



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 53527 DE 2016

(12 AGO 2016)

Por la cual se modifica el procedimiento para el cumplimiento de una medida administrativa

Radicación No. 15 – 122876

LA SUPERINTENDENTE DELEGADA 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 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 lo siguiente:

“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).

Que por su parte, el artículo 1 del Decreto 4886 de 2011 estableció como función de la Superintendencia de Industria y Comercio, la siguiente:

“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, fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.”

Que el Decreto 4886 de 2011 establece dentro de las funciones de la Dirección de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones en el artículo 13, numeral 3 lo siguiente:

“3. Tramitar y decidir las investigaciones en contra de proveedores de servicios de telecomunicaciones por presuntas infracciones al régimen de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones y adoptar las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo a la ley.” (Énfasis y destacado fuera de texto)

SEGUNDO: Que en aplicación de las normas que vienen de ser mencionadas – especialmente del contenido del numeral 3 del artículo 13 del Decreto 4886 de 2011 – la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones a través de la Resolución No. 6889 del 17 de febrero de 2016, impuso una sanción por valor de MIL TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES NOVECIENTOS DIEZ MIL PESOS M/CTE (\$1.378.910.000) equivalentes a DOS MIL SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES LEGALES VIGENTES (2000 SMMLV) por la trasgresión de lo señalado en el numeral 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, numeral 2 del artículo 14, 29 y 66 de la Resolución CRC 3066 de 2011 y ordenó, la devolución en efectivo o el ajuste – a elección del

Por la cual se modifica el procedimiento para el cumplimiento de una medida administrativa

usuario – de los dineros cobrados a todos los usuarios cuyos casos particulares fueron objeto de pronunciamiento, incluidos los 208.251 usuarios a los que se les efectuó el cobro de los \$30.000 en el periodo comprendido entre el mes de octubre de 2011 y febrero de 2015. El ajuste o la devolución de estos dineros, deberá efectuarse teniendo en cuenta el ajuste por inflación generado desde el momento en que el usuario pagó el dinero hasta la fecha en que se realice el ajuste o la devolución.

De igual forma, a través del citado acto administrativo se determinó que el proveedor deberá proceder a realizar el ajuste o devolución de los \$30.000 pesos cobrados a todos aquellos usuarios que se vieron afectados por el cobro no autorizado de la recarga por 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 por parte de la sociedad investigada. El ajuste o la devolución de estos dineros deberán efectuarse teniendo en cuenta el ajuste por inflación generado desde el momento en que el usuario pagó el dinero hasta la fecha en que se realice el ajuste o la devolución.

TERCERO: Que mediante las resoluciones No. 28019 del 13 de mayo de 2016 por medio de la cual se resolvió el recurso de reposición¹, y No. 47597 del 25 de julio de 2016 por medio de la cual se resolvió el recurso de apelación², se confirmó en todas sus partes la decisión de la que viene de hacerse referencia.

CUARTO: Que para el cumplimiento de la medida administrativa adoptada, la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones estableció el siguiente procedimiento:

"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 postpago 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 les cobró dicha "recarga inicial" por cambio de

¹ Notificado por aviso el 31 de mayo de 2016

² Notificado personalmente el 29 de julio de 2016

Por la cual se modifica el procedimiento para el cumplimiento de una medida administrativa

modalidad de pospago a prepago, debidamente certificada por el Revisor Fiscal de la sociedad investigada.

(ii) Publicación del listado 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 por el usuario, que se denominará "Devolución 30 mil pesos". Dicho botón será un link que llevará al listado de todas las personas a las que la sociedad investigada les cobró dicha "recarga inicial" por cambio de modalidad de pospago a prepago, compilado y publicado en las mismas condiciones previstas en el presente numeral, y allí mismo se informará sobre el mecanismo de ajuste o devolución del dinero.

(iii) Listado disponible en las oficinas físicas de atención al usuario del proveedor de servicios de comunicaciones.

En todas las oficinas físicas de atención a usuarios que el proveedor de servicios de comunicaciones tenga en el territorio nacional, deberá mantener a disposición de sus usuarios, para fines de consulta permanente e inmediata, el listado de todas las personas a las que la sociedad investigada les cobró dicha "recarga inicial" por cambio de modalidad de pospago a prepago.

(iv) Publicación de avisos en prensa.

De otra parte, con la finalidad de informar de manera adecuada y oportuna a sus usuarios sobre la orden 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 orden impartida a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP (Movistar) por la Superintendencia de Industria y Comercio mediante la Resolución No. XXXX 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" o acérquese a cualquiera de nuestras oficinas físicas de atención, 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

Por la cual se modifica el procedimiento para el cumplimiento de una medida administrativa

comunicaciones les cobró dicha "recarga inicial" por cambio de modalidad de postpago a prepago.

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

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

17.1.2. PROCEDIMIENTO DE AJUSTE O DEVOLUCIÓN DE LOS DINEROS.

(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".

QUINTO: Que estando ejecutoriada la decisión sancionatoria, Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, remitió a esta Superintendencia los días 10³ y 11⁴ de agosto de 2016, comunicaciones a través de las cuales, el proveedor de servicios de comunicaciones propone una serie de modificaciones "a los términos de cumplimiento" de la medida administrativa que fue reseñada previamente en el presente acto administrativo, los cuales pasan a enumerarse de la siguiente manera:

1. Único Mecanismo de Devolución.

Frente a la forma en que debe efectuarse la devolución de los dineros a los usuarios cobijados con la medida administrativa, el PRST "(...) propone que el mecanismo de devolución sea la entrega de dinero en efectivo a través de redes bancarias y de giros que ofrecen un mayor número de puntos de pago que la red de Centros de Atención de la Compañía".

En consideración de lo anterior, sugiere que el trámite se desarrolle de la siguiente manera:

"Para las personas naturales la devolución del dinero se hará en efectivo a través de la entidad Giros y Finanzas que cuenta con aproximadamente 170

³ Radicada con el No. 15-122876- -00185-0000 y No. 15-122876- -00186-0000

⁴ Radicada con el No. 15-122876- -00187-0000 y 15-122876- -00188-0000

Por la cual se modifica el procedimiento para el cumplimiento de una medida administrativa

puntos de pago. El documento de acreditación del beneficiario será la cédula de ciudadanía original y un código de seguridad suministrado por Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP a través de su página Web.

Para personas jurídicas y para personas naturales con cédula de extranjería, tarjeta de identidad o pasaporte, la devolución de dinero se efectuará en efectivo a través (sic) Bancolombia, entidad que cuenta con una red de aproximadamente 360 puntos para este tipo de servicios. Las personas jurídicas se acreditarán con una copia original del certificado de existencia y representación con una vigencia no superior a 30 días y la presentación del original del documento de identidad de su representante. Las personas naturales con cédula de extranjería, tarjeta de identidad o pasaporte se acreditarán con el original del respectivo documento.

De acuerdo con lo anterior, no se utilizará la red de Centros de Atención de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP para el proceso de devolución en efectivo.

Igualmente, no se realizará ajuste en la factura debido a que conlleva un proceso de verificación adicional que implica que el beneficiario no tenga disponibilidad inmediata del dinero”.

2. Metodología de Indexación⁵

En este punto, el proveedor indicó lo siguiente:

“Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP indexará el valor de \$30.000 a partir del mes en el que se realizó dicho cobro hasta el mes de agosto de 2016 inclusive, teniendo en cuenta que a partir de la publicación del listado (agosto 19 de 2016) los recursos estarán disponibles para su retiro por parte de los beneficiarios de manera inmediata. Lo anterior garantiza que el interesado tiene conocimiento del importe neto a cobrar desde la fecha en que se publica el listado.

Adicionalmente, la metodología propuesta permite que la indexación cubra desde el primer día del mes en que se haya realizado el cobro, hasta el último día del mes de agosto de 2016, si bien la fecha efectiva de disponibilidad de los recursos sea el 19 de agosto del presente año”.

3. Listado digital de beneficiarios de la devolución

Respecto de este procedimiento de compilación y publicación de los usuarios cobijados con la medida administrativa que ocupa nuestra atención, el PRST manifestó lo siguiente:

⁵ A través de la comunicación radicada por el proveedor con los números 15-122876- -00187-0000 y 15-122876- -00188-0000, por medio de la cual dio “alcance a la comunicación 1167SDA00G-00100 de fecha 10 de agosto de 2016”, éste efectuó una precisión respecto de la metodología de indexación allí consignada, en las siguientes condiciones:

“Teniendo en cuenta que la inflación del mes de agosto del presente año se dará a conocer por parte del DANE hasta el 5 de septiembre de 2016, Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP utilizará la inflación del mes de julio del presente año para calcular la indexación correspondiente al mes de agosto de 2016; se espera que la inflación del mes de agosto sea más baja que la de julio, con lo cual se estaría devolviendo un valor indexado mayor que el que resultaría si se calcula con la inflación real de agosto de 2016”.

Por la cual se modifica el procedimiento para el cumplimiento de una medida administrativa

"Para efectos de cumplir con la orden de mantener a disposición de los usuarios el listado de los beneficiarios de la medida para consulta permanente e inmediata, y con el fin de proteger sus datos personales, el único mecanismo será la consulta a través de la página web de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP.

Las personas naturales con cédula de ciudadanía digitalán su número de identidad 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 en Giros y Finanzas (...)

Las personas jurídicas y las personas naturales con cédula de extranjería, tarjeta de identidad o pasaporte, para las que se ha dispuesta (sic) la red de Bancolombia, digitalán su número de identidad y una vez verifiquen que aparecen el (sic) listado de beneficiarios podrán dirigirse a la entidad para reclamar la devolución".

4. Publicación de avisos en prensa

Por su parte, solicitó que "el texto del aviso de prensa se ajuste del siguiente modo:"

"Señor (a) Usuario (a):

Si al momento de cambiar su línea de postpago a prepago le cobramos \$30.000 representados en una "carga inicial", procederemos a la devolución de este dinero, de acuerdo a la orden 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".

La devolución aplica para cobros efectuados desde el 1° de octubre de 2011."

SEXTO: Que luego de analizar el contenido de la propuesta para el cumplimiento de la medida administrativa, en lo que tiene que ver con la devolución del dinero mediante el establecimiento de alianzas con redes bancarias y de giros, esta Delegatura la encuentra ajustada a los fines perseguidos con la decisión adoptada, pues propende por la materialización efectiva y expedita de lo ordenado, el correcto tratamiento de la información y la protección de los datos personales de los usuarios⁶, además de que facilita a los usuarios la

⁶ En lo atinente al listado de beneficiarios de la devolución del dinero, la sociedad Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP en su comunicación propuso la creación de un mecanismo de consulta permanente e inmediata a través de su página web, que permite a los usuarios establecer su pertenencia a dicho listado, a través de la validación de su número de cédula y nombres y apellidos. En el caso de las personas naturales, el sistema generará un código con el cual podrán solicitar la entrega del dinero a través de la red de puntos de pago de una entidad prestadora de servicios postales de pago. En el caso de las personas jurídicas y personas naturales con documentos diferentes a la cédula de ciudadanía, digitalán su número de identidad, y una vez validada su pertenencia al listado, podrán dirigirse a la entidad bancaria escogida por el proveedor para que se pueda reclamar la devolución. Todo esto último – según lo manifestó el mismo PRST – se sustenta en la legítima finalidad de proteger los datos personales de dichos usuarios.

En estas condiciones, resulta pertinente indicar que en aplicación armónica e integral de los de los principios de libertad y de acceso y circulación restringida, previstos en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012, y luego de analizar el mecanismo de consulta inmediata propuesto, esta Delegada encuentra adecuado su contenido y trámite, a los fines de la medida administrativa impartida, pues permite la correcta individualización de los

Por la cual se modifica el procedimiento para el cumplimiento de una medida administrativa

manera de recuperar el dinero irregularmente cobrado, al poner a disposición de éstos, una amplia red de oficinas que supera en número a los Centros de Atención al Usuario del proveedor que habían sido previstos inicialmente en la orden impartida. Además de lo anterior, la propuesta, según lo expresa la sociedad sancionada, garantiza: i) Tratamiento igual para todos los beneficiarios de la medida independientemente de si son pospago o prepago, ii) Oportunidad en la devolución (disponibilidad del dinero a partir del 19 de agosto de 2016 para el 100% de la base de la medida), iii) Que quien reclama sea efectivamente quien tiene el derecho a la devolución y iv) Que no se presenten casos de doble reclamación.

En ese sentido, hasta lo recapitulado, considera este Despacho que la propuesta no desnaturaliza ni desmejora el ánimo proteccionista y garantista de la medida adoptada mediante la Resolución No. 6889 del 17 de febrero de 2016, y confirmada mediante resoluciones No. 28019 del 13 de mayo de 2016 y No. 47597 del 25 de julio de 2016, sino que por el contrario, tiene como fin el verdadero espíritu de resarcimiento a los usuarios por los dineros cobrados por la entonces denominada "recarga inicial" de \$ 30.000.

Ahora bien, en lo que tiene que ver con el aparte de la propuesta, según el cual "no se realizará ajuste en la factura debido a que conlleva un proceso de verificación adicional que implica que el beneficiario no tenga disponibilidad inmediata del dinero", considera este Despacho que la misma se aparta ostensiblemente de lo ordenado en primera instancia y elimina una posibilidad que creemos justa y útil para los usuarios que aun siendo clientes de la compañía pueden obtener la devolución de su dinero mediante el ajuste a obligaciones futuras producto de la relación comercial vigente.

Además de lo anterior, la propuesta no explica con suficiencia las razones por las cuales el proveedor considera no tener disponible el mecanismo de ajuste como segunda posibilidad a elección del usuario, pues si bien es cierto, puede que la disponibilidad del dinero no ocurra con la misma inmediatez frente a quien lo solicita en efectivo, esa es una decisión que corre por cuenta exclusiva del usuario. No debe perderse de vista, que los mecanismos de ajustes a la facturación de obligaciones pendientes o futuras es un método ampliamente utilizado por las empresas de servicios de comunicaciones al momento de solucionar asuntos con sus usuarios, bien sea por reclamaciones directas presentadas por éstos o como consecuencia de las órdenes impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio cuando actúa en segunda instancia de las decisiones proferidas por el proveedor en el marco del trámite establecido en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009.

Por lo dicho, la devolución en efectivo en los términos propuestos por la sociedad investigada y el ajuste en los términos de la Resolución No. 6889 del 17 de febrero de 2016, serán los mecanismos para dar cumplimiento al trámite de la medida administrativa, siempre a elección del usuario, donde el proveedor deberá garantizar que en uno o en otro escenario, los usuarios tendrán los mismos derechos con las particularidades que cada trámite por su naturaleza imponga.

Con base en lo expuesto, se acoge parcialmente la solicitud que busca la modificación del procedimiento establecido para el cumplimiento de la medida administrativa señalada en la Resolución No. 6889 del 17 de febrero de 2016.

usuarios beneficiados con la devolución del dinero, garantizando la debida reserva de los datos personales de éstos. Además, se hace notoria su efectividad, pues los usuarios solamente tienen que elevar su consulta en la página web del proveedor, sin necesidad de ejecutar otros trámites adicionales.

Por la cual se modifica el procedimiento para el cumplimiento de una medida administrativa

SÉPTIMO: Que de conformidad con lo expuesto, se modificarán los numerales 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 considerativa del presente acto administrativo* y 17.1.1 **PROCEDIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE LA MEDIDA ADMINISTRATIVA** y 17.1.2 **PROCEDIMIENTO DE AJUSTE O DEVOLUCIÓN DE LOS DINEROS** de la Resolución No. 6889 del 17 de febrero de 2016. El resto del contenido de la decisión adoptada mediante la Resolución atrás mencionada, tanto en su parte motiva como en la resolutive, permanecerá íntegro en todas sus partes.

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

RESUELVE

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 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 postpago 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 postpago a prepago, debidamente certificada por el Revisor Fiscal de la sociedad investigada.

(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

Por la cual se modifica el procedimiento para el cumplimiento de una medida administrativa

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 o el ajuste.

(iii) Publicación de avisos en prensa.

De otra parte, con la finalidad de informar de manera adecuada y oportuna a sus usuarios sobre la orden 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 orden 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.

Por la cual se modifica el procedimiento para el cumplimiento de una medida administrativa

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 cuentan 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.

ARTÍCULO CUARTO: Mantener en el resto de sus partes el contenido de la Resolución No. 6889 del 17 de febrero de 2016, de conformidad con lo previsto en la parte considerativa del presente acto administrativo.

ARTÍCULO QUINTO: Notificar el contenido de la presente resolución a la sociedad COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP identificada con Nit 830.122.566-1, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra ésta no procede recurso alguno.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C, a los 12 AGO 2016

LA SUPERINTENDENTE DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR


MÓNICA ANDREA RAMÍREZ HINESTROZA

NOTIFICACIÓN:

La investigada:

Sociedad:	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP.
Identificación:	Nit. 830.122.566-1
Representante Legal:	Ariel Ricardo Pontón
Cédula de Extranjería:	365181
Dirección:	Transversal 60 (Av. Suba) No. 114 A-55
Correo Electrónico:	oscar.pena@telefonica.com
Ciudad:	Bogotá D.C.