínimo los siguientes datos:
  - a. Nombre del usuario.
  - b. Número de identificación del usuario.
  - c. Número de la línea.
  - d. Fecha en la que se realizó el aprovisionamiento.
  - e. Fecha del envío del SMS de carga.

Por medio de la cual se establece un plan de compensación

En caso de que no se logre el aprovisionamiento de la totalidad de los usuarios reportados, el proveedor deberá remitir adicionalmente la siguiente información:

- (i) Certificación emitida por auditor externo, en la que se indique el número total de líneas a las que no fue posible aprovisionar los doscientos (200) Megabytes (MB) y se identifique de manera clara y discriminada las causas por las cuales no fue posible llevar a cabo la recarga de datos.
- (ii) Listado de las líneas en las que no fue posible aprovisionar los doscientos (200) Megabytes (MB), en archivo Excel editable, que contenga la siguiente información:
  - a. Nombre del usuario.
  - b. Número de identificación del usuario.
  - c. Número de la línea.
  - d. Causa del no aprovisionamiento (cancelación, portabilidad o desactivación de la línea, etc.).
  - e. Fecha en que se originó la causa.

#### 4.2. Información de SMS

- (i) Certificación emitida por auditor externo que dé cuenta del total de SMS enviados a los usuarios y en el que se indique la fecha del envío del primer y último SMS.
- (ii) Listado en archivo Excel editable, en el que se relacione cada usuario y las fechas en que se enviaron los tres (3) mensajes de texto a los que se refiere el numeral 14.5 de la presente resolución.

**ARTÍCULO QUINTO: ADVERTIR** a la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S. A. COMCEL S.A.**, que en caso de inobservar el presente plan de compensación podrá resultar sujeta de la imposición de multas 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.

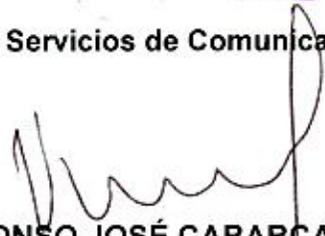
**ARTÍCULO SEXTO: COMUNICAR** por el medio más eficaz el contenido de esta resolución a la sociedad **COMCEL S.A.**, identificada con Nit.800.153.993, informándole que contra la misma no procede recurso alguno de acuerdo a lo previsto en el artículo 75 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D. C.,

13 NOV. 2018

El Director de Investigaciones De Protección De Usuarios De Servicios de Comunicaciones (e)

  
ALFONSO JOSÉ CABARCAS MEJÍA

Por medio de la cual se establece un plan de compensación

**Comunicación:**

Proveedor de servicios: COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A  
Nit.: 800.153.993-7  
Apoderado: ALBERTO ZULETA LONDOÑO  
Identificación: C.C. 80.419.425  
Dirección: Carrera 7 No. 71 – 21 Torre A, Piso 8  
Ciudad: Bogotá D.C.

Proyectó: JGG - LPG  
Revisó: LPG  
Aprobó: ACM