



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

RESOLUCIÓN NÚMERO **71605** DE 2018  
( **26** SEP 2018 )

Por la cual se decreta una medida preventiva

Radicación: 18 - 238411

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

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

**CONSIDERANDO**

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

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

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

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

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

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



Por la cual se decreta una medida preventiva

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

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

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

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

*“Artículo 1°. Funciones generales. La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las funciones establecidas en (...) la Ley 1341 de 2009, la Ley 1369 de 2009, el Decreto 4130 de 2011, y el Decreto 4176 de 2011, y aquellas que modifiquen o adicionen las anteriores, las demás que le señalen las normas vigentes y las que le delegue el Presidente de República.*

*La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las siguientes funciones:*

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

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

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

**OCTAVO:** Que mediante el artículo primero de la Resolución No. 70764 del 21 de septiembre de 2018, esta Dirección decretó la siguiente medida preventiva dirigida a la sociedad **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.:**

*“1.1. **CESAR** dentro de las 24 horas hábiles siguientes al recibo de la comunicación de la presente decisión, la difusión de todas y cada una las piezas publicitarias relacionadas en el presente acto administrativo y que incorporan como restricción de los datos ilimitados, la “reducción de velocidad a 256 kbps”, así como, **la totalidad de la publicidad que actualmente se encuentre en***



Por la cual se decreta una medida preventiva

**circulación** y que ofrezca servicios ilimitados con restricciones o limitaciones diferentes a las previstas de manera expresa en el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.



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

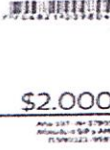
1.3. **TIGO** deberá acreditar el cumplimiento del cese preventivo de su publicidad dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación del presente acto administrativo”.

**NOVENO:** Que esta Superintendencia en ejercicio de su función de supervisión y vigilancia, conoció las siguientes piezas publicitarias emitidas el día 26 de septiembre de 2018 por la sociedad **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P (TIGO)**.

**9.1. Publicaciones realizadas en el diario “El Tiempo” el 26 de septiembre de 2018.**

- Pieza publicitaria No. 1



**Jon Lee Anderson y la paz**  
 El prestigioso reportero de guerra, experto en Colombia, habla de las Farc y del proceso.  
 A la p. 72


**\$2.000**

**Miércoles**  
 Bogotá, Colombia - 26 de septiembre de 2018

# EL TIEMPO

www.tigo.co

**NO PODEMOS LLAMARLOS "ILIMITADOS"**  
**TÚ DECIDES**  
**CÓMO LLAMARLOS**

EN TIGO SIEMPRE DAMOS LO MEJOR DE NOSOTROS PARA CONECTAR CADA DÍA A MÁS COLOMBIANOS.

ESO SIGNIFICA INNOVAR Y BUSCAR NUEVOS CAMINOS PARA DARTÉ SOLUCIONES QUE MEJORAN TU VIDA, COMUNICÁNDOLAS CON RESPETO Y DE FORMA CLARA, DIRECTA Y TRANSPARENTE.

POR ESO, BUSCANDO SIMPLIFICAR TU VIDA CREAMOS LOS NUEVOS PLANES POSPAGO A LOS QUE HOY TENEMOS QUE CAMBIARLES EL NOMBRE.

YA NO PODEMOS LLAMARLOS "ILIMITADOS", PERO ESTO ES MUCHO MÁS QUE UNA PALABRA.


ES ENTENDER QUE TE GUSTA CONECTARTE, COMPARTIR Y VIVIR AL MÁXIMO.

Y QUE ES TU EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES LA QUE TIENE QUE ADAPTARSE A TI, NO AL REVER.

ORVIDO, VAN A TRATAR DE COPIARNOS, PERO NOSOTROS LO HICIMOS PENSANDO EN TI.

MÁS ALLÁ DE CÓMO SE LLAMEN LOS PLANES, LO QUE IMPORTA ES QUE UTILICES TUS DATOS, VOZ Y SMS PARA ESTAR CONECTADO SIEMPRE.

ASÍ QUE DE HOY EN ADELANTE, TÚ DECIDES CÓMO LLAMARLOS.





Por la cual se decreta una medida preventiva

Fuente: Publicación en el Diario "El Tiempo" del 26 de septiembre de 2018. Edición impresa.

- Pieza Publicitaria No. 2

www.tigo.co  
VE YA A UNA TIENDA

**tigo**

NO PODEMOS  
LLAMARLOS "ILIMITADOS"  
**TÚ DECIDES**  
CÓMO LLAMARLOS

ASÍ DE SIMPLE  
DATOS  
+VOZ  
+SMS

**\$75 MIL**  
CARGO BÁSICO

PARA ESTAR  
CONECTADO  
SIEMPRE

**DATOS**  
10GB PARA DESPLAZARTE TODO EL MES.  
AL CONSUMIRLOS SEGUIMOS EVOLUCIONANDO  
EL SERVICIO A UNA VELOCIDAD DE 248 Kbps.

**VOZ**  
OPERATIVA A TODO OPERANDO NACIONAL Y  
SIN EL CARGO DE ESTABILIDAD EN SERVIDOR, CARGOS  
Y PERÍODOS EXCLUSIVOS DEL PRECIO BÁSICO.

**SMS**  
1000 MENSAJES A TODO  
OPERANDO NACIONAL.

ILIMITADOS



Por la cual se decreta una medida preventiva

Fuente: Publicación en el Diario "El Tiempo" del 26 de septiembre de 2018. Edición impresa.

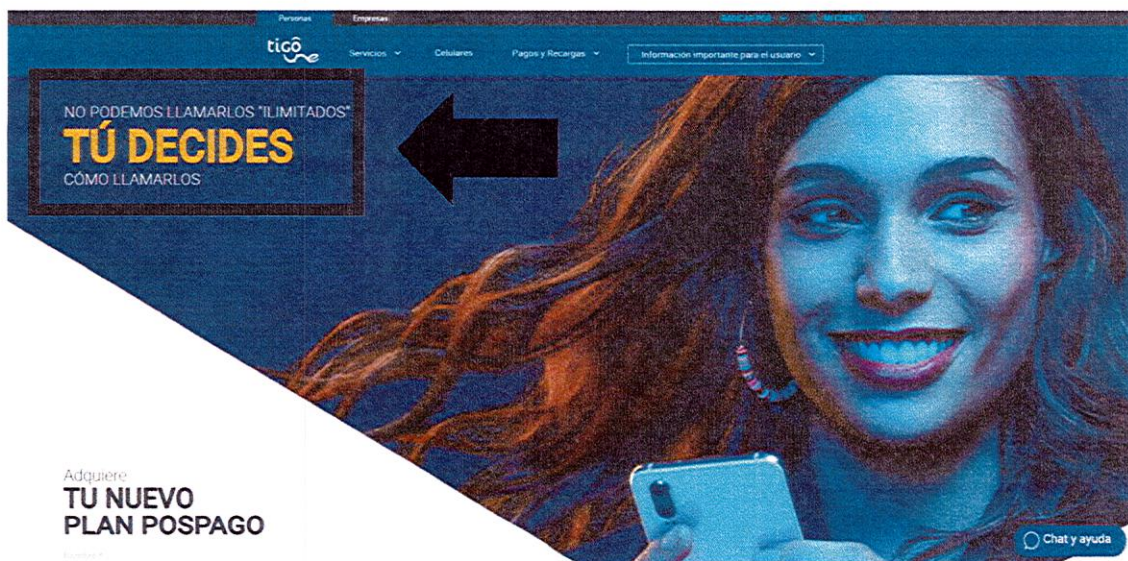
## 9.2. Sitio web del proveedor de servicios de comunicaciones Colombia Móvil S.A. E.S.P. – Fecha de consulta: 26 de septiembre de 2018.

Al ingresar al sitio web del proveedor de servicios, se observa el siguiente banner en el sitio principal de la página web: <https://www.tigo.com.co/>:



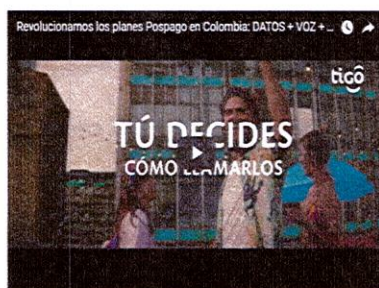
Obtenida del sitio web del proveedor de servicios de comunicaciones [www.tigo.com.co](http://www.tigo.com.co)

Al ingresar al botón "¡QUIERO ADQUIRIRLO!", se despliega la siguiente información en el siguiente enlace: <https://compras.tigo.com.co/movil/pospago>



Se aprecia en esta imagen, y que hace parte del sitio web al que se accedió a través del botón "¡QUIERO ADQUIRIRLO!", que se informa a un número indeterminado de usuarios, lo siguiente: "NO PODEMOS LLAMARLOS "ILIMITADOS" TÚ DECIDES CÓMO LLAMARLOS".

**Es hora de comunicarte como siempre lo quisiste**



¿Qué es Pospago Tigo?

Datos, voz y SMS PARA ESTAR CONECTADO SIEMPRE!

- Datos: 500 MB gratis al mes.
- Voz Ilimitada: 1 hora de voz gratis al mes en Colombia, 1 hora Premium y 1 hora de voz gratis al mes.
- SMS Ilimitados: 1 hora gratis al mes.

¡Revolucionamos los planes Pospago en Colombia! Descubre los beneficios de tu celular.



Por la cual se decreta una medida preventiva

Al continuar la navegación en el sitio web de TIGO, se encuentra lo siguiente:



Obtenida del canal de Youtube del proveedor de servicios de comunicaciones [https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=5&v=Z6FOg0blz4c](https://www.youtube.com/watch?time_continue=5&v=Z6FOg0blz4c)

*“Pensando en ti revolucionamos los planes pospago en Colombia. Y aunque no podemos llamarlos “ilimitados”, tú decides cómo llamarlos. Lo importante es que en Tigo puede usar tus datos + voz + sms para estar conectado siempre. Así de simple”.*

Posteriormente, y continuando con la navegación en el sitio web del proveedor de servicios Colombia Móvil S.A. E.S.P., se discriminan los planes de servicios con valores de \$75.000 y \$100.000 así:

**Así de simple, tu plan Pospago**

**75 MIL**  
CAROL BÁSICO

**DATOS + VOZ + SMS**

**TE LLAMAMOS**

- Datos**  
5 Gb para llamadas, mensajes de texto, etc.
- Voz ilimitada**  
A Colombia, EE.UU., Puerto Rico y Canadá
- SMS ilimitados**  
A todos los números
- Tu pantalla es responsa**  
Si con este plan llamas a un número, pagas \$2000 de Tigo la llamada
- Internet para compartir**  
También 1GB para compartir con otros dispositivos

**Chat y ayuda**



Por la cual se decreta una medida preventiva

Finalmente se observa el siguiente mensaje:

## ¿Tu quieres un plan pospago diferente? ¡Nosotros también!



➔ *Más allá de como se llamen los planes, lo que importa es que utilices tus datos, voz y sms para estar conectado siempre*

*Nosotros todo lo hacemos pensando en ti.*

**Marcelo Cataldo**  
Presidente

CONOCE MÁS

Chat y ayuda

Al ingresar al botón denominado “CONOCE MÁS”, se despliega la siguiente información, la cual también se encuentra dispuesta en la totalidad de la página visualizada en la siguiente dirección <https://www.tigo.com.co/conectadosiempre>:



Por la cual se decreta una medida preventiva

### 9.3. Redes sociales de Colombia Móvil S.A. E.S.P.

#### 9.3.1. Facebook (@Tigo.Col) – Fecha de consulta: 26 de septiembre de 2018

En la red social Facebook, se aprecia que la foto de la portada utilizada por la sociedad Colombia Móvil S.A. E.S.P., informa lo siguiente:



Obtenida de la red social (Facebook) del proveedor de servicios de comunicaciones <https://www.facebook.com/Tigo.Col>.

Al continuar con la navegación en la red social (Facebook) de Colombia Móvil, se evidenció que el 26 de septiembre de 2018, se subieron 3 videos, así:

**Video 1: “Tú decides cómo se llaman los planes. Lo que importa es que utilices tus DATOS + VOZ + SMS para estar conectado SIEMPRE. Descubre nuestros nuevos planes Pospago desde \$75.000. #EnTigoUnetudecides”**



Obtenido de la red social (Facebook) del proveedor de servicios de comunicaciones <https://www.facebook.com/Tigo.Col>.

*“Pensando en ti revolucionamos los planes pospago en Colombia. Y aunque no podemos llamarlos “ilimitados”, tú decides cómo llamarlos. Lo importante es que en Tigo puedes usar tus datos + voz + sms para estar conectado siempre. Así de simple”.*

El segundo video que se encuentra publicado en la página de la red social (Facebook) del proveedor de servicios de comunicaciones, dispone exactamente la misma información que el video analizado en precedencia.

Del mismo modo, se observó un tercer video (sin audio), con la siguiente información:



Por la cual se decreta una medida preventiva



**9.3.2. Red social Twitter (@Tigo\_Colombia) – Fecha de consulta: 26 de septiembre de 2018.**

En la red social Twitter del proveedor de servicios de comunicaciones Colombia Móvil S.A. E.S.P., se pudo advertir que la foto de portada de la mencionada cuenta (@Tigo\_Colombia), brinda la siguiente información:



Obtenido de la red social (Twitter) del proveedor de servicios de comunicaciones [https://twitter.com/Tigo\\_Colombia?lang=es](https://twitter.com/Tigo_Colombia?lang=es)

Aunado a lo anterior, en la mencionada cuenta hay dos *tuits* informando lo siguiente:





Por la cual se decreta una medida preventiva

**DÉCIMO: El principio de eficacia en las actuaciones administrativas.**

En relación con este principio, vale la pena resaltar que la propia Corte Constitucional 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 (...)”<sup>1</sup>.

Por cuenta de lo anterior, el numeral 11 del artículo 3 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, referido a los principios que rigen la actividad administrativa señala que:

*“[e]n virtud del principio de eficacia, las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad y, para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, de acuerdo con este Código las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa.”*

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 de las medidas que se deban tomar en el caso que sea necesario, en armonía y de conformidad con el debido proceso administrativo** (...)”<sup>2</sup>. (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 mediante la Resolución No. 70764 del 21 de septiembre de 2018, tendientes a la suspensión y desmonte de la campaña publicitaria asociada a los mal denominados planes “ilimitados” para servicios móviles de comunicaciones del segmento pospago, difundidos entre el 18 de septiembre y el 22 de septiembre de 2018 por Colombia Móvil S.A. ESP (TIGO).

**DÉCIMO PRIMERO: Las piezas publicitarias demuestran un presunto comportamiento deliberado y abiertamente contrario al propósito de la medida preventiva.**

El mensaje incorporado por **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, en cada una de las piezas publicitarias relacionadas, no solamente sería abiertamente contrario al propósito de la medida preventiva adoptada mediante la Resolución No. 70764 del 21 de septiembre de 2018, sino que adicionalmente, pareciera desconocer y desafiar deliberadamente las medidas que adoptó esta Superintendencia en salvaguarda del interés general y en cumplimiento de las disposiciones previstas en el régimen de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones.

<sup>1</sup> Corte Constitucional. (13 de agosto de 1992) Sentencia C-479 de 1992. [MP José Gregorio Hernández Galindo y Alejandro Martínez Caballero]

<sup>2</sup> Corte Constitucional. (13 de noviembre de 2013) Sentencia C-826 de 2013. [MP Luis Ernesto Vargas Silva]



Por la cual se decreta una medida preventiva

No es posible entonces avalar el comportamiento de Colombia Móvil S.A. ESP (TIGO) presuntamente deliberado, al reducir el alcance de una medida administrativa que tiene por objeto la protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones a un simple juego de palabras. El uso de expresiones como “NO PODEMOS LLAMARLOS “ILIMITADOS” TÚ DECIDES CÓMO LLAMARLOS” - “YA NO PODEMOS LLAMARLOS “ILIMITADOS” PERO ESTO ES MUCHO MÁS QUE UNA PALABRA” – podrían representar una desviación injustificada del fin de la medida protectora y además aparenta una actitud rebelde motivada eminentemente por fines comerciales y de mercadeo.

Y es que al momento de configurar campañas o piezas publicitarias de cualquier género o mercado, así como cualquier información entregada a los consumidores en sentido general, el uso correcto de la palabras así como el valor semántico de éstas, no deviene en un asunto de poca monta como quisieran hacerlo ver las piezas difundidas el 26 de septiembre de 2018. Es precisamente allí, dónde descansa uno de los pilares del derecho del consumo, esto es, el derecho a la información, y a que esta sea “clara, veraz, suficiente y comprobable sobre los servicios ofrecidos” en los términos del numeral 2 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009.

**DÉCIMO SEGUNDO:** La necesidad de transmitir el mensaje correcto a través de la rectificación.

La medida preventiva de excluir de sus piezas publicitarias la expresión de “ilimitado” obedeció precisamente a que al analizar los planes diseñados para esta categoría, los mismos contenían restricciones que no avala la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones y que, por el contrario, ostentaban la potencialidad de inducir a error y engaño en los consumidores, por lo que la obligación de **NO HACER** que impuso esta Entidad en el acto administrativo de la medida preventiva lejos de resultar caprichoso – como lo pretende divulgar y exteriorizar el proveedor en las piezas publicitarias analizadas –, busca que el operador no denomine como “ilimitado” un servicio que ciertamente no lo es, por tener limitaciones en su velocidad de navegación después de alcanzar un umbral de capacidad determinado.

En consecuencia, esta Dirección amparada en lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política, artículo 3 de la Ley 1437 de 2011, Ley 1341 de 2009 y el numeral 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, **ORDENARÁ** a **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, lo siguiente:

1. **CESAR** de manera **INMEDIATA**, la difusión de las piezas publicitarias que contengan las siguientes manifestaciones “NO PODEMOS LLAMARLOS “ILIMITADOS” TÚ DECIDES CÓMO LLAMARLOS (...) YA NO PODEMOS LLAMARLOS “ILIMITADOS”. PERO ESTO ES MUCHO MÁS QUE UNA PALABRA” y de cualquier otra oferta, promoción, estrategia comercial o mensaje publicitario que transmita un mensaje igual o similar al cuestionado en este acto administrativo.

2. **RECTIFICAR** de manera **INMEDIATA** cada una de las piezas publicitarias emitidas y en las cuales se incluyó las siguientes afirmaciones “NO PODEMOS LLAMARLOS “ILIMITADOS” TÚ DECIDES CÓMO LLAMARLOS (...) YA NO PODEMOS LLAMARLOS “ILIMITADOS”. PERO ESTO ES MUCHO MÁS QUE UNA PALABRA”, siguiendo las siguientes reglas:

a) El mensaje que deberá incluir en cada una de las rectificaciones es el siguiente:

*“Por orden de la Superintendencia de Industria y Comercio, TIGO rectifica su publicidad emitida por este medio el día 26 de septiembre de 2018, en el sentido de aclarar a los consumidores y al público en general que no se trata de que no podemos llamar a*



Por la cual se decreta una medida preventiva

*nuestros planes ilimitados, sino que los planes ofrecidos en realidad NO SON ILIMITADOS”.*

- b) El aviso de rectificación deberá efectuarse a través de los mismos medios de comunicación en los que realizó las publicaciones cuestionadas anteriormente, así como cualquier otra que en el mismo sentido se haya difundido y que no fue objeto de análisis en el presente acto administrativo.
  - c) El aviso de rectificación deberá realizarse en las mismas condiciones en que se realizó la publicación inicial, esto significa que deberá ocupar el mismo tamaño, el mismo tipo de letra, la misma ubicación o página y deberá efectuarse con la misma periodicidad.
  - d) La rectificación no deberá contener - bajo ninguna circunstancia - información diferente a la establecida en este numeral.
3. **ABSTENERSE** de emitir ofertas, promociones, estrategias comerciales o mensajes publicitarios que transmita un mensaje igual o similar al de “*NO PODEMOS LLAMARLOS “ILIMITADOS” TÚ DECIDES CÓMO LLAMARLOS (...) YA NO PODEMOS LLAMARLOS “ILIMITADOS”. PERO ESTO ES MUCHO MÁS QUE UNA PALABRA*”
4. **ACREDITAR** el cumplimiento de lo ordenado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación del presente acto administrativo.

En mérito de lo expuesto esta Dirección,

#### RESUELVE

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

1.1 **CESAR** de manera **INMEDIATA**, la difusión de las piezas publicitarias que contengan las siguientes manifestaciones “*NO PODEMOS LLAMARLOS “ILIMITADOS” TÚ DECIDES CÓMO LLAMARLOS (...) YA NO PODEMOS LLAMARLOS “ILIMITADOS”. PERO ESTO ES MUCHO MÁS QUE UNA PALABRA*” y de cualquier otra oferta, promoción, estrategia comercial o mensaje publicitario que transmita un mensaje igual o similar al cuestionado en este acto administrativo.

1.2. **RECTIFICAR** de manera **INMEDIATA** cada una de las piezas publicitarias emitidas y en las cuales se incluyó las siguientes afirmaciones “*NO PODEMOS LLAMARLOS “ILIMITADOS” TÚ DECIDES CÓMO LLAMARLOS (...) YA NO PODEMOS LLAMARLOS “ILIMITADOS”. PERO ESTO ES MUCHO MÁS QUE UNA PALABRA*”, siguiendo las siguientes reglas:

- a) El mensaje que deberá incluir en cada una de las rectificaciones es el siguiente:

*“Por orden de la Superintendencia de Industria y Comercio, TIGO rectifica su publicidad emitida por este medio el día 26 de septiembre de 2018, en el sentido de aclarar a los consumidores y al público en general que no se trata de que no podemos llamar a nuestros planes ilimitados, sino que los planes ofrecidos en realidad NO SON ILIMITADOS”.*

- b) El aviso de rectificación deberá efectuarse a través de los mismos medios de comunicación en los que realizó las publicaciones cuestionadas anteriormente, así como cualquier otra que en el mismo sentido se haya difundido y que no fue objeto de análisis en el presente acto administrativo.



Por la cual se decreta una medida preventiva

- c) El aviso de rectificación deberá realizarse en las mismas condiciones en que se realizó la publicación inicial, esto significa que deberá ocupar el mismo tamaño, el mismo tipo de letra, la misma ubicación o página y deberá efectuarse con la misma periodicidad.
- d) La rectificación no deberá contener - bajo ninguna circunstancia - información diferente a la establecida en este numeral.

1.3. **ABSTENERSE** de emitir ofertas, promociones, estrategias comerciales o mensajes publicitarios que transmita un mensaje igual o similar al de "NO PODEMOS LLAMARLOS "ILIMITADOS" TÚ DECIDES CÓMO LLAMARLOS (...) YA NO PODEMOS LLAMARLOS "ILIMITADOS". PERO ESTO ES MUCHO MÁS QUE UNA PALABRA"

1.4. **ACREDITAR** el cumplimiento de lo ordenado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación del presente acto administrativo.

**ARTÍCULO SEGUNDO: ADVERTIR** a la sociedad **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** que en caso de inobservar lo ordenado por esta Entidad, podrá ser sujeta de la imposición de multas previstas en el Régimen Jurídico de Protección al Usuario de Servicios de Comunicaciones.

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

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D. C., **26 SEP 2018**

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

  
**FABIO ANDRÉS RESTREPO BERNAL**

Comunicación:

Investigada.

Proveedor de servicios:

Nit:

Representante legal:

Identificación:

Dirección:

Email de notificación judicial:

Ciudad:

Colombia Móvil S.A. E.S.P.

830.114.921-1

Marcelo Cataldo Franco

C.E. 426.572

Av. Calle 26 No. 92-32 módulo G

notificacionesjudiciales@tigoune.com

Bogotá D.C.

Elaboró: LPG

Revisó y aprobó: 