



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 17232 DE 2021

(29 de marzo de 2021)

Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos

Radicación No. 20-439582

LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En ejercicio de sus facultades legales, en especial por las conferidas por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-Ley 1437 de 2011-, el Decreto 4886 de 2011, la Ley 1480 de 2011, y

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que por disposición constitucional, los derechos de los consumidores adquieren un rango superior en la Carta Política de 1991, tal y como lo dispone el artículo 78, así:

“Artículo 78. La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.”

SEGUNDO: Que en virtud de lo establecido en los numerales 22 y 62 del artículo 1° del Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio es competente para conocer y adelantar las investigaciones que considere pertinentes para la protección de los derechos de los consumidores, de la siguiente manera:

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

La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las siguientes funciones:

(...)

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

(...)

39. *Imponer, previa investigación, de acuerdo con el procedimiento aplicable, sanciones por violación de las normas sobre protección al consumidor y del régimen de protección a usuarios de los servicios de postales*

(...)

62. *Realizar visitas de inspección, decretar y practicar pruebas y recaudar toda la información conducente, con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales cuyo control le compete y adoptar las medidas que correspondan conforme a la ley.*

(...).”

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

TERCERO: Que por otra parte, el numeral 1° del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011 establece, dentro de las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección al consumidor, lo siguiente:

“Artículo 12. Funciones de la Dirección de Investigación de Protección al Consumidor. Son funciones de la Dirección de Investigación de Protección al Consumidor:

1. **Decidir y tramitar las investigaciones administrativas** que se inicien de oficio o a solicitud de parte **por presunta violación a las disposiciones vigentes sobre protección al consumidor** cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, e imponer de acuerdo con el procedimiento aplicable las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la Ley, **así como por inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia.** (...)” (Subrayado fuera de texto)

CUARTO: Que los artículos 1° y 2° de Ley 1480 de 2011, “Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones”, consagran los principios orientadores de la materia y su objeto, así:

“Artículo 1. Principios generales. Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos (...)”.

“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.

Esta ley es aplicable a los productos nacionales e importados.”

QUINTO: Que en los numerales 1.3 y 1.4 del artículo 3° de la Ley 1480 de 2011, se establecen los derechos y deberes generales del consumidor, de la siguiente manera:

“Artículo 3. Derechos y deberes de los consumidores y usuarios. Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:

1. Derechos:

(...)

1.3. Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.

1.4. Derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa (...).”

SEXTO: Que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor en ejercicio de las facultades legales administrativas otorgadas, conoció la queja que presentó **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, identificada con NIT 800.153.993-7, por conducto de su apoderado judicial, **GUSTAVO VALBUENA QUIÑONES**, identificado con cédula de ciudadanía número 79.779.355 y Tarjeta Profesional N° 82.904 del Consejo Superior de la Judicatura, a través del radicado número 20-438582-0 del 20 de noviembre de 2020, en contra de **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S**, identificada con NIT 901.354.361-1, por medio de la cual manifestó una presunta infracción a las normas que regulan los derechos de los consumidores, toda vez que argumentó, entre otras cosas, que:

(...)

1.1. **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S** es una sociedad colombiana creada en el año 2020, identificada con el NIT 901354361, la cual tiene de como objeto social la prestación de diversos servicios de telecomunicaciones. Para ello está habilitado de conformidad con el registro TIC número RTIC96005141 de fecha 14 de febrero de 2020, aunque aún no se encuentra prestando esos servicios en el mercado. Esta empresa pertenece al grupo empresarial denominado Grupo Novator, quien es dueño de diferentes empresas que concurren en el mercado de las telecomunicaciones. Del Grupo también hace parte la empresa chilena WOM S.A. con un controlante común denominado THE TELCO HOLDING TRUST.

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

1.2. El 23 de octubre de 2020, PARTNERS solicitó el registro de marca nominativa bajo la expresión ‘CLAVOSTAR’ así como el registro de marca mixta bajo la expresión ‘CLAVOSTAR’, con el siguiente signo distintivo:

The logo for Clavostar features a stylized red 'C' with a small red devil-like figure on top, followed by the word 'lavostar' in a blue, sans-serif font.

(...)

1.4. La marca en cuestión, según se ha difundido en los medios de comunicación, es evocativa de los operadores de telecomunicaciones COMCEL, bajo la marca ‘CLARO’ y MOVISTAR.

1.5. PARTNERS ha utilizado la marca en cuestión para engañar a los consumidores sobre la supuesta entrada al mercado de un nuevo competidor ‘Clavostar’, no obstante, este supuesto operador no existe y la marca es utilizada para desprestigiar los operadores a quienes evoca.

1.6. La estrategia anteriormente descrita también fue utilizada por WOM S.A. en Chile, en donde registró las marcas ‘Clavistel’ y ‘Vomistar’ haciendo alusión a sus competidores en dicho mercado, es decir, Movistar, Entel, Claro y Virgin Mobile.

(...)

1.9. En Colombia, la cuenta de Twitter @clavostar3 es identificada como ‘cuenta oficial de otro operador móvil que viene a dar el mismo servicio porque sabemos que nada debe cambiar. #SinMiedoAWom’ y su foto de perfil y foto de encabezado coinciden con el registro marcario solicitado por PARTNERS.



1.10. El 05 de noviembre la cuenta @clavostar en Twitter publicó un tweet en el que menciona que ‘clavostar’ hace parte presuntamente del mercado de servicios de telecomunicaciones, pues le da la bienvenida al nuevo operador WOM, citando una noticia del periódico Pulzo que informa que COMCEL daba la bienvenida a WOM al mercado

1.11. PARTNERS también creó una cuenta de Instagram denominada @clavostar, <https://www.instagram.com/clavostar.co/>, en la cual se repite la misma descripción de su cuenta de Twitter, es decir, como otro operador móvil



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

1.1.13 (sic) *La información que publica PARTNERS como anunciante, acerca de un presunto operador que llegó a Colombia, así como los posibles planes que pueda ofrecer éste, engañan al consumidor medio quien no podrá discernir acerca de la veracidad de dicha publicidad, creándole una expectativa que claramente no será cumplida. PARTNERS como proveedor de servicios ha suministrado a los consumidores información carente de claridad, veracidad, suficiencia, verificabilidad, comprensibilidad y precisión.*

1.1.14 (sic) *La difusión que ha realizado PARTNERS acerca de Clavostar como un operador ficticio se ha hecho a través de múltiples canales de comunicación, por lo que el impacto que genera dicha publicidad en el consumidor, quien claramente se verá engañado sobre dicho operador y sus promociones, resulta ser altamente perjudicial y requiere la intervención de la Superintendencia de Industria y Comercio.*

(...)

La publicidad difundida en el mercado por PARTNERS carece de veracidad y suficiencia no sólo porque refiere a un operador de servicios de telecomunicaciones inexistente, sino que ofrece promociones sobre las cuales no hay mayor detalle, que ninguna manera son verificables, comprensibles o precisas (...)

En este caso, se propone que existe un “nuevo” operador de telecomunicaciones en el mercado colombiano que responde al nombre Clavostar, empero, el supuesto operador no cuenta con permiso para el uso del espectro radioeléctrico y mucho menos cuenta con registro TIC, situaciones que corroboran su inexistencia. Por su parte PARTNERS, en distintas ocasiones ha dado a conocer que prestaría los servicios de telecomunicaciones para los cuales está habilitado según registro TIC 9605141 bajo el nombre WOM y no como Clavostar. Así, lo han documentado varios medios de comunicación (...)

De esta forma, en realidad el supuesto “otro operador móvil” es inexistente, razón por la cual se puede aducir que la información enunciada por PARTNERS tanto a través sus redes sociales como por medios de comunicación, como lo son diarios de alta circulación nacional, es contraria a la realidad.

(...)

Toda la información puesta en el mercado por parte de PARTNERS acerca de lo que denominó incluso solicitando un signo distintivo como Clavostar se aparta por completo de la realidad (...)

La información difundida por PARTNERS para influenciar las decisiones de los consumidores de servicios de telecomunicaciones no sólo ostenta indicaciones acerca de un operador inexistente sino que a su vez incluye una promoción sobre servicios ilimitados de WhatsApp y Facebook que no otorga mayor detalle (...)

Lo anterior significa que PARTNERS no ha suministrado a los usuarios información veraz y suficiente, y por tanto no se les respetó a los consumidores su derecho de contar con soportes idóneos para tomar una decisión de consumo razonable al momento de elegir un operador de telecomunicaciones y se les asaltó en su buena fe haciéndoles interesarse en un prestador del servicios de telefonía móvil imaginario, que nunca van a encontrar en el mercado.

(...)

Así las cosas, un consumidor medio que tenga acceso a la información divulgada por PARTNERS, al hacer una lectura natural de dicha publicidad puede fácilmente concluir que Clavostar es un nuevo operador y que además este está ofertando promociones de servicios de telecomunicaciones que incluyen el uso de WhatsApp y Facebook ilimitados. Valga la pena resaltar que PARTNERS ha realizado un despliegue masivo de su publicidad engañosa, utilizando así diferentes medios de comunicación, lo que consecuentemente genera un daño sin precedentes para los consumidores.

En razón a lo dicho se evidencia que PARTNERS por medio de publicidad puesta a disposición del público ha violado las normas de protección al consumidor, vinculadas con la información (...), poniendo en el mercado publicidad engañosa, se solicita a la Dirección que se proceda a abrir la correspondiente investigación y previa la actuación correspondiente, imponga los correctivos y sanciones que por ley proceden.

(...)

Lo anterior en adición a que se proceda a abrir la correspondiente investigación y se imponga los correctivos y sanciones que por ley proceden. (...).”

Junto con la denuncia antes expuesta, se allegaron los siguientes soportes documentales:

- Poder especial legalmente conferido por HILDA MARÍA PARDO HASCHÉ, en calidad de representante legal de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. a favor de GUSTAVO VALBUENA QUIÑONES.

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

- Certificado de existencia y representación legal de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá, de fecha 6 de julio de 2020.
- Certificado de existencia y representación legal de PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S, expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá, de fecha 24 de julio de 2020.
- Captura de pantalla registro TIC de PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.
- Captura de pantalla extraída de la red social Twitter sobre el perfil de la cuenta @clavostar.
- Captura de pantalla extraída de la red social Instagram sobre el perfil de la cuenta @clavostar.
- Captura de pantalla extraída de la red social Facebook sobre el perfil de la cuenta @clavostar.
- Fotografía de la primera página de El Espectador en su edición del 12 de noviembre de 2020.
- Captura de pantalla de la página web <https://www.semana.com/economia/articulo/wom-colombia-los-precios-y-caracteristicas-del-nuevo-servicio-de-telefonía-celular/202006/>
- Captura de pantalla de la página web <https://www.eltiempo.com/tecnosfera/novedades-tecnología/wom-el-nuevooperador-que-llega-a-dinamizar-la-telefonía-movil-en-colombia-546711>.
- Captura de pantalla de la primera página de la edición del Diario ADN del 12 de noviembre de 2020.
- Captura de pantalla del tweet publicado por @clavostar sobre su presencia como operador de servicios de telecomunicaciones del 16 de noviembre de 2020.
- Captura de pantalla de los tweets publicados por @clavostar sobre la presunta oferta de promociones en servicios de telecomunicaciones con fecha 12 de noviembre de 2020.
- Declaración pública CONAR en Chile respecto de la publicidad utilizada por PARTNERS, a través de WOM.
- Comunicación enviada al MinTIC sobre la estructura de propiedad de WOM S.A. y PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.

SÉPTIMO: Que con fundamento en lo anteriormente expuesto, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor en cumplimiento de las funciones de inspección, vigilancia y control, en especial las establecidas en el Decreto 4886 de 2011 y acorde con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 y demás normas concordantes, le ordenó a **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S**, identificada con NIT 901.354.361-1, mediante el oficio número 20-439582-2 del 1 de diciembre de 2020, que allegara en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del recibo de la comunicación, lo siguiente:

- “(…) 1. Indicar cuál es la naturaleza de la sociedad PARTNERS TELECOM COLOMBIA SAS.
2. Informar qué actividades comprenden su objeto social.
3. Indicar la totalidad de bienes y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores (en adelante productos).
4. Allegar en formato digital copia de la totalidad de piezas publicitarias a través de las cuales ofrece los productos en el mercado, indicando la frecuencia y los medios por medio de los cuales se anuncia, así como la última fecha de emisión de cada una.
5. Informar, de manera detallada, a través de qué canales de comercialización - establecimientos de comercio, páginas web, redes sociales tales como Facebook, Instagram, twitter, entre otros- anuncia los productos que ofrece en el mercado (en adelante canales de comercialización).
6. Informar los términos, condiciones y restricciones generales establecidas por la sociedad para la comercialización de los productos que ofrece en el mercado a los consumidores. Explicar de manera detallada de qué manera se encuentran dispuestos para su consulta por parte del consumidor, por cada uno de los canales dispuestos para la comercialización. Allegar las pruebas que sustenten sus afirmaciones.
7. Indicar cuál es la información suministrada a los consumidores en relación con su identidad (nombre o razón social, número de identificación tributaria –NIT, dirección de notificación judicial, teléfonos, correo electrónico) y demás datos de contacto y cómo se encuentra dispuesta dicha información para los consumidores, en cada uno de los canales de comercialización. Aportar las pruebas que sustenten su respuesta.
8. Informar si es propietaria o utiliza la marca comercial denominada ‘Clavostar’. En caso afirmativo, allegar la documentación que acredite los derechos sobre la misma.
9. Explicar, de manera detallada, en qué consiste y cuál es el alcance cada una de las siguientes afirmaciones realizadas por la sociedad (allegar todas las pruebas que considere pertinentes para sustentar su respuesta):
 - a) Afirmación 1: “cuenta oficial de otro operador móvil que viene a dar el mismo servicio porque sabemos que nada debe cambiar”

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”



b) Afirmación 2: “Por motivos de fuerza mayor sus PQR’s serán respondidas el día lunes. Gracias por seguir con nosotros”



c) Afirmación 3: “#LaCulpaEsDe WOM que viene a quitarnos el imperio que hemos construido durante años”



d) Afirmación 4: “¡Nuestros call center están a la vanguardia! ¡Llámanos!”



e) Afirmación 5: “Cifras y conceptos. @cifrasyconcepto En nuestro ranking somos los #1 en todo, en los que menos atienden quejas, en colgar llamadas, en cobrar más”

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”



f) Afirmación 6: “No nos podemos dejar, tenemos más de seis semestres liderando el mercado”



g) Afirmación 7: “Celebramos la llegada de un nuevo competidor”



h) Afirmación 8: “Nuestro servicio al cliente se caracteriza por su efectividad en tiempos de respuesta y solución de PQRS!”



i) Afirmación 9: “Nosotros ya definimos las tarifas del mercado simplemente porque podemos y no les tenemos miedo”

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”



j) *Afirmación 10: “Que la plata siga fluyendo. No dejemos que WOM nos dañe el negocio”*



k) *Afirmación 11: “Cuando un cliente cree que vamos a resolver su problema. Amor por las PQR's”*



l) *Afirmación 12: “Cuando uno de nuestros clientes se quiere ir con WOM”*



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

10. Informar, en relación con cada una de las siguientes tres (3) campañas, promociones, ofertas y/o incentivos que la sociedad ofreció, lo siguiente:

- En qué consiste/consistía el ofrecimiento.
- Cuáles son los términos, condiciones, restricciones y su vigencia.
- Cuál es la información previa suministrada a los consumidores sobre el ofrecimiento (allegar las pruebas que permitan advertir su respuesta).
- Allegar la totalidad de piezas publicitarias, indistinto del medio de divulgación, por medio de las cuales se anunciaron, indicando la frecuencia y los medios a través de los cuales se ofrecieron, así como la última fecha de emisión de cada una.
- Anexar copia de cinco (5) facturas y/o contratos celebrados con los consumidores, con ocasión cada campaña, promoción, oferta y/o incentivo.
- Allegar las pruebas que considere pertinentes para demostrar el efectivo cumplimiento de todas y cada una de las campañas, promociones, ofertas y/o incentivos.

I. Pieza publicitaria 1.



II. Pieza publicitaria 2.



III. Pieza publicitaria 3.



11. Informar de qué medios dispone para que los consumidores presenten sus peticiones, quejas y reclamos (PQR). Explicar el procedimiento que se tiene establecido para tal finalidad.

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

12. *Allegar en medio magnético la relación de peticiones, quejas y reclamos (PQR) presentadas durante los últimos tres (3) meses, en relación con los productos ofrecidos, indicando la fecha de presentación, nombre del quejoso, datos de contacto, motivo, trámite dado a la misma y fecha de respuesta”.*

OCTAVO: Que por otra parte, **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, identificada con NIT 800.153.993-7, por conducto de su apoderado judicial, presentó un escrito mediante el consecutivo número 20-438582-4 del 14 de diciembre de 2020, en que solicitó, entre otras cosas, lo que a continuación se precisa:

“(i) se vincule y reconozca a mi poderdante como tercero interesado en los términos de los artículos 37 y 38 de la Ley 1437 de 2011 (...)

La presente solicitud tiene su fundamento en los artículos 37 y 38 de la Ley 1437 de 2011. El primer artículo ordena a las autoridades que adelantan investigaciones administrativas comunicar a terceras personas de la existencia de la actuación, para que aquellas que puedan resultar afectadas por la decisión se constituyan como parte y puedan hacer valer sus derechos. El citado artículo establece:

‘Artículo 37. Deber de comunicar las actuaciones administrativas a terceros. Cuando en una actuación administrativa de contenido particular y concreto la autoridad advierta que terceras personas puedan resultar directamente afectadas por la decisión, les comunicará la existencia de la actuación, el objeto de la misma y el nombre del peticionario, si lo hubiere, para que puedan constituirse como parte y hacer valer sus derechos’.

Por su parte, el segundo artículo señala los casos en los cuales los terceros pueden intervenir en la actuación administrativa, así:

‘Artículo 38. Intervención de terceros. Los terceros podrán intervenir en las actuaciones administrativas con los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quienes son parte interesada, en los siguientes casos:

- 1. Cuando hayan promovido la actuación administrativa sancionatoria en calidad de denunciantes, resulten afectados con la conducta por la cual se adelanta la investigación, o estén en capacidad de aportar pruebas que contribuyan a dilucidar los hechos materia de la misma.*
- 2. Cuando sus derechos o su situación jurídica puedan resultar afectados con la actuación administrativa adelantada en interés particular, o cuando la decisión que sobre ella recaiga pueda ocasionarles perjuicios.*
- 3. Cuando la actuación haya sido iniciada en interés general.*

Parágrafo. La petición deberá reunir los requisitos previstos en el artículo 16 y en ella se indicará cuál es el interés de participar en la actuación y se allegarán o solicitarán las pruebas que el interesado pretenda hacer valer. La autoridad que la tramita la resolverá de plano y contra esta decisión no procederá recurso alguno’.

De acuerdo con lo anterior, se considera que existe interés en intervenir en una actuación administrativa cuando se ha presentado alguna de las situaciones previstas en ella, esto es (i) que haya iniciado la actuación administrativa en calidad de denunciante, (ii) cuando sus derechos o su situación jurídica puedan resultar afectados con la actuación administrativa o (iii) cuando la actuación haya sido iniciada en interés general.

En el caso concreto, la intervención de mi poderdante cumple con los presupuestos según los cuales procede la intervención de terceros. La actuación administrativa ha sido iniciada con el fin de proteger el interés general a través de la denuncia presentada por COMCEL S.A., quien se podría ver afectado en sus derechos o situación jurídica, razón por la cual es pertinente la vinculación y reconocimiento como tercero (...).”

NOVENO: Que de otro lado, **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S**, identificada con NIT 901.354.361-1, presentó un escrito a través del radicado número 20-439582-5 del 14 de diciembre de 2020, con el fin de atender el requerimiento de información contenido en el consecutivo número 20-439582-2 del 1 de diciembre de 2020. En ese orden, dicha sociedad manifestó lo siguiente:

“(...) I. Consideraciones preliminares

- Como se señalará más adelante al dar respuesta a las preguntas específicas formuladas por esa Superintendencia, PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. es una sociedad colombiana, comercial, simplificada por acciones, constituida el 2 de enero de 2020 y cuyo objeto social principal consiste en la prestación de servicios de telecomunicaciones en el territorio colombiano a través de instalaciones y redes, propias o de terceros, destinados a*

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

satisfacer las necesidades de transmisión y/o conmutación de los concesionarios o permisionarios de telecomunicaciones en general.

- *PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. no se encuentra ejerciendo aún las actividades comerciales propias de su objeto social en el mercado de los servicios de telecomunicaciones móviles, tal como se explicará con mayor detalle más adelante en este documento.*

- *Mientras ello sucede, la sociedad se encuentra adelantando todas las acciones requeridas para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones legales y regulatorias, de manera que todos los aspectos que tienen que ver con su operación se garanticen y los servicios que ofrezca en un futuro cercano empiecen a ser demandados de manera importante por los consumidores colombianos.*

- *Así, con el ánimo de entrar en el mercado de los servicios de las telecomunicaciones móviles, PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. contrató con las Agencias de publicidad BUEN TIPO ANCHOR y FINDERSENSE, entre otros servicios, el desarrollo de una campaña de expectativa por medio de la cual se promueva su entrada en el mercado bajo la marca WOM con la cual se identificará.*

- *Toda campaña de expectativa en el campo del mercadeo se basa en la generación de curiosidad sobre aquello que será ofrecido en el mercado o sobre quien lo ofrecerá. Se busca también que se produzca un impacto en los destinatarios de la misma, de manera que haya recordación y aceptación de la marca de la que se trata, aunque no se conozcan mayores detalles sobre la misma.*

- *En el caso de PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S., dicha campaña de expectativa es parte de la estrategia de comunicación elegida. Para desarrollar dicha campaña de expectativa, las Agencias de publicidad BUEN TIPO ANCHOR y FINDERSENSE, tomaron como fundamento los estudios que se acompañan a la presente comunicación como Anexo No.1, los cuales dan cuenta del mercado de los servicios de las telecomunicaciones móviles y sobre todo, de cuáles son las mayores insatisfacciones de los consumidores de éstos. También se tomaron en cuenta conductas desplegadas por algunos competidores que han sido objeto de sanción u orden por esa Superintendencia, por infringir de alguna manera los derechos de los consumidores o usuarios de estos servicios, todo lo cual es de público conocimiento. Se adjunta como Anexo No. 2, un listado de noticias sobre esto último, divulgado por diferentes medios.*

- *Con base en estos insumos, la campaña de expectativa se diseñó para ser realizada a través de las plataformas o redes sociales Twitter, Facebook y YouTube, teniendo en cuenta que son altamente demandadas, son masivas y son utilizadas en general para divulgar información o poner contacto personas, más que para la comercialización de bienes y servicios, aunque eventualmente también pueden servir para tal fin. La elección de las anteriores también tuvo que ver con el público que las frecuenta y utiliza, el cual se caracteriza en general por ser joven, actual y utilizar y comprender la especial forma de comunicación que se usa a través de las mismas, generalmente caracterizada por el uso de imágenes, memes, gifs, emoticones y mensajes cortos llenos de contenido que permiten también comentarios y opiniones para que sean vistos por todos.*

- *Lo anterior tiene que ver desde ya con la identidad que se quiere reflejar de la marca WOM y con la recordación que de la misma se pretende entre las personas que usan tales plataformas o redes sociales.*

- *Ahora bien, las piezas de información diseñadas y divulgadas a través de las mencionadas plataformas o redes sociales tienen como personaje principal a un operador de telecomunicaciones llamado ‘CLAVOSTAR’, el cual encarna todos aquellos aspectos y conductas que constituyen las principales insatisfacciones de los consumidores de estos servicios y también en ocasiones, las posibles reacciones naturales del mercado frente a la entrada del nuevo operador que se identifica con la marca WOM. De ahí que su nombre empiece con una ‘C’ de color rojo con cachos, parodiando un personaje diabólico.*

- *Todas las afirmaciones y actuaciones que se pueden observar en las piezas de información a las que aludimos, se hacen utilizando el humor, la ironía, la sátira y a veces la exageración o hipérbole, lenguaje que como antes se señaló, es muy propio de estos medios y al que el usuario de servicios de este tipo está acostumbrado y comprende perfectamente.*

- *Así las cosas, con base en los estudios a los que ya antes nos referimos en este escrito y que sirvieron de insumo para el diseño de la campaña de expectativa, podemos afirmar que las principales insatisfacciones de los consumidores de los servicios de las telecomunicaciones móviles tienen que ver con la cobertura, las tarifas poco competitivas, los canales de atención,*

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

el trámite de las PQR'S y el servicio al cliente, todo lo cual se ve reflejado en las piezas de información que han venido siendo divulgadas a través de las mencionadas plataformas o redes sociales.

- *La mejora de los aspectos antes mencionados constituye por tanto la legítima expectativa de los consumidores de estos servicios y por ende, se convierten también en el compromiso y en el reto de la marca entrante en el mercado - WOM-.*
- *Es pues en este contexto que deben ser apreciadas las piezas de información divulgadas a través de Twitter, Facebook y YouTube.*
- *Por su parte, el mensaje que se transmite es claro y veraz. Comunica de una manera alternativa, diferente y divertida, el hecho objetivo de que dentro de poco, el mercado contará con un nuevo competidor, lo cual es todo lo que se quiere informar hasta el momento, precisamente para dejar en la mente de los consumidores la expectativa de cuando se hará realidad tal hecho.*
- *Todo lo anterior indica que las personas que usan estas plataformas y redes sociales y que llegan a conocer las piezas de información a las que nos hemos referido, no tienen posibilidad alguna de entender un mensaje diferente al ya mencionado y mucho menos de creer las sátiras y parodias de que existe en realidad un operador que se denomina 'CLAVOSTAR'.*
- *También debemos señalar que con las piezas de información divulgadas no se está promoviendo ni ofreciendo comercialmente ningún producto. En esa medida, no se puede interpretar tampoco que se estén ofreciendo verdaderas promociones u ofertas, pues ello también hace parte de la parodia y de la sátira utilizada, que está más dirigida a dejar en el aire el mensaje de que en la actualidad hay en el mercado ofertas o promociones que no se cumplen en los mismos términos en que son divulgadas y constituyen un motivo más de descontento de los consumidores de estos servicios.*
- *Por último, también hay que manifestar que las piezas de información divulgadas no constituyen publicidad, de acuerdo con la definición que sobre esta establece la Ley 1480 de 2011. En efecto, la información divulgada no implica ningún ofrecimiento mercantil, ni se refiere a la materialización de relaciones de consumo. Se trata de contenidos estructurados en el derecho a la libre expresión y que se encuentran debidamente soportados.*

II. La solicitud concreta de información

Habiendo hecho las anteriores precisiones en relación con el desarrollo y ejecución de la campaña de expectativa adelantada por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S., nos permitimos dar respuesta a las preguntas formuladas por esa Superintendencia en el mismo orden de su formulación.

1. Indicar cuál es la naturaleza de la sociedad PARTNERS TELECOM COLOMBIA SAS.

Como antes se indicó, PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. es una sociedad colombiana, comercial, por acciones, simplificada.

2. Informar qué actividades comprenden su objeto social.

La Sociedad tiene como objeto social principal la prestación de servicios de telecomunicaciones en el territorio colombiano a través de instalaciones y redes, propias o de terceros, destinados a satisfacer las necesidades de transmisión y/o conmutación de los concesionarios o permisionarios de telecomunicaciones en general. La Sociedad puede realizar, ya sea por cuenta propia o de terceros, las siguientes actividades:

- *Proveer servicio telefónico, sea éste de voz, datos y/o imágenes, de larga distancia nacional e internacional, sea por medios técnicos tradicionales, a través de protocolo IP internet o cualquier otro medio técnico que pueda surgir en el futuro y que sea útil para prestar este tipo de servicio;*
- *Transporte de todo tipo de señales;*
- *La representación, compraventa, comercialización, distribución, importación, exportación y marketing, de productos del área de telecomunicaciones, computación e informática, así como, la realización de proyectos, asesorías consultorías y prestación de servicios, servicios técnicos y de ingeniería y construcción en las áreas de telecomunicación, computación e informática.*
- *Celebrar y ejecutar todo tipo de acuerdos, contratos y operaciones, de cualquier naturaleza, relacionadas con el objeto social de la Sociedad, así como cualesquiera actividades similares, conexas o complementarias o que permitan facilitar o desarrollar el comercio o la industria de la Sociedad;*

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

- *Participar como asociado, socio, accionista o titular de derechos, o asumir cualquier forma asociativa o de colaboración empresarial, con personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, para el desarrollo de proyectos vinculados o relacionados con el objeto social;*
- *Constituir filiales, subsidiarias, o representaciones, en el país o en el extranjero con el propósito de desarrollar sus actividades sociales;*
- *Abrir, operar y cancelar cuentas bancarias;*
- *Girar, endosar, comprar, aceptar, protestar, pagar, descontar, cancelar y negociar toda clase de títulos valores;*
- *Obtener y otorgar préstamos;*
- *Otorgar poderes;*
- *Transigir, desistir y someter a decisiones arbitrales, las cuestiones en que tenga interés propio frente a terceros;*
- *Garantizar obligaciones propias o de terceros, previa autorización de la Asamblea General de Accionistas;*
- *Solicitar, registrar, adquirir o poseer en cualquier otra forma, usar y explotar marcas, diseños, dibujos, insignias, nombres comerciales, patentes, invenciones y procedimientos, así como cualquier otro bien incorporal, y*
- *En general, la realización de cualquier actividad comercial o civil lícita tanto en Colombia como en el extranjero. En general, la Sociedad puede llevar a cabo todos los actos, operaciones y contratos de cualquier naturaleza requeridos para el normal funcionamiento y desempeño de su objeto social*

3. Indicar la totalidad de bienes y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores (en adelante productos).

A la fecha, PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. no ofrece ningún bien o servicio de telecomunicaciones móviles a los consumidores colombianos. Ello, en atención a que como adjudicatario por primera vez de permisos de espectro radioeléctrico en Bandas de Frecuencias identificadas como IMT (Subasta adelantada por el Gobierno Nacional en 2019), la sociedad deberá iniciar las actividades comerciales de telecomunicaciones antes anotadas, a más tardar el 5 de mayo de 2021.

En consecuencia, en este momento la sociedad se encuentra enfocada en adelantar todas las acciones requeridas para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones legales y regulatorias, previo al lanzamiento comercial, el cual se espera tenga lugar durante el primer trimestre de 2021.

4. Allegar en formato digital copia de la totalidad de piezas publicitarias a través de las cuales ofrece los productos en el mercado, indicando la frecuencia y los medios por medio de los cuales se anuncia, así como la última fecha de emisión de cada una.

En concordancia con lo informado en los numerales anteriores, la sociedad no ha divulgado publicidad en el mercado con la que se ofrezca a los consumidores algún bien o servicio. En esa medida, no es posible allegar las piezas publicitarias solicitadas, así como tampoco lo relacionado con la frecuencia, los medios y las fechas de emisión.

5. Informar, de manera detallada, a través de qué canales de comercialización - establecimientos de comercio, páginas web, redes sociales tales como Facebook, Instagram, Twitter, entre otros- anuncia los productos que ofrece en el mercado (en adelante canales de comercialización).

Por la razón anotada en los numerales precedentes, PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. no cuenta aún con ningún canal de comercialización habilitado (establecimientos de comercio, páginas web, redes sociales tales como Facebook, Instagram o Twitter entre otros) a través del cual anuncie los productos que ofrecerá en el mercado.

Sin perjuicio de los anterior, tal como ya se informó, la sociedad cuenta con perfiles en las redes sociales Instagram, Facebook y YouTube; sin embargo éstos no están activos con fines de comercialización ni difusión de un bien o servicio, sino como mecanismo de difusión sobre la existencia de la compañía y de su próxima entrada al mercado como operador de telecomunicaciones.

Dichos perfiles corresponden a ‘CLAVOSTAR’, marca cuyo registro ya fue solicitado ante esa Superintendencia por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y que tiene como objetivo, exponer, desde el humor, de buena fe y apelando a la libertad de expresión reconocida en nuestra constitución política, varias de las circunstancias a las que se ve expuesto un consumidor respecto a los proveedores de servicios de telecomunicaciones móviles, con el fin de generar la expectativa de los que ofrecerá PARTNERS.

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Así, estos perfiles fueron creados con la finalidad de publicar memes, gifs y contenidos de humor, que dicho sea de paso, tal y como se evidencia de los documentos que se adjuntan a la presente comunicación, corresponden a diferentes situaciones en las que se ven representadas algunas de las condiciones en que se prestan los servicios de telecomunicaciones móviles en Colombia.

6. Informar los términos, condiciones y restricciones generales establecidas por la sociedad para la comercialización de los productos que ofrece en el mercado a los consumidores. Explicar de manera detallada de qué manera se encuentran dispuestos para su consulta por parte del consumidor, por cada uno de los canales dispuestos para la comercialización. Allegar las pruebas que sustenten sus afirmaciones.

Tal y como se ha explicado a lo largo de este documento, a la fecha no se ha realizado por parte de PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. ninguna oferta comercial de sus productos, razón por la cual aún se encuentra determinando los términos y condiciones generales para su comercialización, así como la manera en que serán dispuestos para su consulta por los consumidores, aspectos que junto con otros que también son de importancia para el consumidor, se espera estén totalmente definidos para la fecha de inicio de las actividades comerciales de telecomunicaciones móviles de la sociedad.

Se reitera que de conformidad con los actos administrativos expedidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, mediante los cuales se otorgó permiso para el uso y explotación del espectro radioeléctrico identificado para IMT en las bandas de frecuencias de 700 MHz y 2500 MHz, PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. cuenta con un plazo máximo que vence en mayo de 2021 para dar inicio a la actividad de telecomunicaciones.

7. Indicar cuál es la información suministrada a los consumidores en relación con su identidad (nombre o razón social, número de identificación tributaria –NIT, dirección de notificación judicial, teléfonos, correo electrónico) y demás datos de contacto y cómo se encuentra dispuesta dicha información para los consumidores, en cada uno de los canales de comercialización. Aportar las pruebas que sustenten su respuesta.

En línea con las respuestas anteriores, PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. no sólo no ha iniciado con la prestación de los servicios de telecomunicaciones móviles, sino que tampoco tiene habilitado ningún canal de comercialización de bienes y servicios a la fecha del presente requerimiento.

En consecuencia, PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. no ha suministrado ningún tipo de información en relación con su identidad (nombre o razón social, número de identificación tributaria –NIT, dirección de notificación judicial, teléfonos, correo electrónico) ni con sus datos de contacto. Nuevamente se señala que se espera iniciar las actividades de telecomunicaciones móviles durante el primer trimestre de 2021.

8. Informar si es propietaria o utiliza la marca comercial denominada ‘CLAVOSTAR’. En caso afirmativo, allegar la documentación que acredite los derechos sobre la misma.

PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. solicitó ante esa Superintendencia el registro de la marca “CLAVOSTAR” desde el 23 de octubre de 2020.

En el siguiente cuadro se presenta la información relacionada con los registros solicitados y su estado a la fecha:

Marca	Solicitud N°	Clase/Cobertura	Estado
CLAVOSTAR	SD2020/0087470	<u>Clase 09:</u> Teléfonos móviles; receptores de televisión; monitores [hardware]; ordenadores; reproductores de DVD; aparatos de grabación, transmisión o reproducción de sonido o imágenes; software de aplicaciones [descargable]; receptores de audio.	Fecha de presentación: 23 de octubre de 2020. Fecha de publicación: 10 de noviembre de 2020.
	SD21020/0087468	<u>Clase 38:</u> Prestación de servicios de telecomunicaciones.	Fecha de presentación: 23 de octubre de 2020. Fecha de publicación: 10 de noviembre de 2020.

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

	SD2020/ 0009546 3	Fecha de presentación: 19 de noviembre de 2020. Fecha de publicación: 30 de noviembre de 2020.
---	-------------------------	---

De acuerdo con lo anterior, el registro de la marca ‘CLAVOSTAR’ no ha sido concedido aún a PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.; sin embargo, tampoco lo ha sido respecto de tercero alguno como se evidenció del estudio de anterioridades realizado para efectos de la presentación de la solicitud del registro.

Sin perjuicio de lo anterior, es del caso manifestar que no existe ninguna norma vigente que impida el uso de expresiones ni anagramas que no estén registradas como marcas, en la medida que dichas expresiones verbales, escritas y creativas, se fundamentan en el derecho a la libre expresión de raigambre constitucional y cualquier control sobre estos contenidos, representa una censura a dicha libertad de expresión.

9. Explicar, de manera detallada, en qué consiste y cuál es el alcance de cada una de las siguientes afirmaciones realizadas por la sociedad (allegar todas las pruebas que considere pertinentes para sustentar su respuesta):

Teniendo en cuenta todo lo expuesto en este documento, principalmente lo señalado en la parte introductoria, no se hará referencia alguna para explicar individualmente cada una de las afirmaciones incluidas en este punto del requerimiento remitido por su Despacho. Sin embargo, se reitera, que todas en conjunto hacen parte de la campaña de expectativa diseñada por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. para que los usuarios de los servicios de telecomunicaciones móviles esperen prontamente la entrada en el mercado de un nuevo operador, el cual, desde ya, espera llegar a satisfacer su legítima expectativa de contar con mayor cobertura, tarifas más competitivas, servicios de atención al usuario más eficientes, mayores canales de atención y más alternativas para elegir paquetes y servicios, entre otros.

Así, mediante situaciones humorísticas, que incluyen sátira, se diseñaron memes y gifs para ser promovidos por las redes sociales como Instagram, Facebook y YouTube, de situaciones que representan los principales motivos de insatisfacción del consumidor de estos servicios, algunas de ellas incluso sancionadas por esa Superintendencia y que han sido de público conocimiento. Todas las afirmaciones allí contenidas fueron estructuradas a partir de los estudios que sustentan tales insatisfacciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones móviles a los que hemos hecho referencia (ver Anexo No. 1). Se reitera, que ninguna de ellas constituye una oferta comercial concreta respecto de un producto.

10. Informar, en relación con cada una de las siguientes tres (3) campañas, promociones, ofertas y/o incentivos que la sociedad ofreció, lo siguiente:

a) En qué consiste/consistía el ofrecimiento. b) Cuáles son los términos, condiciones, restricciones y su vigencia. c) Cuál es la información previa suministrada a los consumidores sobre el ofrecimiento (allegar las pruebas que permitan advertir su respuesta). d) Allegar la totalidad de piezas publicitarias, indistinto del medio de divulgación, por medio de las cuales se anunciaron, indicando la frecuencia y los medios a través de los cuales se ofrecieron, así como la última fecha de emisión de cada una. e) Anexar copia de cinco (5) facturas y/o contratos celebrados con los consumidores, con ocasión cada campaña, promoción, oferta y/o incentivo. f) Allegar las pruebas que considere pertinentes para demostrar el efectivo cumplimiento de todas y cada una de las campañas, promociones, ofertas y/o incentivos.

En relación con este punto y en concordancia con lo expuesto, es ante todo necesario precisar que las piezas de información incluidas por esa Superintendencia no corresponden a campañas, promociones, ofertas o incentivos ofrecidos por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. Se reitera, que mediante éstas y todas las demás piezas de información que constituyen la campaña de expectativa, se pretendió recrear con situaciones de humor, sátira o ironía, aspectos que constituyen los principales motivos de insatisfacción del consumidor de los servicios de las telecomunicaciones móviles, entre ellos, promociones, ofertas o promesas que no se cumplen en los términos ofrecidos o que tienen en la práctica limitaciones en contraste con lo que se divulga. Es decir, representan las promesas hechas a los consumidores, no siempre cumplidas, aspecto que es fácilmente deducido por el público a quien van dirigidas.

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Así, tal como antes ya se manifestó, las mismas no constituyen una oferta comercial de un producto, ni tampoco una promoción o incentivo. No se han generado ni posteado en los perfiles creados piezas publicitarias que tengan por objeto o por efecto, divulgar una oferta comercial ni influir en la decisión del consumidor respecto de un producto.

Es así como los contenidos allí posteados, no corresponden a la definición legal de publicidad consignada en la Ley 1480 de 2011, sino que corresponden al ejercicio al derecho a la libertad de expresión.

Dado lo anterior y el hecho de que no se está promocionando ni ofreciendo ningún producto y mucho menos se están promoviendo condiciones especiales o favorables de alguno, no es posible adjuntar términos y condiciones, restricciones y vigencia, ni información previa brindada al consumidor para tales efectos, así como tampoco facturas ni contratos celebrados con los consumidores y mucho menos pruebas del efectivo cumplimiento de tales ‘ofertas o promociones’.

11. Informar de qué medios dispone para que los consumidores presenten sus peticiones, quejas y reclamos (PQR). Explicar el procedimiento que se tiene establecido para tal finalidad, y 12. Allegar en medio magnético la relación de peticiones, quejas y reclamos (PQR) presentadas durante los últimos tres (3) meses, en relación con los productos ofrecidos, indicando la fecha de presentación, nombre del quejoso, datos de contacto, motivo, trámite dado a la misma y fecha de respuesta.

Teniendo en cuenta que PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. no ha iniciado su operación en el mercado de los servicios de telecomunicaciones móviles y que por tanto se encuentra en la etapa de alistamiento y preparación de todos los aspectos necesarios para tal fin, la sociedad se encuentra aun desarrollando los medios, procesos y procedimientos para garantizar que próximos consumidores puedan presentar las PQR'S de acuerdo con lo establecido por la Ley 1341 DE 2009, la Resolución 5111 de 2017 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones y la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Por las razones antes anotadas, es claro que a PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. tampoco le han dirigido peticiones, quejas/reclamos o recursos, motivo por el cual la relación solicitada no puede remitirse (...).

De igual forma, la sociedad en mención allegó los siguientes soportes documentales:

- Certificado de existencia y representación legal de **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.**, expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá, de fecha 5 de noviembre de 2020.
- Presentación en Power Point denominada “Desglose de PQR'S recibidas a Telcos en Colombia” del 31 de mayo de 2020 al 3 de diciembre de 2020.
- Documento denominado “Listening Consumidor Colombiano-Pain Points Septiembre 2019-Marzo 2020 Herramienta: Symos/Meltwater”.
- Documento denominado “COBROS POR PASO DE POSPAGO DE PREPAGO DE MOVISTAR”.

DÉCIMO: Que posteriormente, el apoderado judicial de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.** mediante el radicado 20-439582-6 del 4 de enero de 2021, expuso sus consideraciones respecto de la respuesta que suministró **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT 901.354.361-1, a través del escrito a través del radicado número 20-439582-5 del 14 de diciembre de 2020 y manifestó lo siguiente:

“(…) (i) se impulse la actuación que inició con la queja que radicó mi poderdante frente a la promulgación de publicidad engañosa por parte de PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S (situación que hoy en día continua) y; (ii) se inicie investigación por incumplimiento de órdenes en contra de PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S y en ejercicio de la facultad contenida el numeral 1º del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011 y el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, toda vez que esta evadió dar respuesta al requerimiento hecho por esta Dirección.

Como primer punto es importante llamar la atención de la Dirección frente a la continuidad de la conducta de PARTNERS. Tal y como se puso de presente en la queja del 19 de noviembre de 2020, para su entrada al mercado de telecomunicaciones PARTNERS ha utilizado una estrategia publicitaria que se centra en llamar la atención de los usuarios sobre la llegada de un nuevo operador ‘CLAVOSTAR’. Pese a que dicho operador es inexistente, se generan falsas expectativas a los consumidores frente a promociones y nuevos servicios. La difusión que ha realizado PARTNERS no ha cesado ni siquiera con el requerimiento realizado por esta

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Dirección el 1 de diciembre de 2020. Así, a manera de ejemplo, téngase en cuenta los siguiente Tweets de la cuenta @Clavostar (...).

Así las cosas, es claro que PARTNERS a través de la cuenta de Twitter @Clavostar sigue realizando las conductas que en su momento fueron denunciadas por mi poderdante. Además, valga la pena resaltar que ni siquiera el requerimiento que realizó esta Dirección fue motivo para cesar el uso de publicidad engañosa por parte de PARTNERS.

(...)

El 14 de diciembre de 2020 PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S remitió la respuesta al requerimiento. No obstante, la respuesta otorgada por la compañía se limitó a aducir que la información analizada por esta Dirección a su juicio no era publicidad, razón por la cual no debía dar mayor explicación.

PARTNERS indicó que ‘la campaña de expectativa’ son piezas de información que comunican de una ‘manera alternativa, diferente y divertida, el hecho objetivo de que dentro de poco, **el mercado contará con un nuevo competidor**, lo cual es todo lo que se quiere informar hasta el momento, precisamente para dejar en la mente de los consumidores la expectativa de cuando se hará realidad tal hecho’. (Destacado fuera de texto). De la explicación otorgada por la misma sociedad, claramente inadmisibles apenas contrastando las definiciones legales, se puede concluir que las ‘piezas de información’ se comunican con la finalidad de influir en las decisiones de consumo en el mercado de los servicios de comunicaciones móviles para captar usuarios por parte de PARTNERS, es decir, en efecto se trata de publicidad.

Explica PARTNERS, con el propósito de excusarse del cumplimiento de las órdenes de esa Superintendencia, que las que denomina ‘piezas de información’ fueron ‘diseñadas y divulgadas a través de las mencionadas plataformas o redes sociales’ con el objetivo de hacer una parodia, así: ‘tienen como personaje principal a un operador de telecomunicaciones llamado ‘CLAVOSTAR’, el cual encarna todos aquellos aspectos y conductas que constituyen las principales insatisfacciones de los consumidores de estos servicios y también en ocasiones, las posibles reacciones naturales del mercado frente a la entrada del nuevo operador que se identifica con la marca WOM. De ahí que su nombre empiece con una ‘C’ de color rojo con cachos, parodiando un personaje diabólico.

Con fundamento en lo anterior (su dicho), la empresa requerida por esa Dirección omite aportar la información solicitada por la autoridad administrativa configurando un incumplimiento de las órdenes de esa Dirección.

Asimismo, aunque PARTNERS reconoce que la puesta en el mercado de las ‘piezas de información’ pretende crear expectativa sobre la entrada de un nuevo operador -lo cual tiene implícito un fin concurrencial de captación de usuarios- trata de llevar a error a la autoridad administrativa señalando que ‘no se está promoviendo ni ofreciendo comercialmente ningún producto’. Para profundizar esa situación, además, reconoce que está incumpliendo con la normatividad de protección al consumidor en la medida en la que afirma que no se están ‘ofreciendo verdaderas promociones u ofertas, pues ello también hace parte de la parodia y de la sátira utilizada’, que ‘la información divulgada no implica ningún ofrecimiento mercantil, ni se refiere a la materialización de relaciones de consumo’.

Lo anterior quiere decir, que con toda consciencia PARTNERS decidió divulgar en el mercado información no adecuada, carente de las condiciones de integridad, veracidad, transparencia, oportunidad, verificabilidad, comprensibilidad, precisión e idoneidad, exponiendo al consumidor a publicidad engañosa y vulnerando el derecho de información para tomar decisiones fundadas, con la única intención de crear una campaña de expectativa para captar usuarios en un futuro próximo.

En conclusión, de la manera más respetuosa solicitó se impulse la actuación iniciada con la queja del 19 de noviembre de 2020, toda vez que PARTNERS sigue difundiendo publicidad engañosa. A partir de lo arriba indicado, se solicita respetuosamente a la Dirección desestimar la excusa dada por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S para no cumplir las órdenes impartidas y tome medidas contra este hecho en ejercicio de la facultad contenida en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 1° del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011”.

DÉCIMO PRIMERO: Que por otra parte, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, en cumplimiento de las funciones de inspección, vigilancia y control, en especial las establecidas en los numerales 62 y 63 del artículo 1° y el numeral 1° del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011 y acorde con lo dispuesto en el numeral 4° del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, realizó el 15 de marzo de 2021 una visita de inspección administrativa a las páginas web <https://www.clavostar.com/>, [“https://www.instagram.com/clavostar.co/?hl=es-la,](https://www.instagram.com/clavostar.co/?hl=es-la)

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

<https://web.facebook.com/ClavostarCo-118879003351959/?rdc=1&rdr> y <https://twitter.com/clavostar?lang=es> de propiedad de **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S**, identificada con NIT 901.354.361-1 y a las páginas web https://issuu.com/diarioadn.co/docs/adn_bogota_-_20201112?ff y https://es.kiosko.net/co/2020/11/13/np/co_espectador.html, las cuales fueron radicadas con los números 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 y 20-439852-8 del 16 de marzo de 2020, con el propósito de verificar la información consignada en ella.

DÉCIMO SEGUNDO: Consideraciones previas

Este Despacho considera oportuno realizar las siguientes consideraciones jurídicas de cara a las actuaciones que se desarrollaron en la etapa de averiguación previa dentro del expediente 20-439582, de la siguiente manera:

12.1. Frente a la persona jurídica **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S**, identificada con NIT **901.354.361-1**:

Esta Dirección considera importante señalar que, en ejercicio de sus funciones legales procedió a revisar la información que se encuentra inscrita en el Registro Único Empresarial y Social de Cámaras de Comercio-RUES- y observó que la sociedad **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT 901.354.361-1, se constituyó el 2 de enero de 2020, tal y como se observa a continuación:

“(...) Por Documento Privado del 2 de enero de 2020 de Accionista Único, inscrito en esta Cámara de Comercio el 13 de enero de 2020, con el No. 02540956 del Libro IX, se constituyó la sociedad de naturaleza Comercial denominada PARTNERS TELECOM COLOMBIA SAS (...).”

Aunado a ello, se observó que tenía registrado el siguiente objeto social:

“(...) La sociedad tiene como objeto principal la provisión de redes y/o servicios de telecomunicaciones en el territorio colombiano. La sociedad podrá realizar, ya sea por cuenta propia o de terceros, las siguientes actividades: 1. Proveer redes y/o servicios de telecomunicaciones en el territorio nacional de Colombia y en el extranjero; la obtención, explotación y uso de permisos sobre bienes escasos, incluyendo espectro radioeléctrico; la obtención de concesiones, licencias y/o inscripción de registros para efectos de la provisión de redes y/o todo tipo de servicios de telecomunicaciones; la provisión del servicio de televisión en cualquiera de sus modalidades, incluyendo pero no limitándose a servicios de televisión por suscripción o televisión de operación privada; y la realización de toda clase de actos necesarios para la instalación y operación de infraestructura de telecomunicaciones. 2. Comprar, comercializar, vender, distribuir, representar, importar y/o exportar bienes y/o servicios relacionados con las actividades enunciadas arriba; 3. Celebrar y ejecutar todo tipo de acuerdos, contratos y operaciones, de cualquier naturaleza, relacionadas con el objeto social de la Sociedad, así como cualesquiera actividades similares, conexas o complementarias o que permitan facilitar o desarrollar el comercio o la industria de la sociedad; 4. Participar como asociado, socio, accionista o titular de derechos, o asumir cualquier forma asociativa o de colaboración empresarial, con personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, para el desarrollo de proyectos vinculados o relacionados con el objeto social; 5. Constituir filiales, subsidiarias, o representaciones, en el país o en el extranjero con el propósito de desarrollar sus actividades sociales; 6. Abrir, operar y cancelar cuentas bancarias; 7. Girar, endosar, comprar, aceptar, protestar, pagar, descontar, cancelar y negociar toda clase de títulos valores; 8. Obtener y otorgar préstamos; 9. Otorgar poderes; 10. Transigir, desistir y someter a decisiones arbitrales, las cuestiones en que tenga interés propio frente a terceros; 11. Garantizar obligaciones propias, de terceros o de sus accionistas, previa autorización de la Asamblea General de Accionistas; 12. Solicitar, registrar, adquirir o poseer en cualquier otra forma, usar y explotar marcas, diseños, dibujos, insignias, nombres comerciales, patentes, invenciones y procedimientos, así como cualquier otro bien incorporal, y 13. En general, la realización de cualquier actividad comercial o civil lícita tanto en Colombia como en el extranjero. Parágrafo primero. En general, la sociedad podrá llevar a cabo todos los actos, operaciones y contratos de cualquier naturaleza requeridos para el normal funcionamiento y desempeño de su objeto social (...).” (Negrilla y subrayado fuera de texto).

Lo anterior, se encuentra igualmente respaldado por las manifestaciones que expuso la sociedad antes mencionada en el escrito que allegó en la etapa de averiguación preliminar y que fue radicado con el número 20-439582-5 del 14 de diciembre de 2020, así:

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

“(…) Como se señalará más adelante al dar respuesta a las preguntas específicas formuladas por esa Superintendencia, **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.** es una sociedad colombiana, comercial, simplificada por acciones, constituida el 2 de enero de 2020 y cuyo objeto social principal consiste en la prestación de servicios de telecomunicaciones en el territorio colombiano a través de instalaciones y redes, propias o de terceros, destinados a satisfacer las necesidades de transmisión y/o conmutación de los concesionarios o permisionarios de telecomunicaciones en general.

(…)

Como antes se indicó, **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.** es una sociedad colombiana, comercial, por acciones, simplificada.

La Sociedad tiene como objeto social principal la prestación de servicios de telecomunicaciones en el territorio colombiano a través de instalaciones y redes, propias o de terceros, destinados a satisfacer las necesidades de transmisión y/o conmutación de los concesionarios o permisionarios de telecomunicaciones en general. La Sociedad puede realizar, ya sea por cuenta propia o de terceros, las siguientes actividades:

- Proveer servicio telefónico, sea éste de voz, datos y/o imágenes, de larga distancia nacional e internacional, sea por medios técnicos tradicionales, a través de protocolo IP internet o cualquier otro medio técnico que pueda surgir en el futuro y que sea útil para prestar este tipo de servicio;
- Transporte de todo tipo de señales;
- La representación, compraventa, comercialización, distribución, importación, exportación y marketing, de productos del área de telecomunicaciones, computación e informática, así como, la realización de proyectos, asesorías consultorías y prestación de servicios, servicios técnicos y de ingeniería y construcción en las áreas de telecomunicación, computación e informática.
- Celebrar y ejecutar todo tipo de acuerdos, contratos y operaciones, de cualquier naturaleza, relacionadas con el objeto social de la Sociedad, así como cualesquiera actividades similares, conexas o complementarias o que permitan facilitar o desarrollar el comercio o la industria de la Sociedad;
- Participar como asociado, socio, accionista o titular de derechos, o asumir cualquier forma asociativa o de colaboración empresarial, con personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, para el desarrollo de proyectos vinculados o relacionados con el objeto social;
- Constituir filiales, subsidiarias, o representaciones, en el país o en el extranjero con el propósito de desarrollar sus actividades sociales;
- Abrir, operar y cancelar cuentas bancarias;
- Girar, endosar, comprar, aceptar, protestar, pagar, descontar, cancelar y negociar toda clase de títulos valores;
- Obtener y otorgar préstamos;
- Otorgar poderes;
- Transigir, desistir y someter a decisiones arbitrales, las cuestiones en que tenga interés propio frente a terceros;
- Garantizar obligaciones propias o de terceros, previa autorización de la Asamblea General de Accionistas;
- Solicitar, registrar, adquirir o poseer en cualquier otra forma, usar y explotar marcas, diseños, dibujos, insignias, nombres comerciales, patentes, invenciones y procedimientos, así como cualquier otro bien incorporal, y
- En general, la realización de cualquier actividad comercial o civil lícita tanto en Colombia como en el extranjero. En general, la Sociedad puede llevar a cabo todos los actos, operaciones y contratos de cualquier naturaleza requeridos para el normal funcionamiento y desempeño de su objeto social (…)

Asimismo, se pudo establecer con base en la información que reposa en el Certificado de Existencia y Representación Legal la siguiente situación de control y/o grupo empresarial:

“(…) Por Documento Privado del 17 de febrero de 2020 de Representante Legal, inscrito el 19 de febrero de 2020 bajo el número 02554841 del libro IX, comunicó la sociedad matriz: - **PARTNERS TELECOM LATAM GMBH** Domicilio: (Fuera Del País) Presupuesto: Numeral 1 Artículo 261 del Código de Comercio Que se ha configurado una situación de control con la sociedad de la referencia.

Fecha de configuración de la situación de control : 2020-01-13 Por Documento Privado del 22 de julio de 2020 de Representante Legal, inscrito el 3 de agosto de 2020 bajo el número 02603102 del libro IX, comunicó la sociedad matriz: - **PARTNERS TELECOM LATAM GMBH** Domicilio: (Fuera Del País) Nacionalidad: Suiza Actividad: Adquisición y gestión de participaciones en empresas suizas o extranjeras.

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Presupuesto: Artículo 28 de la Ley 222 de 1995 Que se ha configurado una situación de grupo empresarial con la sociedad de la referencia. Fecha de configuración de la situación de grupo empresarial: 2020-01-13.

****ACLARACIÓN DEL GRUPO EMPRESARIAL****

*Se aclara Grupo Empresarial y Situación de Control inscrita el 3 de Agosto de 2020 bajo el No. 02603102 del libro IX, modificada por Documento Privado Sin Núm. del Representante Legal del 6 de enero de 2021 inscrito el 15 de Enero de 2021 bajo el número de registro 02652463 del libro IX, en el sentido de indicar que la sociedad extranjera **PARTNERS TELECOM LATAM GMBH (Matriz)** comunica que se ha configurado Grupo Empresarial y Situación de Control con las sociedades **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S., AVANTEL S.A.S. - EN REORGANIZACIÓN y WOM NETWORK SERVICES S.A.S.(Subordinadas) (...)**”.*

De lo anteriormente expuesto, se puede establecer con base en la información que se encuentra en el Certificado de Existencia y Representación Legal de la persona jurídica antes aludida, que existe una matriz denominada **PARTNERS TELECOM LATAM GMBH** ubicada fuera del territorio colombiano y unas sociedades subordinadas a ella, entre las que se encuentra, la sociedad **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.**

De esta forma, resulta importante traer a colación el artículo 26 de la Ley 222 de 1995, así:

“ARTICULO 26. SUBORDINACION. *El artículo 260 del Código de Comercio quedará así:*

ARTICULO 260. Una sociedad será subordinada o controlada cuando su poder de decisión se encuentre sometido a la voluntad de otra u otras personas que serán su matriz o controlante, bien sea directamente, caso en el cual aquélla se denominará filial o con el concurso o por intermedio de las subordinadas de la matriz, en cuyo caso se llamará subsidiaria”.

Al respecto, se ha pronunciado el Consejo de Estado de la siguiente manera:

“La subordinación societaria se identifica con la situación en la cual un sujeto de derecho ejerce el control o influencia dominante sobre una sociedad, y la consecuente posibilidad de incidir en sus decisiones. (...) En virtud de esta figura, las sociedades controladas no son dueñas exclusivas de su voluntad y, por tanto, no son autónomas, pues el poder de sus decisiones se impone por parte del sujeto controlante”¹.

Asimismo, el artículo 28 de la referida ley señala lo siguiente:

ARTICULO 28. GRUPO EMPRESARIAL. *Habrá grupo empresarial cuando además del vínculo de subordinación, exista entre las entidades unidad de propósito y dirección.*

Se entenderá que existe unidad de propósito y dirección cuando la existencia y actividades de todas las entidades persigan la consecución de un objetivo determinado por la matriz o controlante en virtud de la dirección que ejerce sobre el conjunto, sin perjuicio del desarrollo individual del objeto social o actividad de cada una de ellas.

Corresponderá a la Superintendencia de Sociedades, o en su caso a la de Valores o Bancaria, determinar la existencia del grupo empresarial cuando exista discrepancia sobre los supuestos que lo originan (...)”.

En tal sentido, conforme al artículo 28 de la Ley 222 de 1995 que introduce en la legislación mercantil el concepto de Grupo Empresarial, se constatan los presupuestos de su existencia en donde además de existir la situación de control o subordinación, se caracterizan por la unidad de propósito y dirección entre las entidades vinculadas “*se indica que existe tal unidad de propósito y dirección cuando la existencia y actividades de todas las entidades persigan la consecución de un objetivo determinado por la matriz o controlante en virtud de la dirección que ejerce sobre el conjunto, sin perjuicio del desarrollo individual del objeto social o actividad de cada una de ellas*”².

De esta manera y con base en lo expuesto, esta Dirección advierte que, en este caso la sociedad **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.**, es una sociedad subordinada de una persona jurídica

¹ Consejo de Estado, Concepto del 24 de septiembre de 2019 solicitado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Expediente 2420, MP: Edgar González López.

²GAITÁN ROZO Andrés, SALAZAR Beatriz, Superintendencia de Sociedades, *Guía práctica régimen de matrices y subordinadas*.

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

extranjera que ostenta la calidad de controlante (matriz), que hace parte de un grupo empresarial y que existe entre ellas relaciones comerciales encaminadas, entre otros objetivos, a desarrollar actividades en el sector de las telecomunicaciones en Colombia.

Así las cosas y si bien dicha sociedad puede llegar a tener subordinado su poder de decisión a la voluntad de la matriz, lo cierto es que ésta es una sociedad que se encuentra legalmente constituida en Colombia y está sometida al imperio de la ley de este país, por ende, se encuentra obligada a cumplir con los deberes legales que establece el ordenamiento jurídico colombiano, entre ellas, las normas de protección al consumidor.

12.2. Frente a las actuaciones realizadas por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S., en el territorio colombiano:

Por otra parte, la sociedad **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S**, identificada con NIT 901.354.361-1, manifestó en su escrito identificado con el radicado número 20-439582-5 del 14 de diciembre de 2020, lo siguiente:

“(…) • Así, con el ánimo de entrar en el mercado de los servicios de las telecomunicaciones móviles, PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. contrató con las Agencias de publicidad BUEN TIPO ANCHOR y FINDASENSE, entre otros servicios, el desarrollo de una campaña de expectativa por medio de la cual se promueva su entrada en el mercado bajo la marca WOM con la cual se identificará.

• Toda campaña de expectativa en el campo del mercadeo se basa en la generación de curiosidad sobre aquello que será ofrecido en el mercado o sobre quien lo ofrecerá. Se busca también que se produzca un impacto en los destinatarios de la misma, de manera que haya recordación y aceptación de la marca de la que se trata, aunque no se conozcan mayores detalles sobre la misma.

• En el caso de PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S., dicha campaña de expectativa es parte de la estrategia de comunicación elegida. Para desarrollar dicha campaña de expectativa, las Agencias de publicidad BUEN TIPO ANCHOR y FINDASENSE, tomaron como fundamento los estudios que se acompañan a la presente comunicación como Anexo No.1, los cuales dan cuenta del mercado de los servicios de las telecomunicaciones móviles y sobre todo, de cuáles son las mayores insatisfacciones de los consumidores de éstos. También se tomaron en cuenta conductas desplegadas por algunos competidores que han sido objeto de sanción u orden por esa Superintendencia, por infringir de alguna manera los derechos de los consumidores o usuarios de estos servicios, todo lo cual es de público conocimiento. Se adjunta como Anexo No. 2, un listado de noticias sobre esto último, divulgado por diferentes medios.

• Con base en estos insumos, la campaña de expectativa se diseñó para ser realizada a través de las plataformas o redes sociales Twitter, Facebook y YouTube, teniendo en cuenta que son altamente demandadas, son masivas y son utilizadas en general para divulgar información o poner contacto personas, más que para la comercialización de bienes y servicios, aunque eventualmente también pueden servir para tal fin. La elección de las anteriores también tuvo que ver con el público que las frecuenta y utiliza, el cual se caracteriza en general por ser joven, actual y utilizar y comprender la especial forma de comunicación que se usa a través de las mismas, generalmente caracterizada por el uso de imágenes, memes, gifs, emoticones y mensajes cortos llenos de contenido que permiten también comentarios y opiniones para que sean vistos por todos.

• Lo anterior tiene que ver desde ya con la identidad que se quiere reflejar de la marca WOM y con la recordación que de la misma se pretende entre las personas que usan tales plataformas o redes sociales.

• Ahora bien, las piezas de información diseñadas y divulgadas a través de las mencionadas plataformas o redes sociales tienen como personaje principal a un operador de telecomunicaciones llamado ‘CLAVOSTAR’, el cual encarna todos aquellos aspectos y conductas que constituyen las principales insatisfacciones de los consumidores de estos servicios y también en ocasiones, las posibles reacciones naturales del mercado frente a la entrada del nuevo operador que se identifica con la marca WOM. De ahí que su nombre empiece con una ‘C’ de color rojo con cachos, parodiando un personaje diabólico.

(…)

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

• Así las cosas, con base en los estudios a los que ya antes nos referimos en este escrito y que sirvieron de insumo para el diseño de la campaña de expectativa, podemos afirmar que las principales insatisfacciones de los consumidores de los servicios de las telecomunicaciones móviles tienen que ver con la cobertura, las tarifas poco competitivas, los canales de atención, el trámite de las PQR'S y el servicio al cliente, todo lo cual se ve reflejado en las piezas de información que han venido siendo divulgadas a través de las mencionadas plataformas o redes sociales.

(...)

• Es pues en este contexto que deben ser apreciadas las piezas de información divulgadas a través de Twitter, Facebook y YouTube.

• Por su parte, el mensaje que se transmite es claro y veraz. Comunica de una manera alternativa, diferente y divertida, el hecho objetivo de que dentro de poco, el mercado contará con un nuevo competidor, lo cual es todo lo que se quiere informar hasta el momento, precisamente para dejar en la mente de los consumidores la expectativa de cuando se hará realidad tal hecho (...). (Negrilla y subrayado fuera de texto).

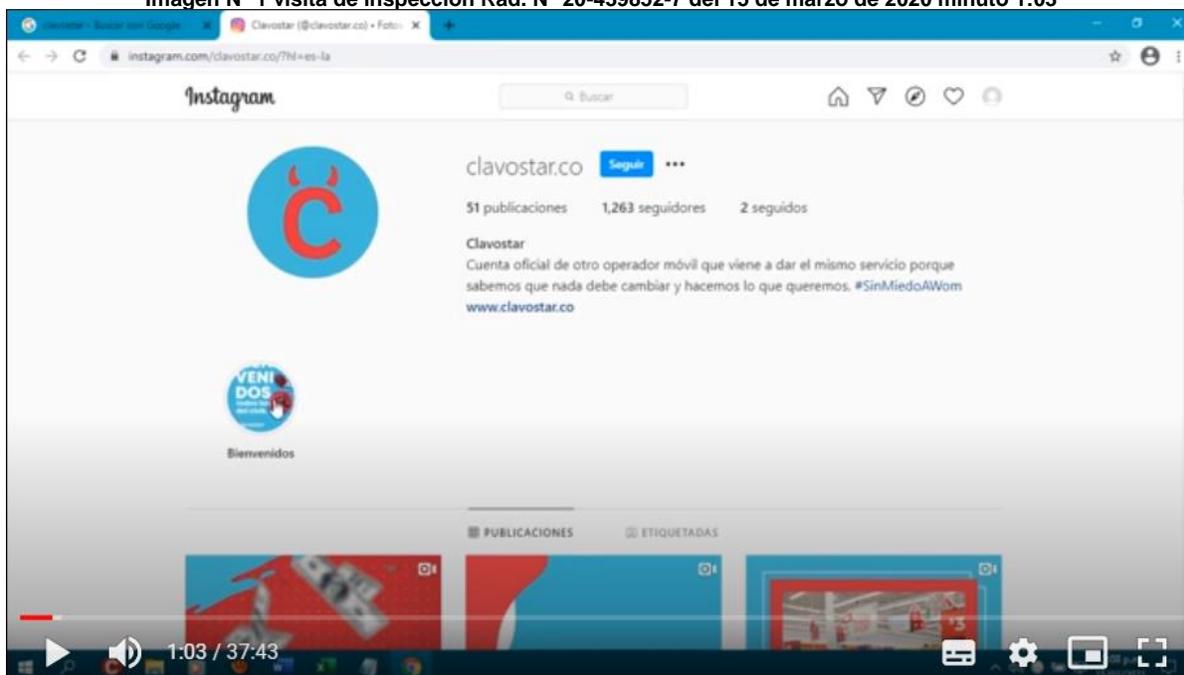
De las anteriores manifestaciones, este Despacho evidenció que la sociedad **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S**, identificada con NIT 901.354.361-1, realizó actuaciones propias encaminadas a contratar la realización de una estrategia de comunicación, con el fin de promover la entrada al sector de las telecomunicaciones de la marca denominada “WOM”. Asimismo y de acuerdo a lo que ésta indicó, empleó diferentes medios de comunicación con el fin de que los consumidores tuvieran conocimiento de dicha estrategia.

En ese orden, este Despacho en cumplimiento de las funciones de inspección, vigilancia y control, en especial las establecidas en los numerales 62 y 63 del artículo 1° y el numeral 1° del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011 y acorde con lo dispuesto en el numeral 4° del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, realizó el 15 de marzo de 2021 una visita de inspección administrativa a las páginas web <https://www.clavostar.com/>, [“https://www.instagram.com/clavostar.co/?hl=es-la,](https://www.instagram.com/clavostar.co/?hl=es-la) <https://web.facebook.com/ClavostarCo-118879003351959/?rdc=1&rdr> y [https://twitter.com/clavostar?lang=es”](https://twitter.com/clavostar?lang=es) de propiedad de **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S**, identificada con NIT 901.354.361-1 y a las páginas web https://issuu.com/diarioadn.co/docs/adn_bogota_-_20201112?ff y https://es.kiosko.net/co/2020/11/13/np/co_espectador.html, las cuales fueron radicadas con los números 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 y 20-439852-8 del 16 de marzo de 2020.

Así y una vez se realizó dicha visita de inspección, esta Autoridad considera oportuno exponer gráficamente el contenido de la estrategia de comunicación a la que aludió dicha sociedad en su escrito de respuesta, acorde con lo evidenciado en el marco de las visitas radicadas con números 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 y 20-439852-8 del 16 de marzo de 2020.

- Página Web <https://www.clavostar.com/>: el dominio web no presenta ninguna actividad.
- Red Social Instagram: Perfil Clavostar @clavostar.co: en esta red social se observó lo siguiente:

Imagen N° 1 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 1:03



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 2 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 1:06



Imagen N° 3 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 1:24

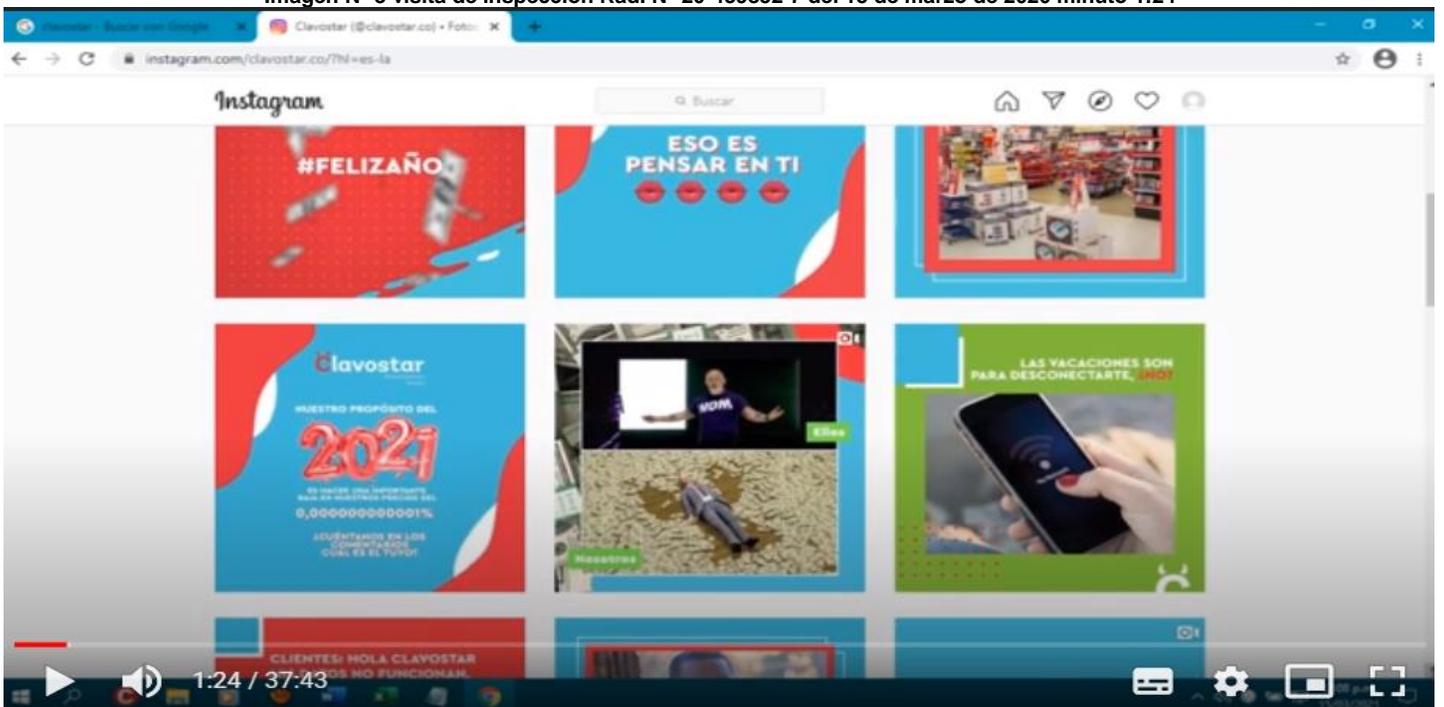
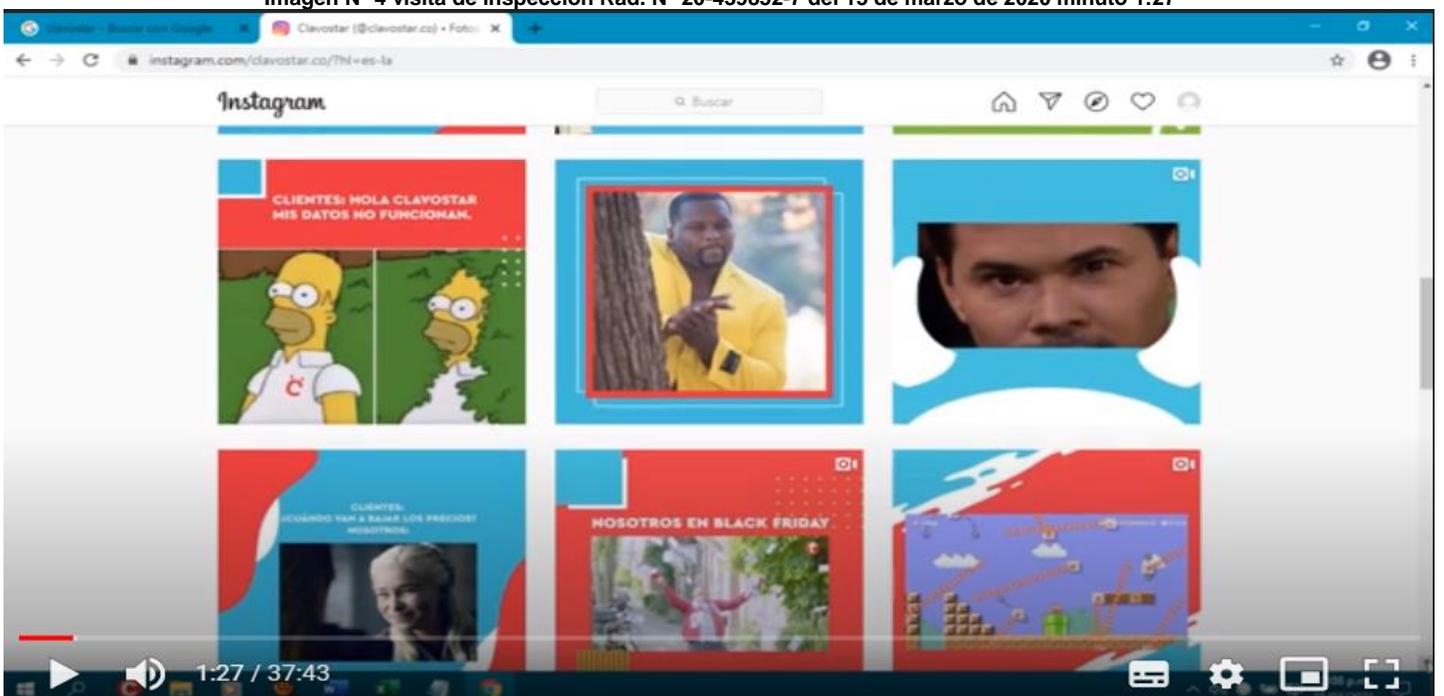


Imagen N° 4 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 1:27



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 5 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 1:32

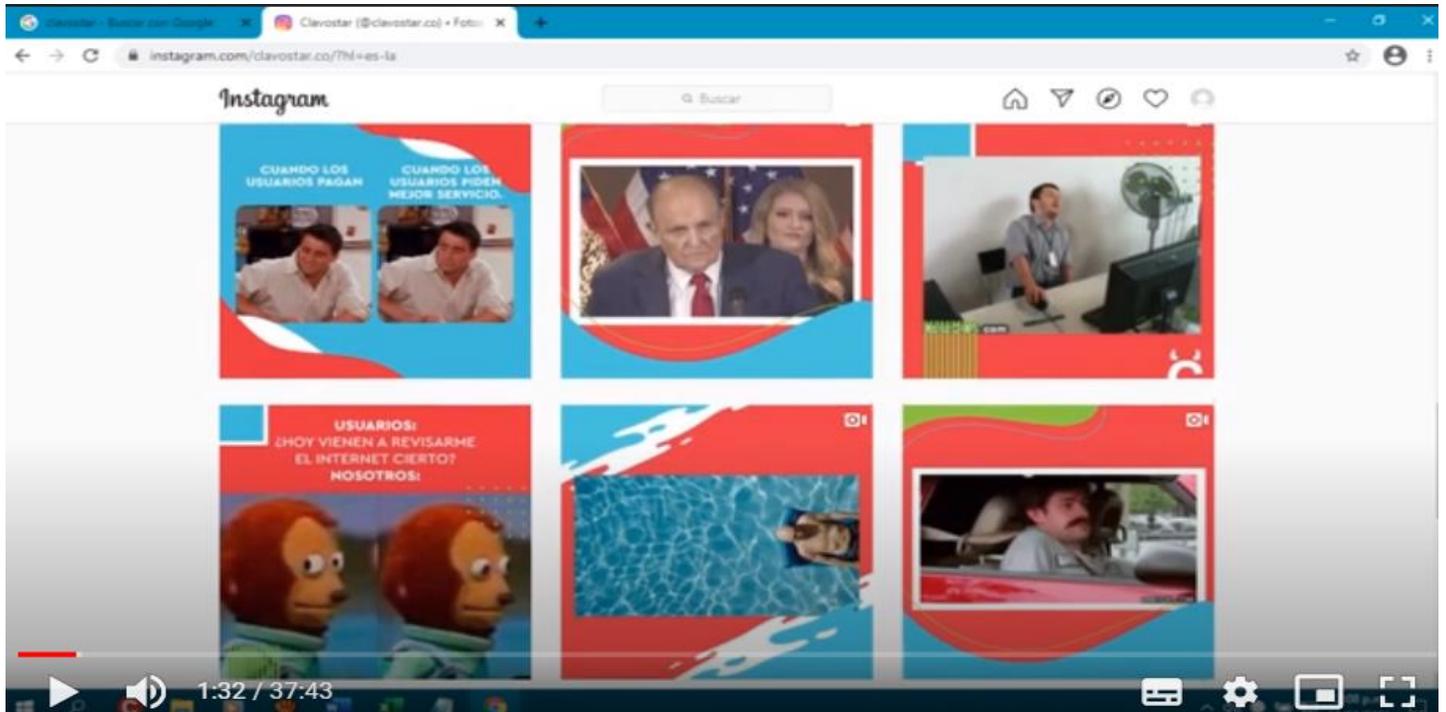


Imagen N° 6 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 1:37

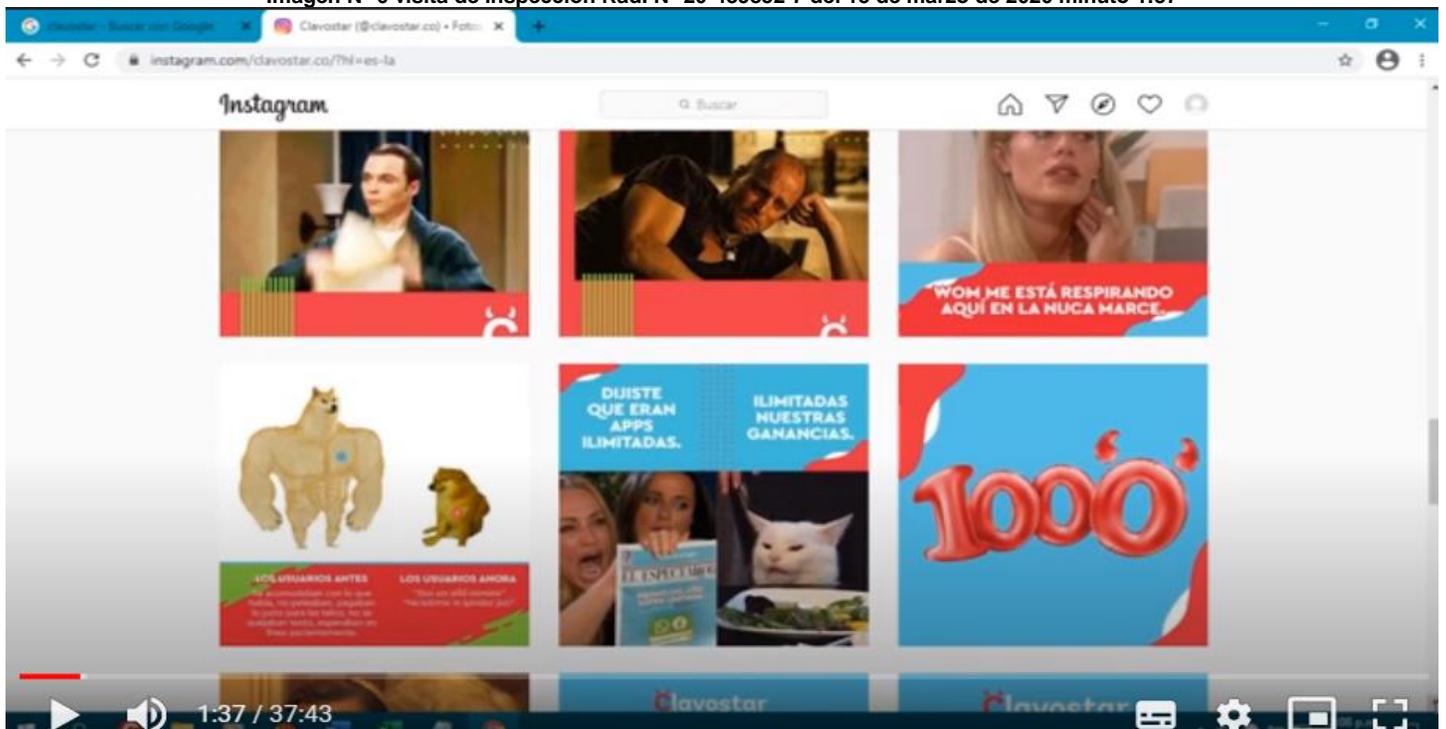
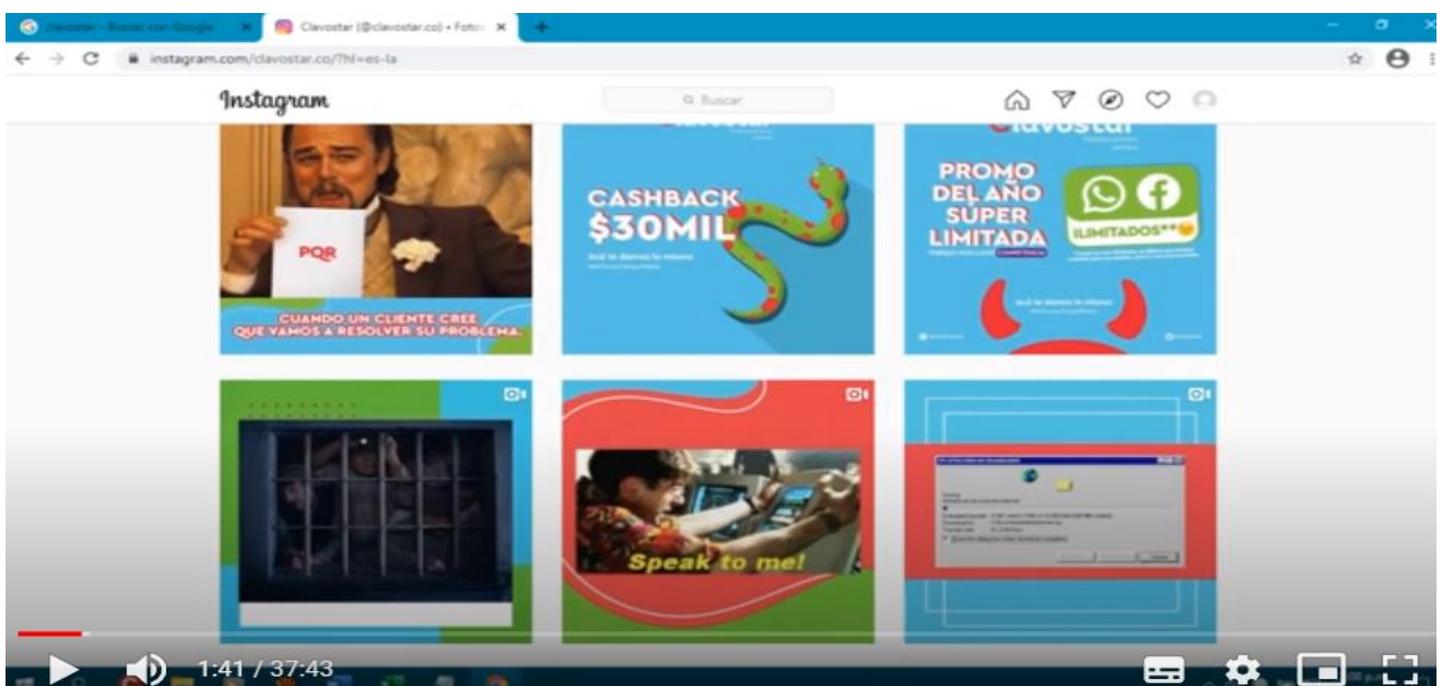


Imagen N° 7 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 1:41



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 8 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 1:43

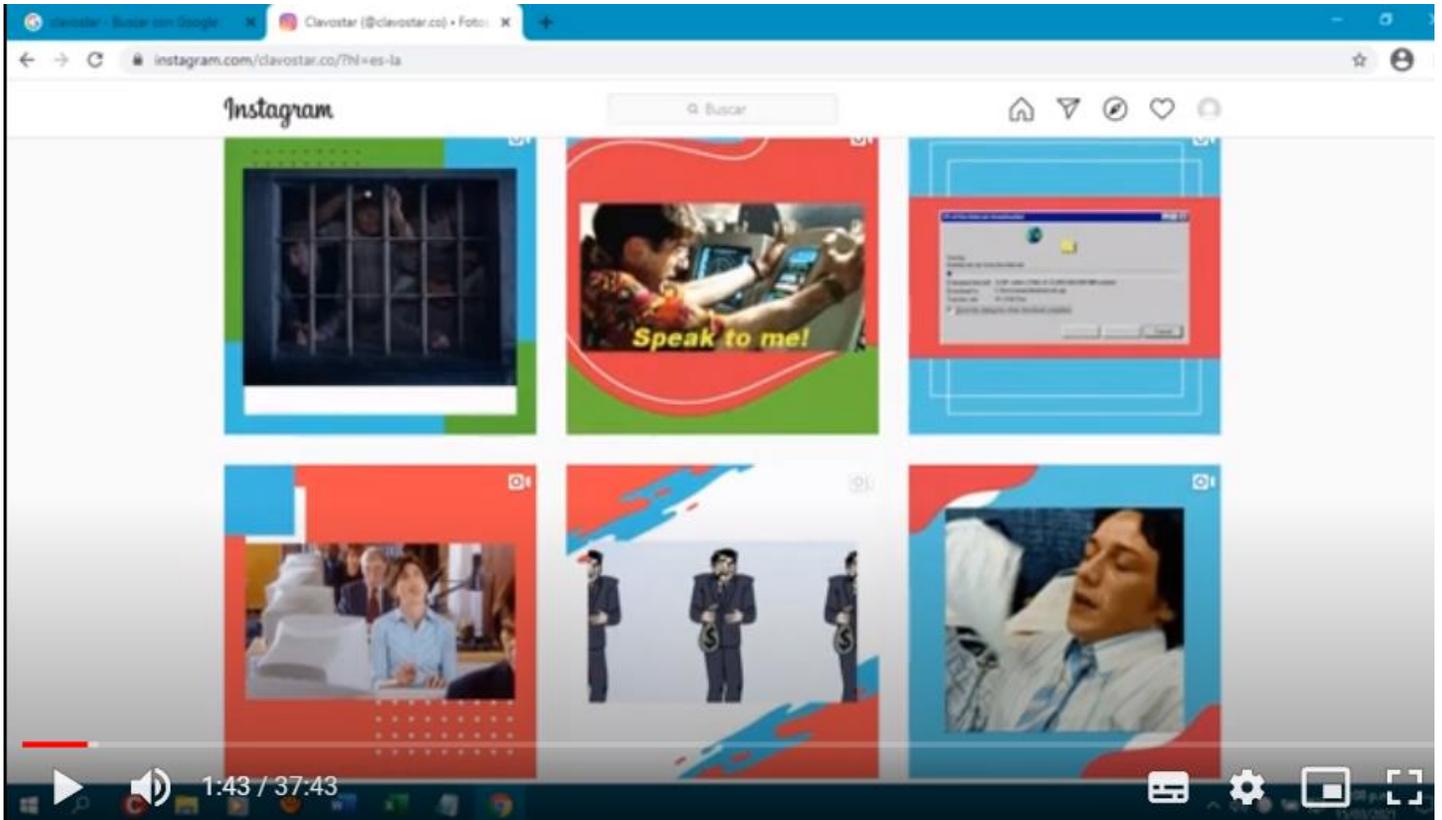
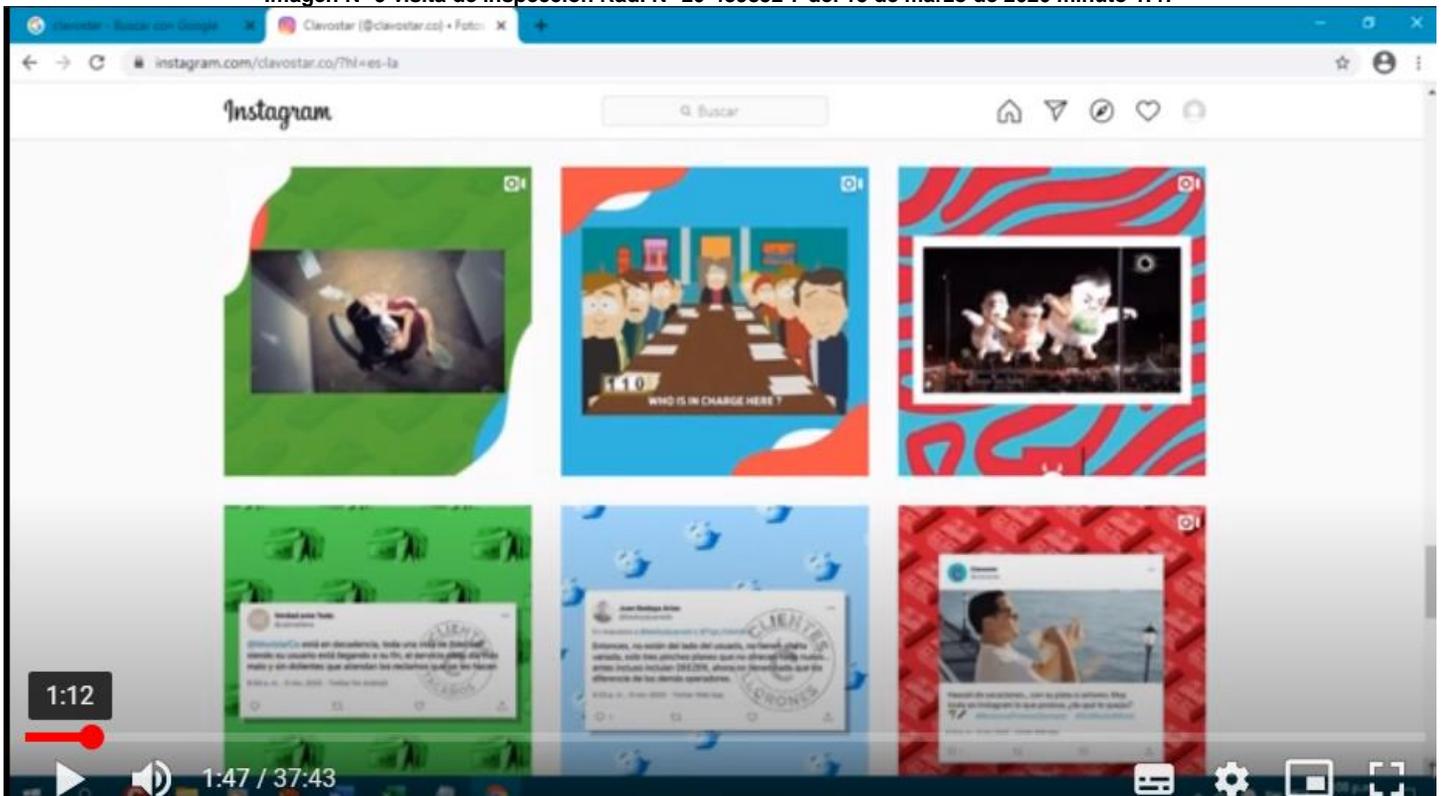


Imagen N° 9 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 1:47

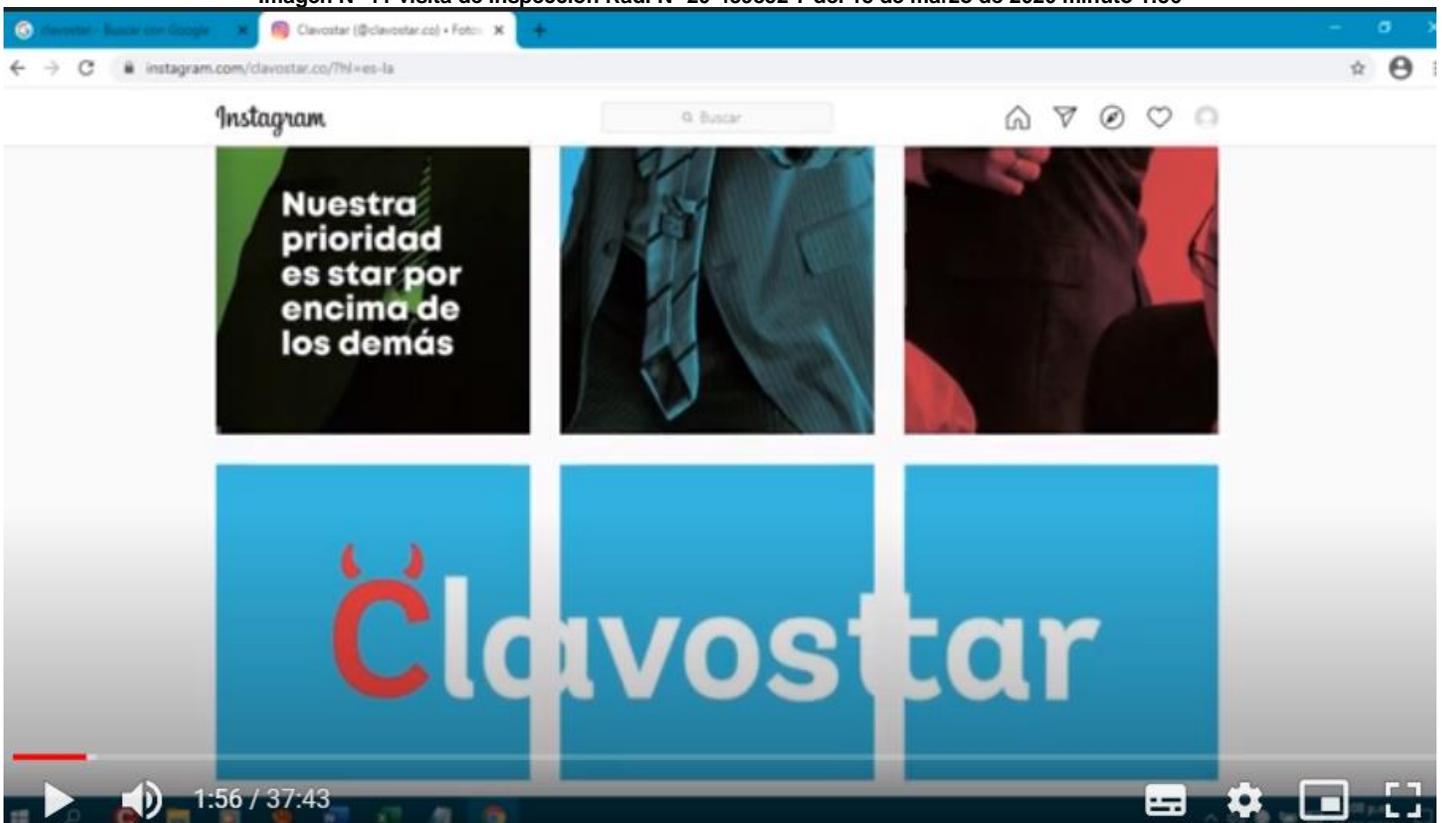


“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 10 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 1:51



Imagen N° 11 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 1:56



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

- Red social https://web.facebook.com/ClavostarCo-118879003351959/?_rdc=1&_rdr Perfil Clavostar.co: en esta red social se observó lo siguiente:

Imagen N° 12 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 11:03

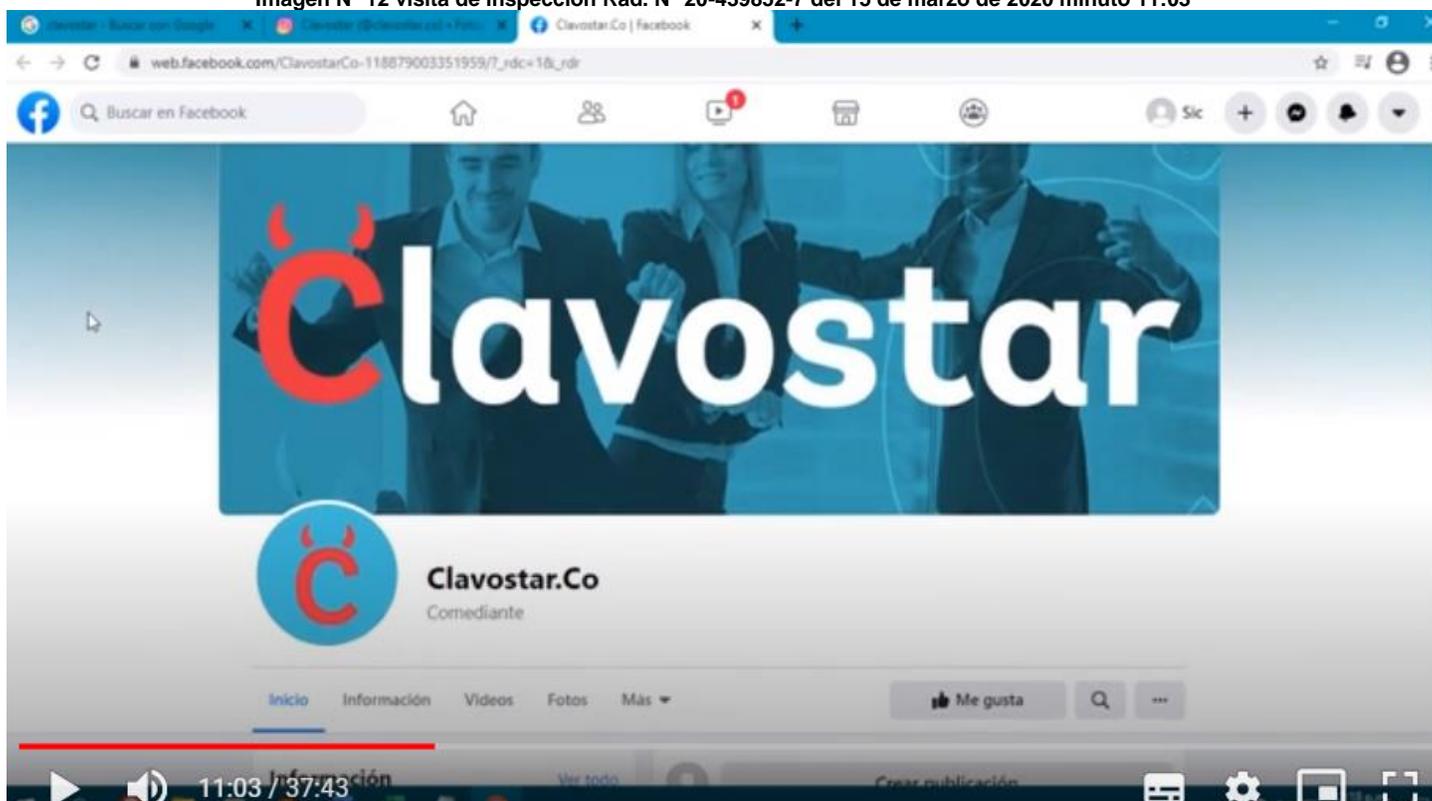
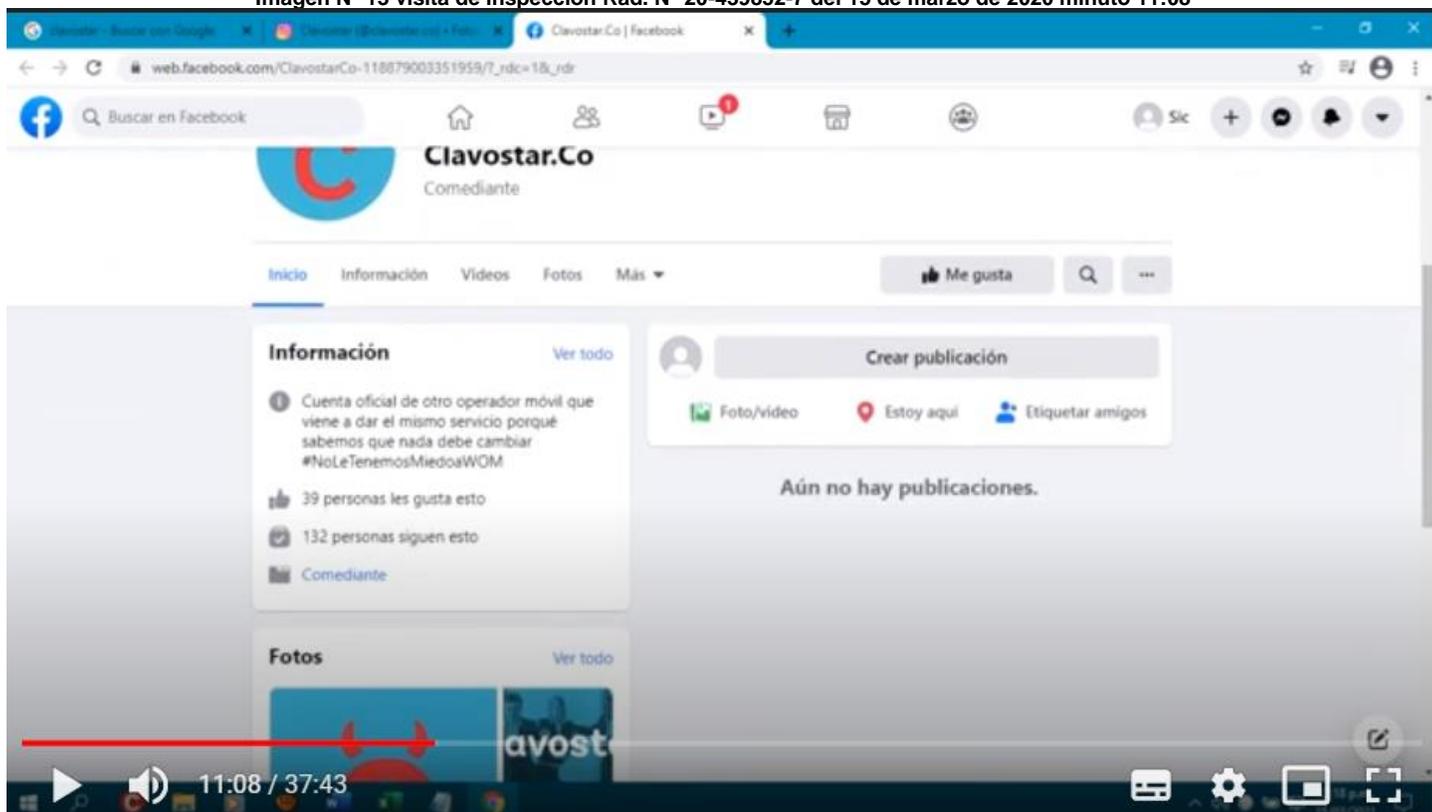
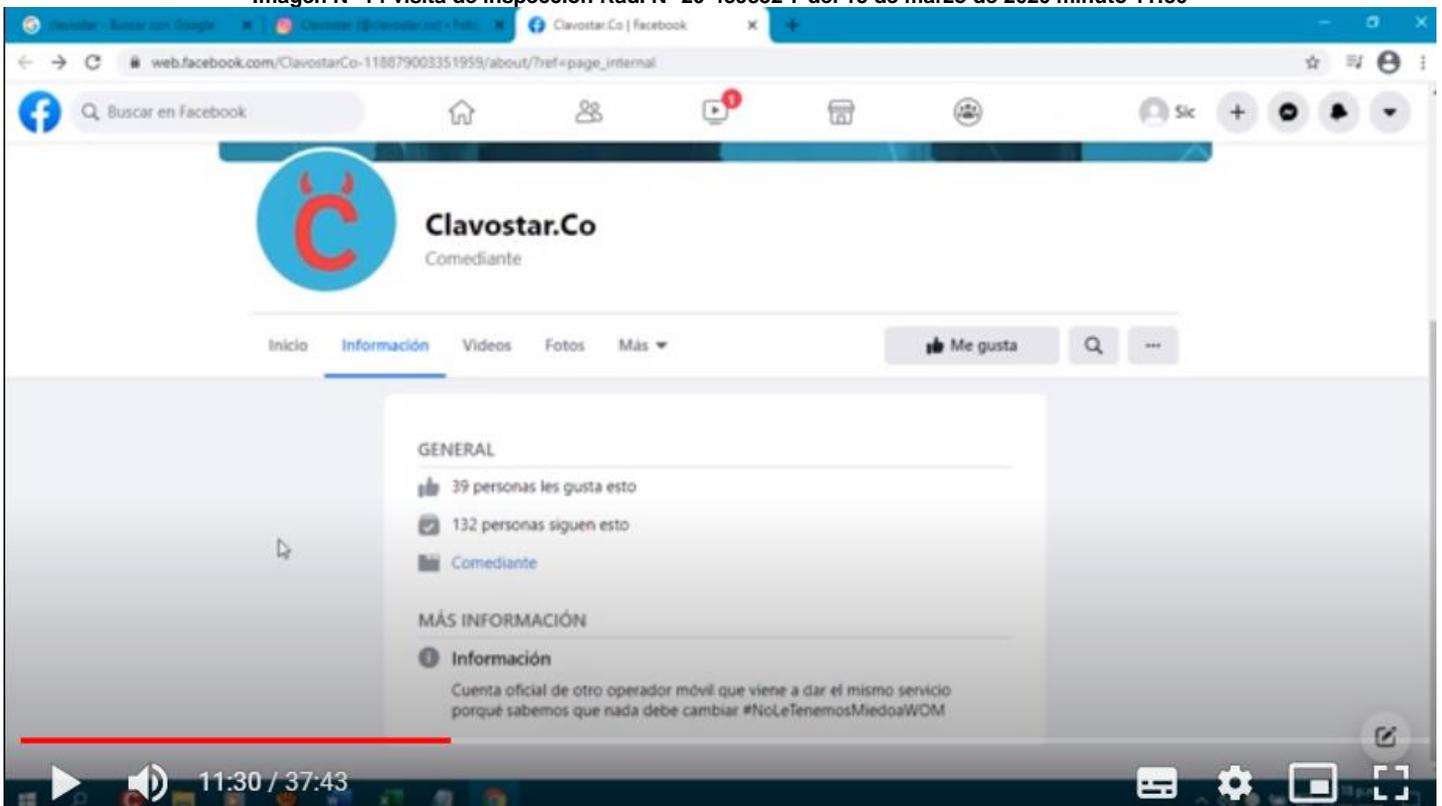


Imagen N° 13 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 11:08



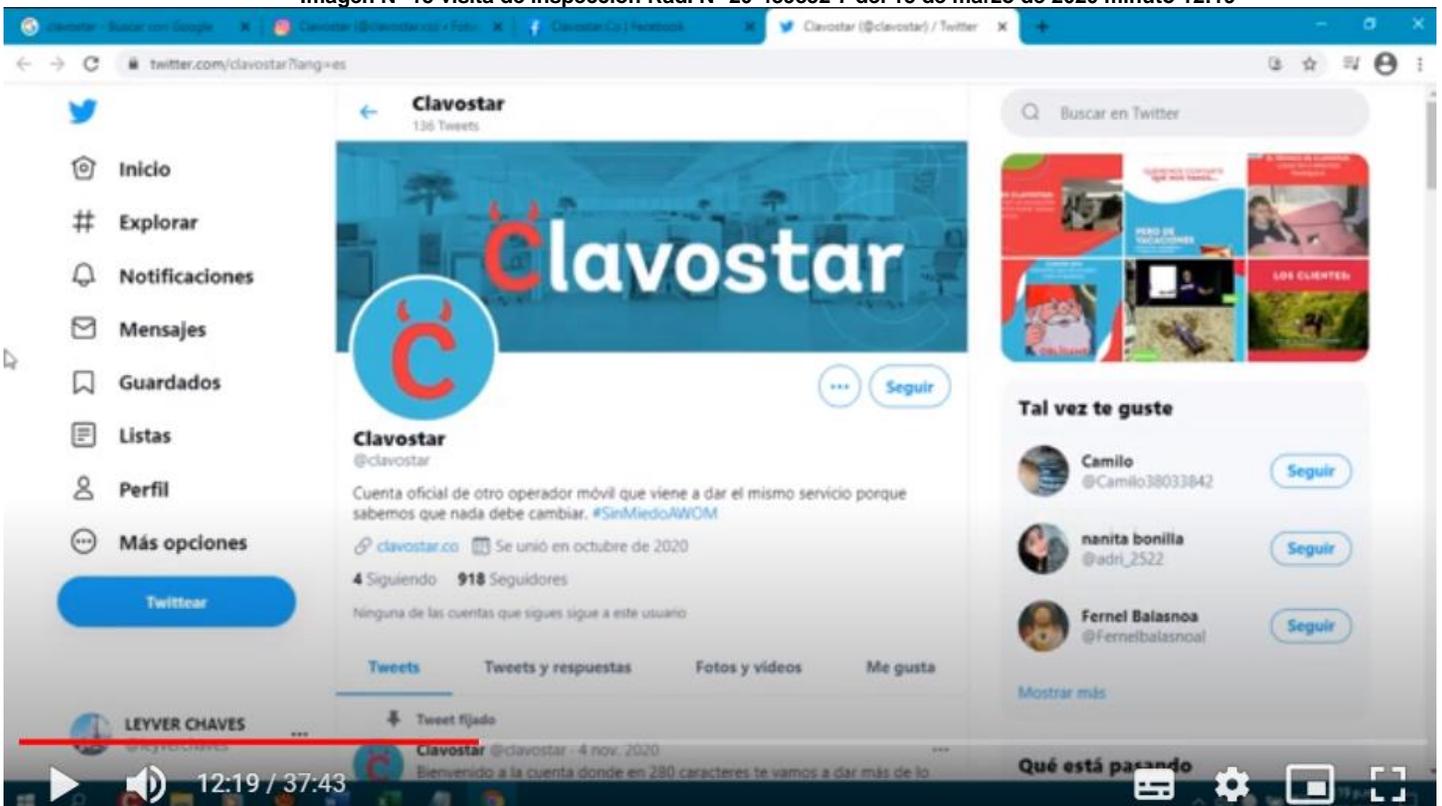
“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 14 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 11:30



- Red social Twitter <https://twitter.com/clavostar?lang=es> perfil @clavostar: en esta red social se observó lo siguiente:

Imagen N° 15 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 12:19



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 16 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 15:19

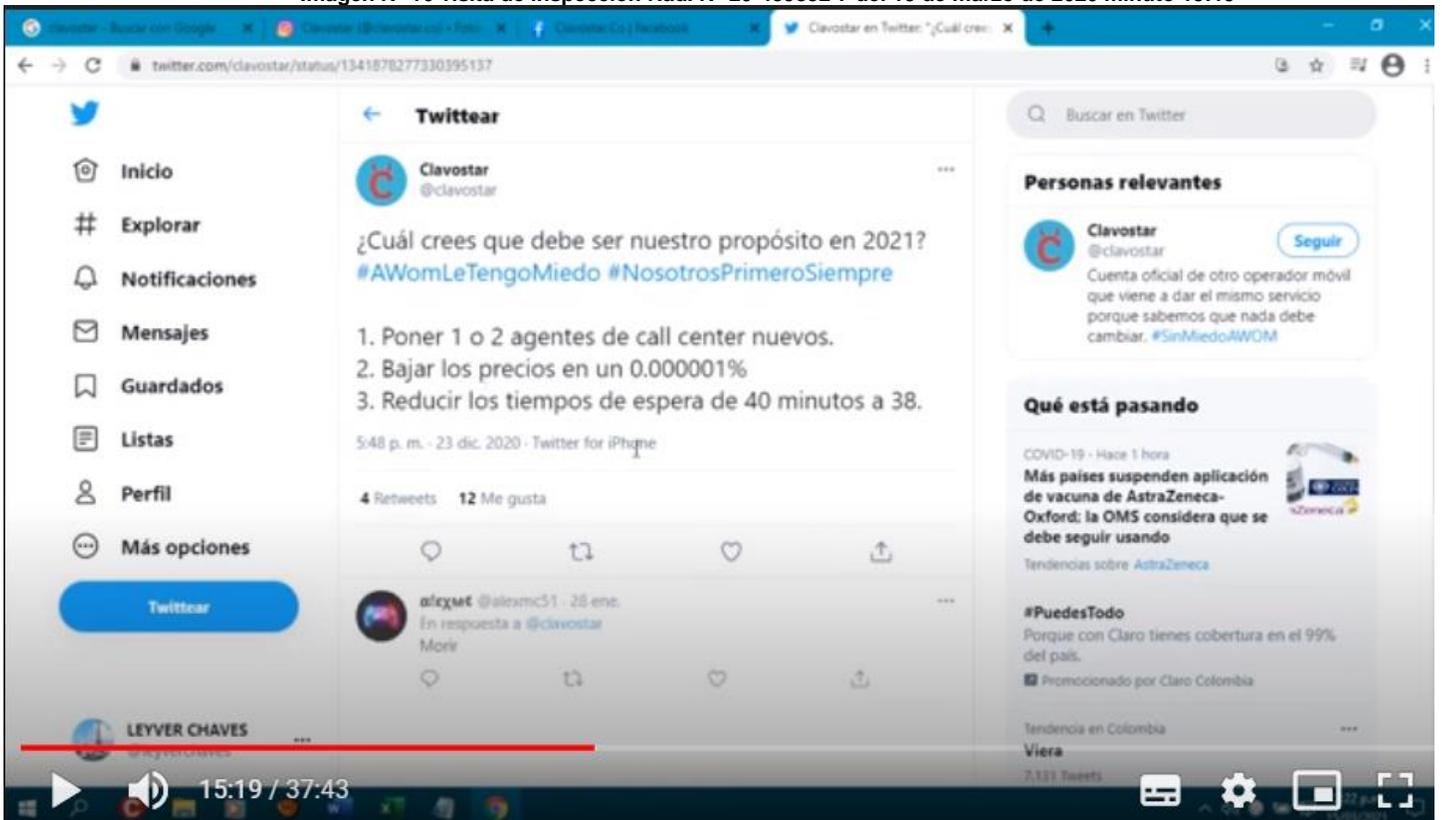


Imagen N° 17 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 16:46



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 18 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 17:44

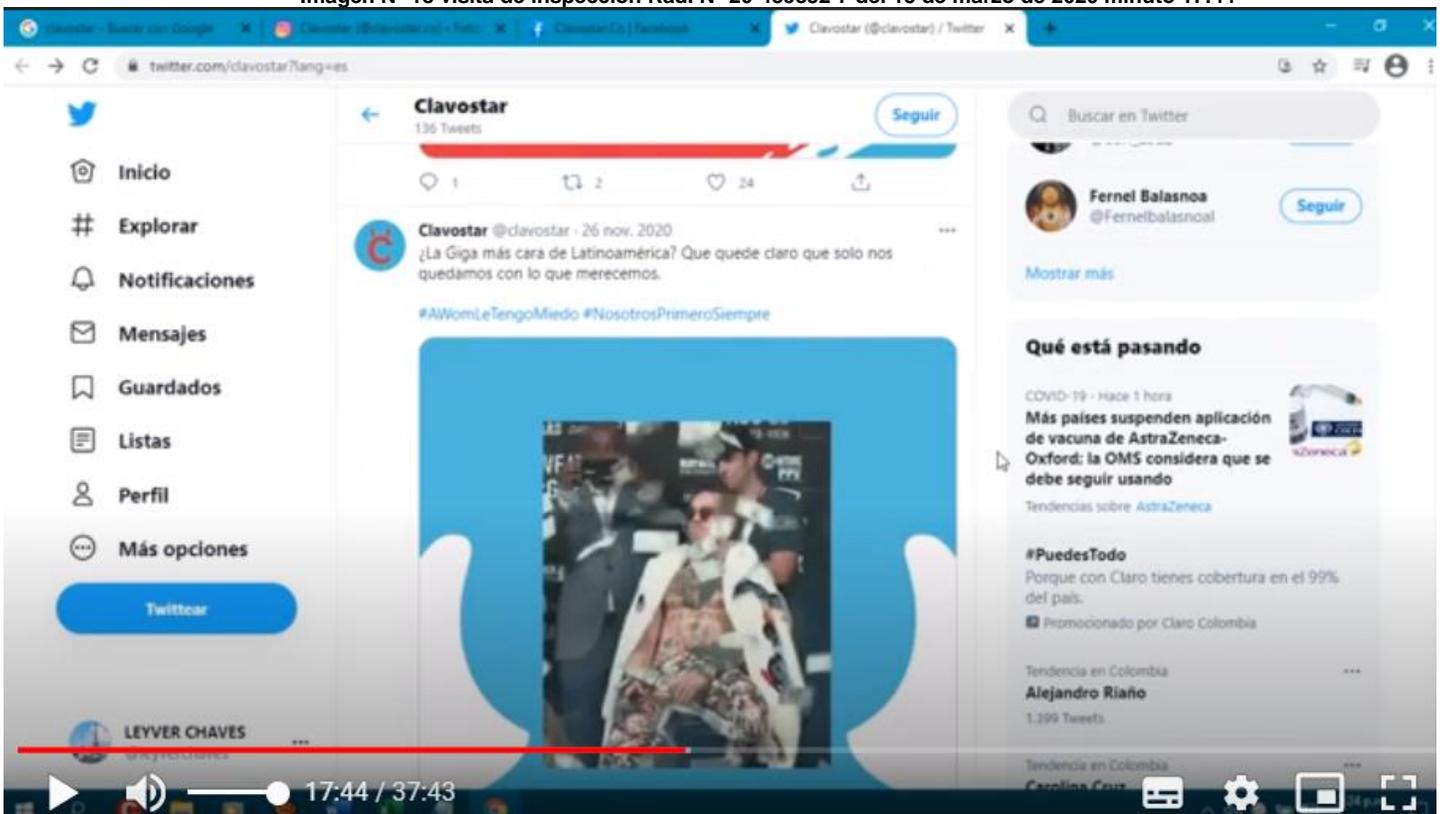
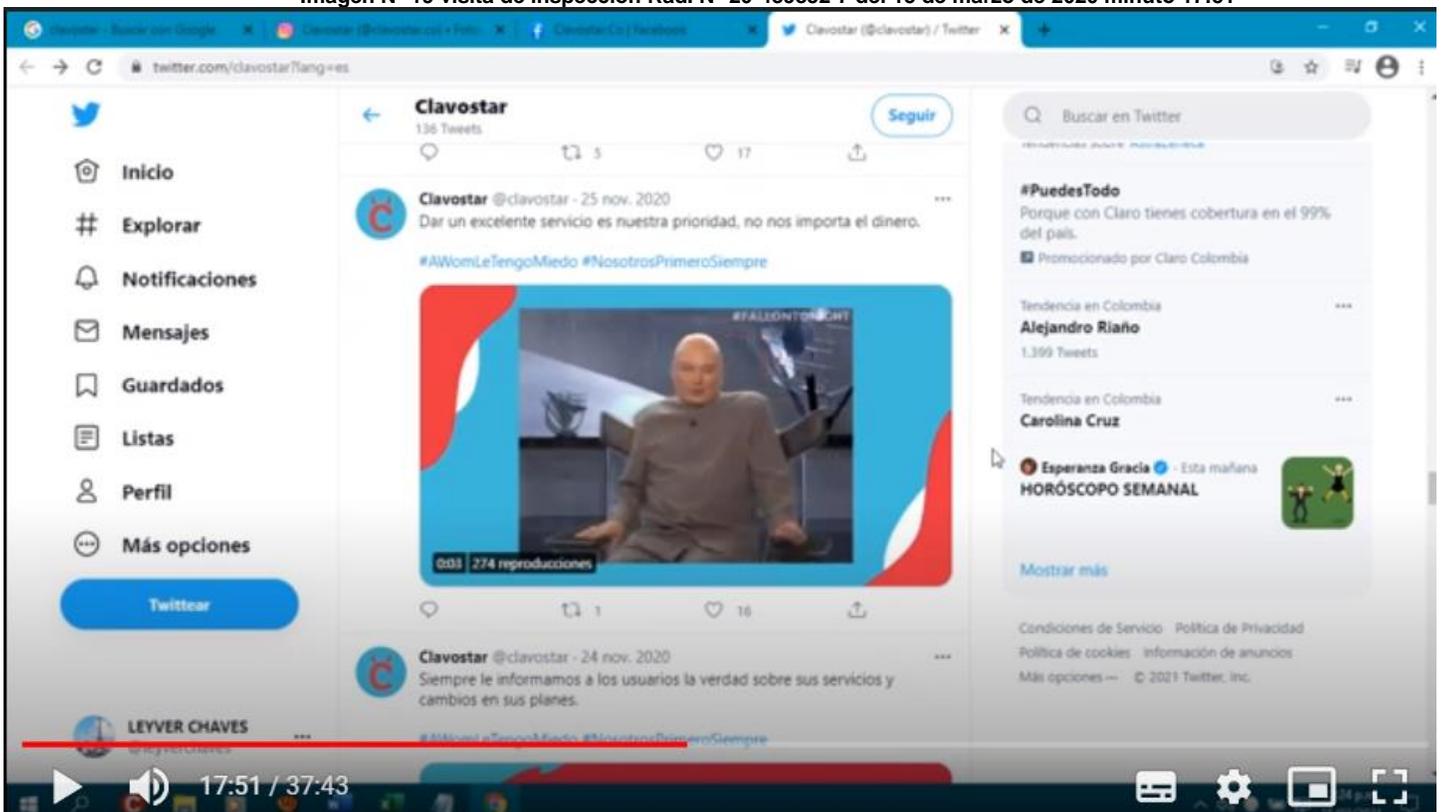


Imagen N° 19 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 17:51



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 20 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 18:01

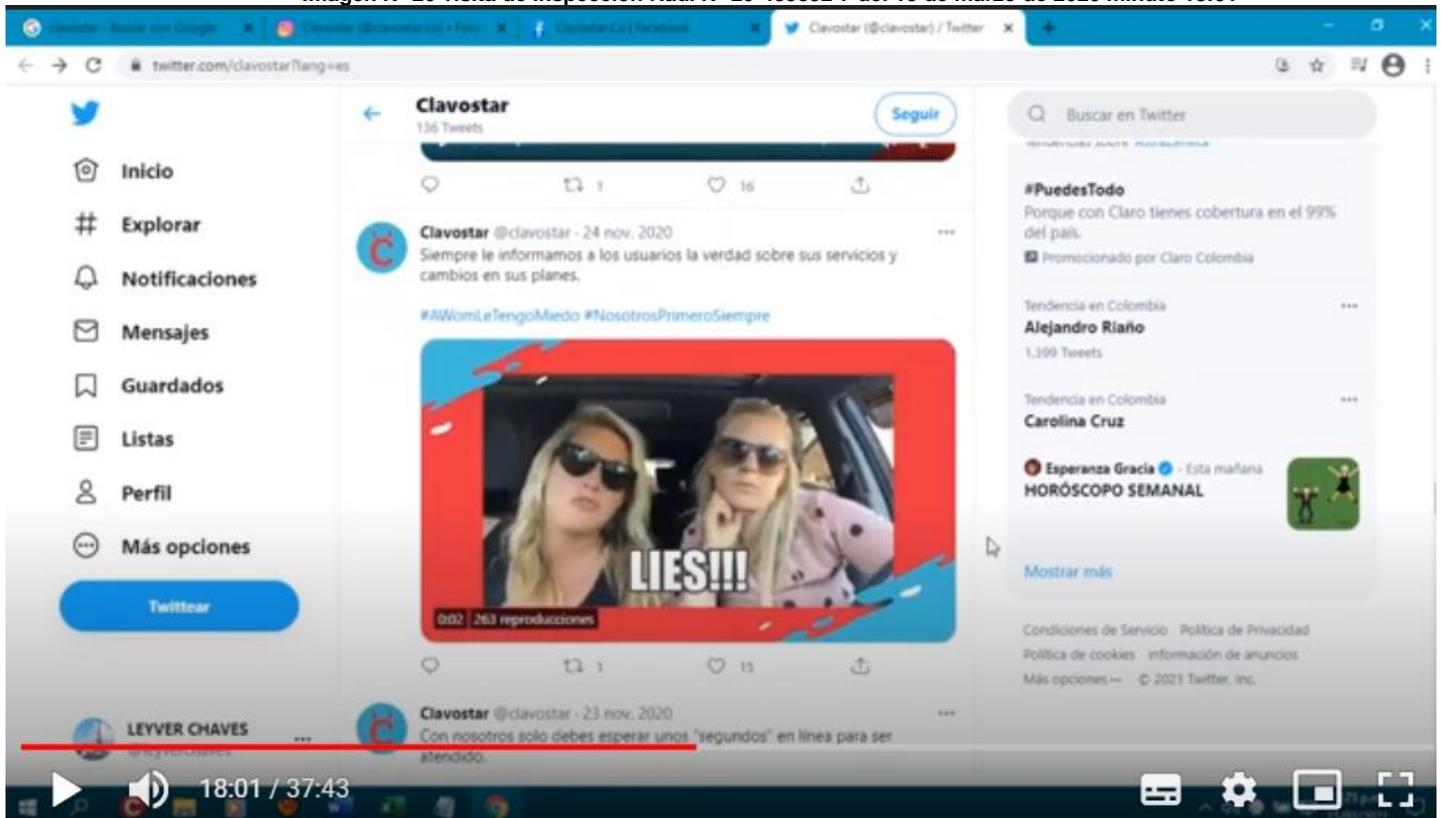
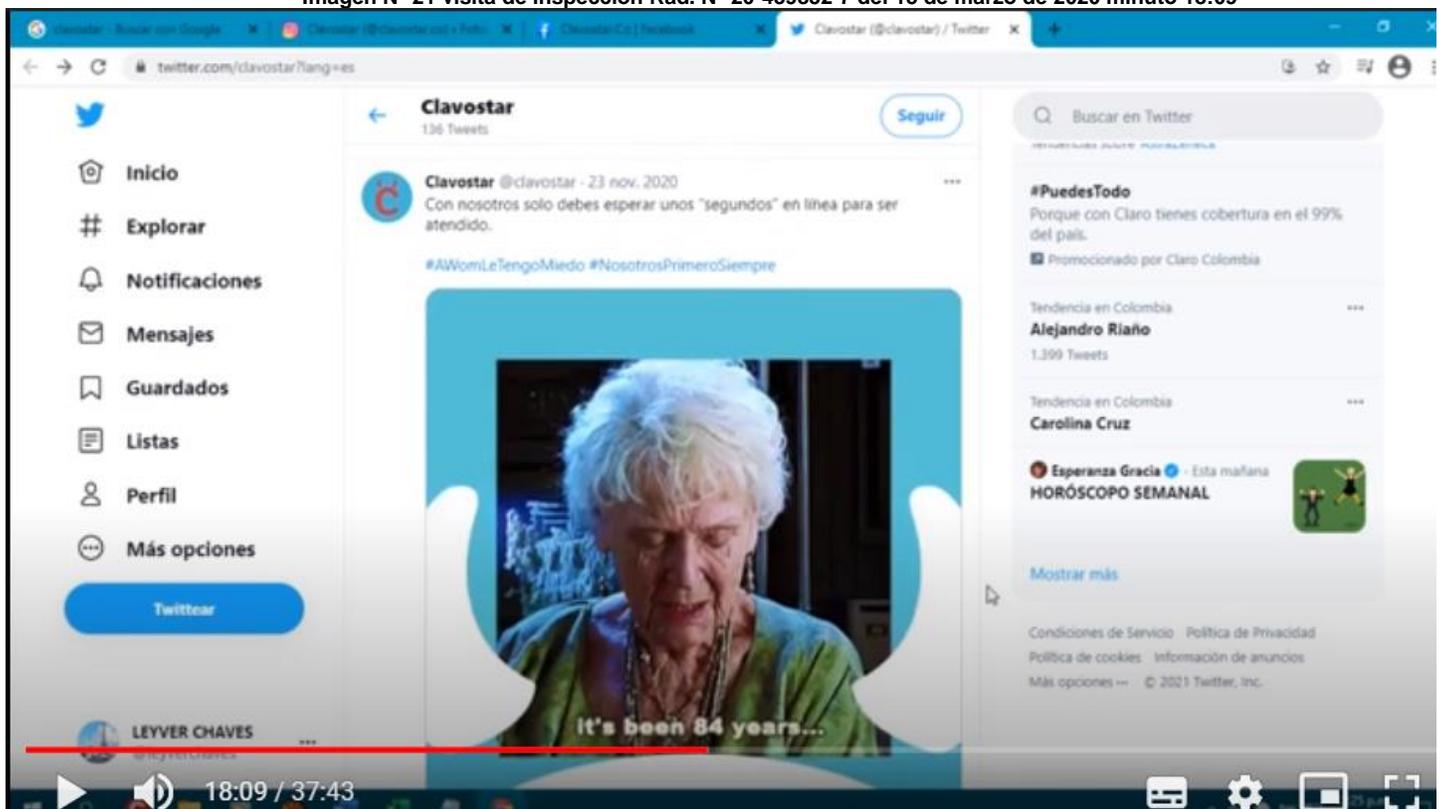


Imagen N° 21 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 18:09



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 22 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 18:17

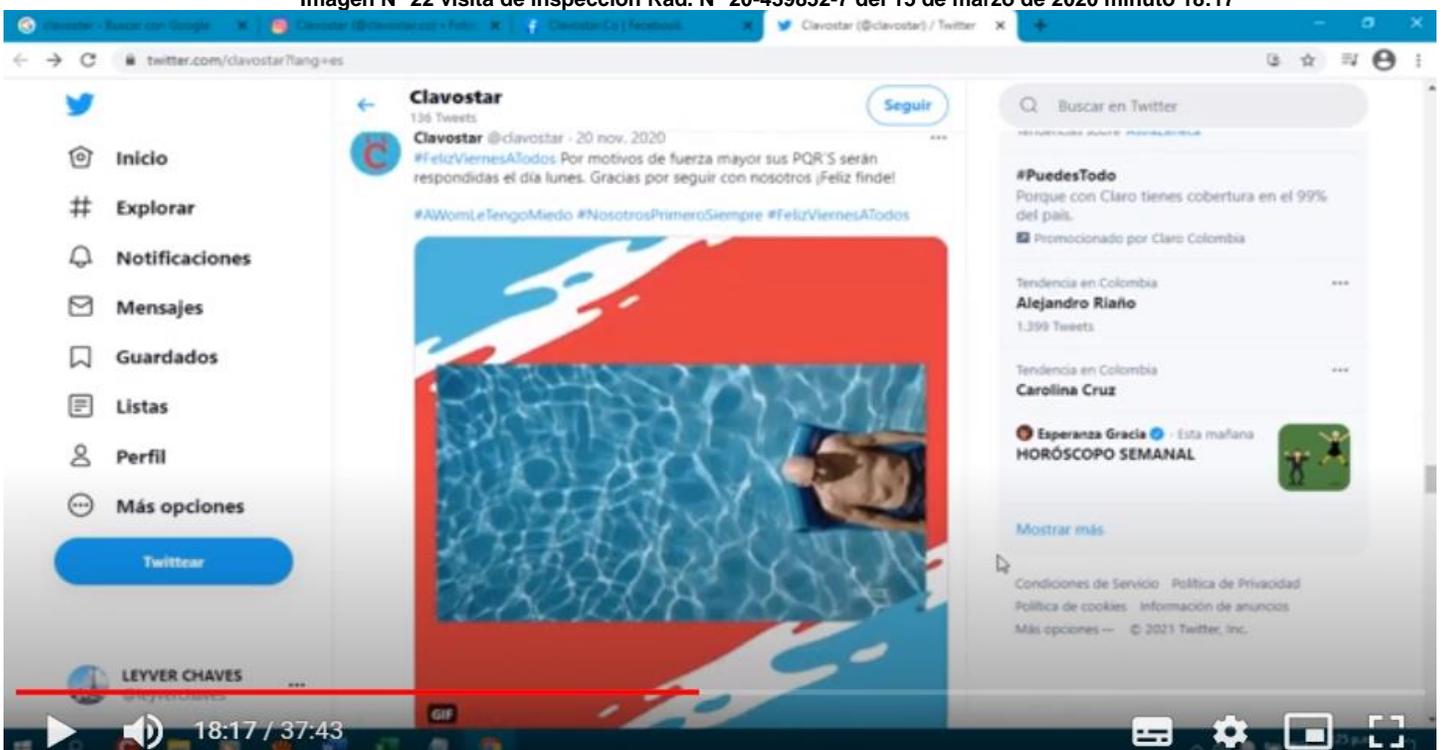


Imagen N° 23 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 20:03

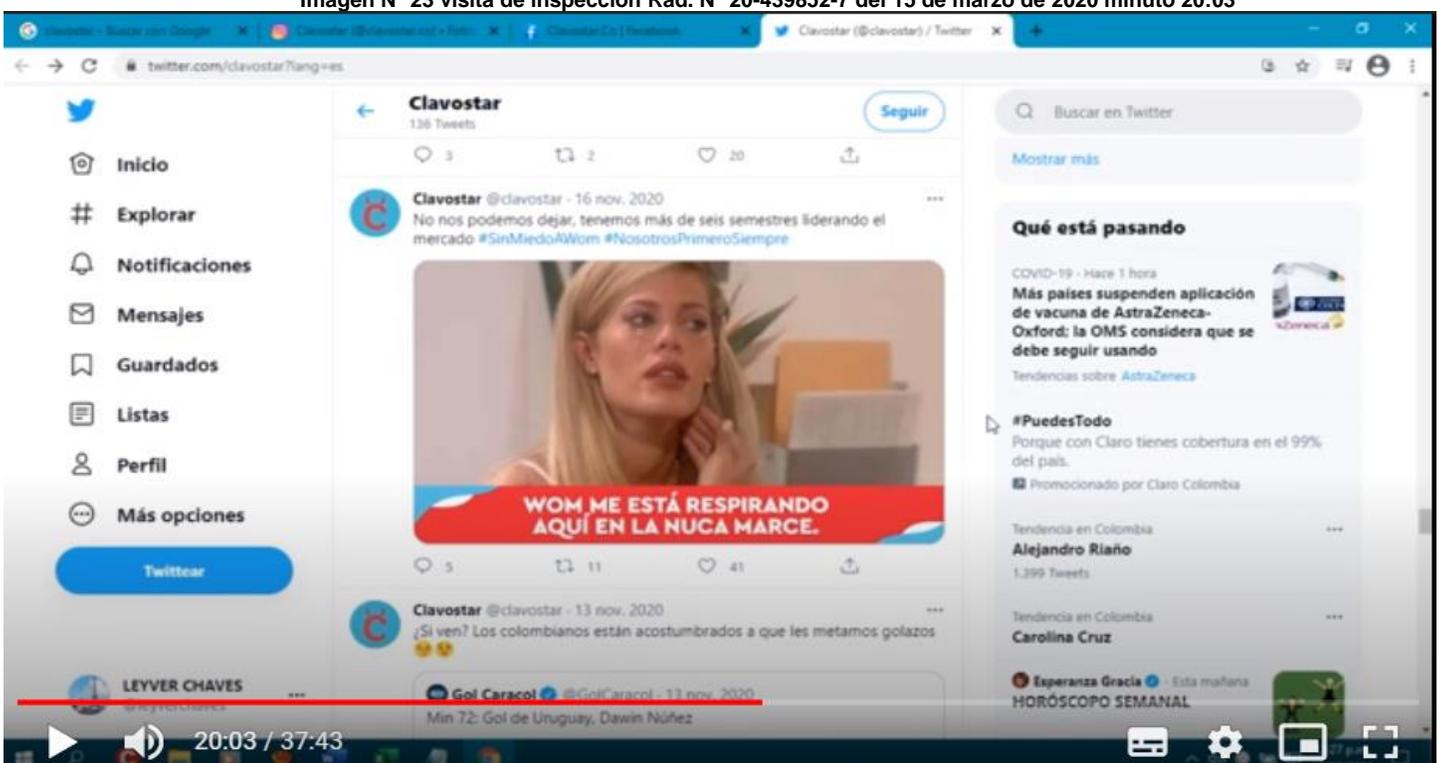
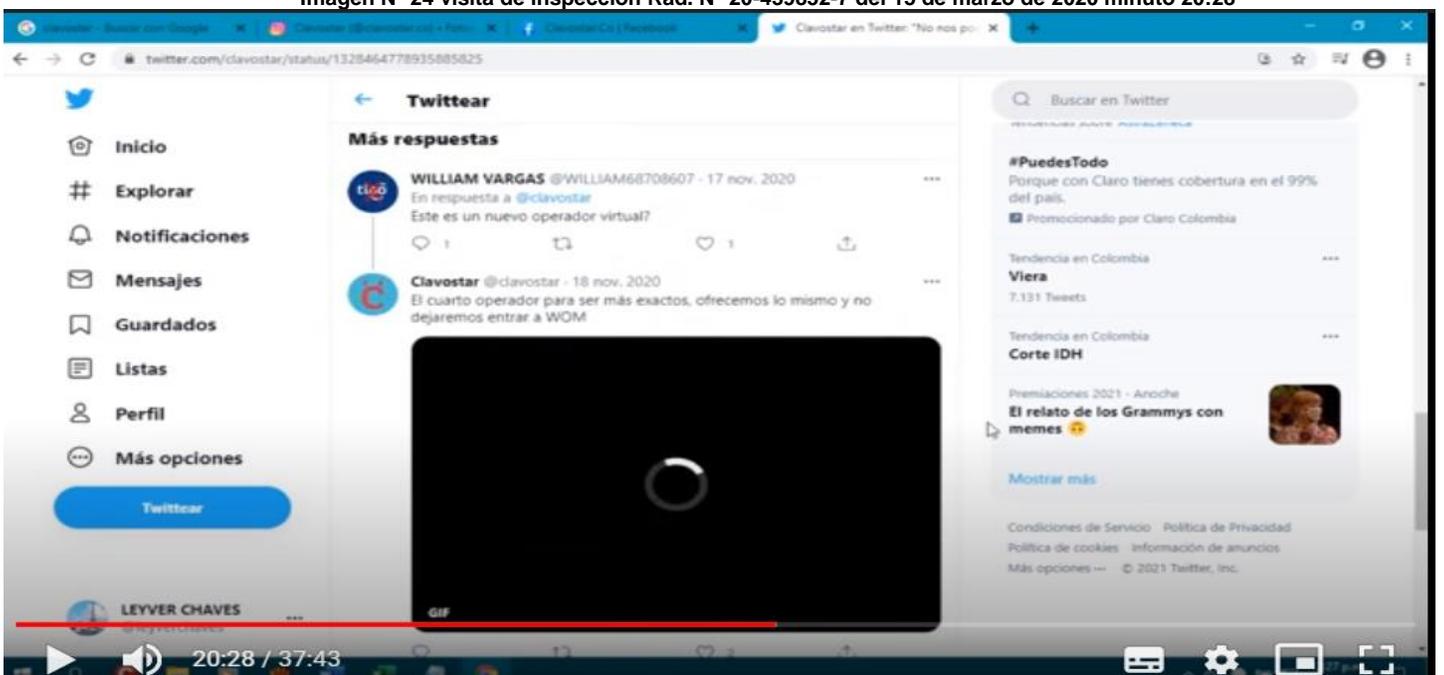


Imagen N° 24 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 20:28



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 25 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 20:28

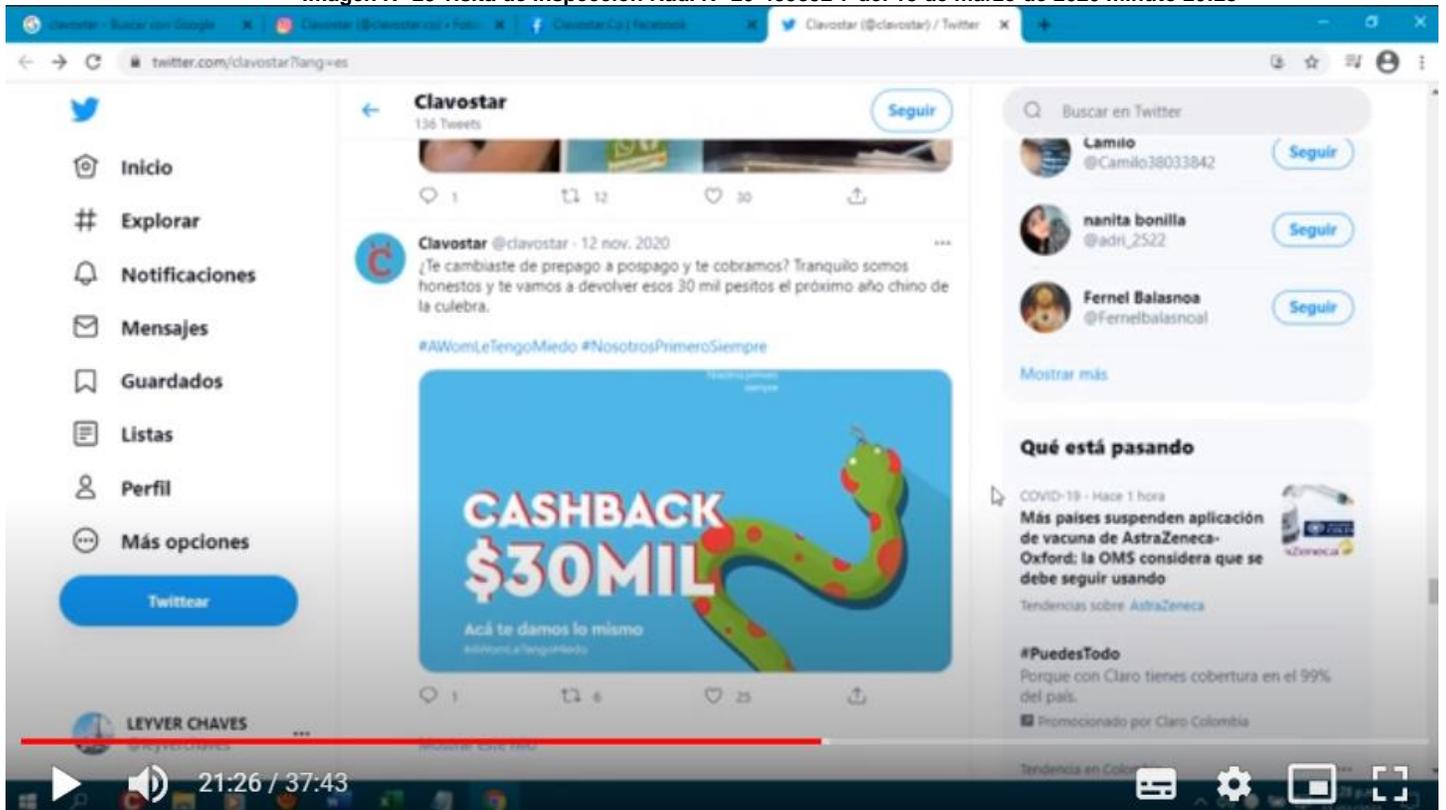
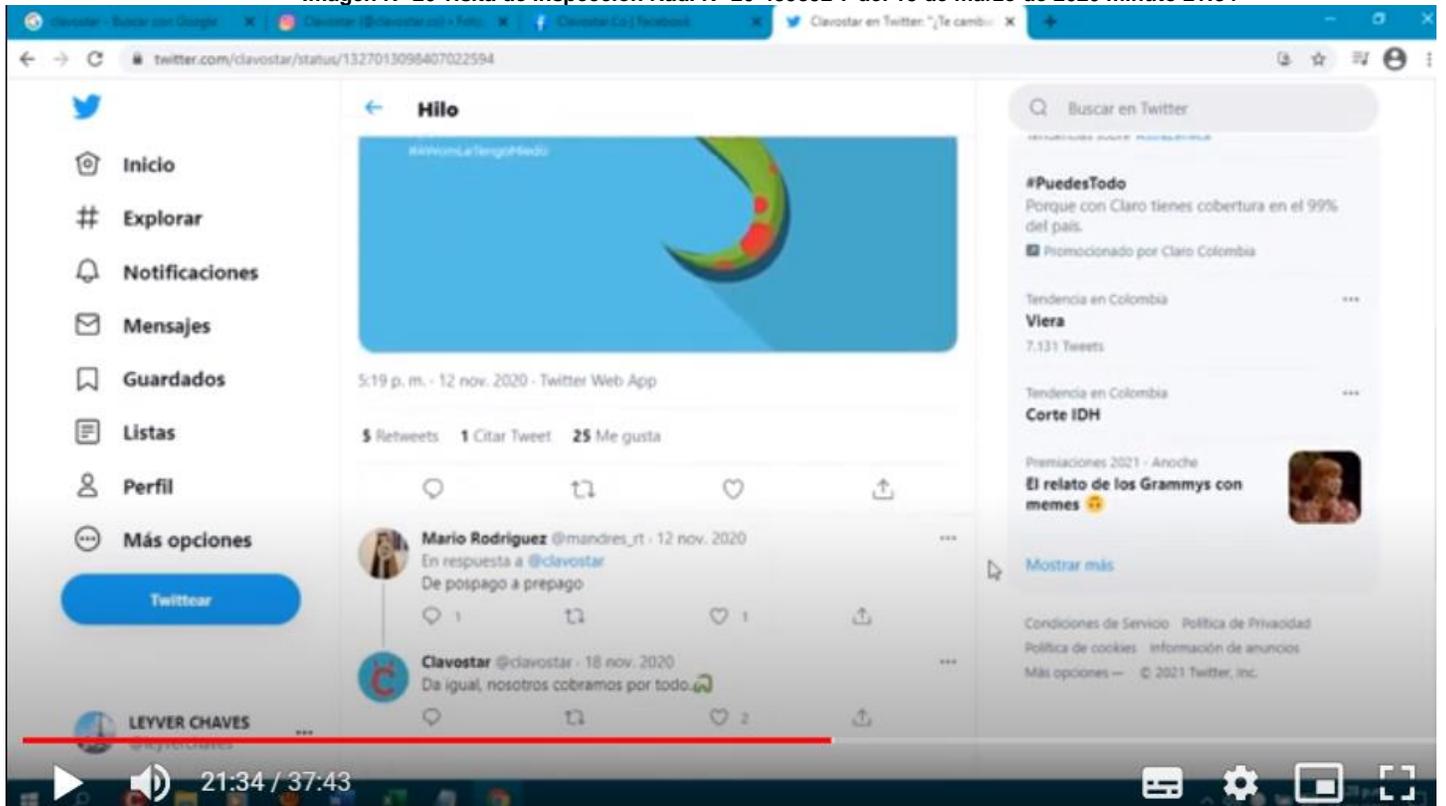


Imagen N° 26 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 21:34



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 27 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 21:41

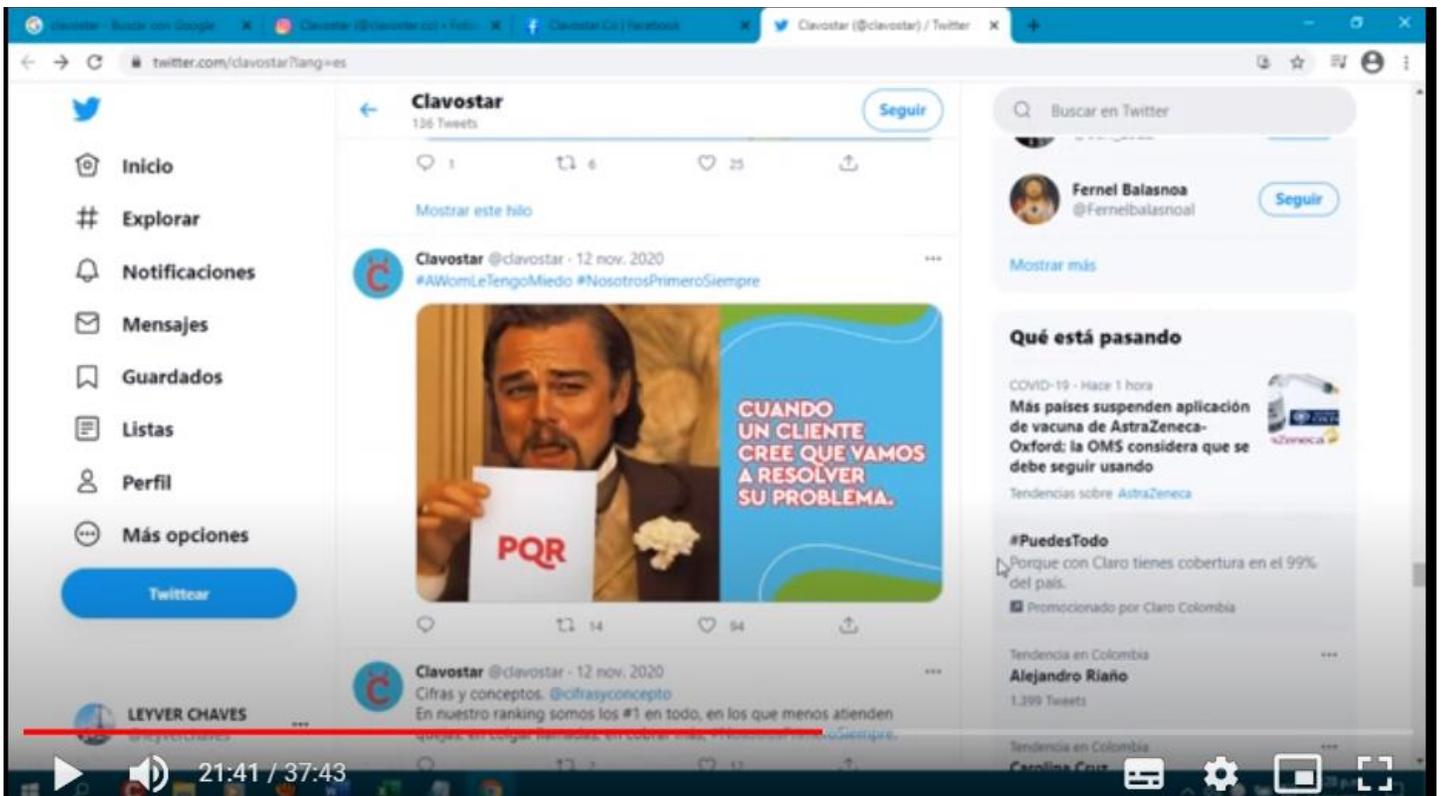
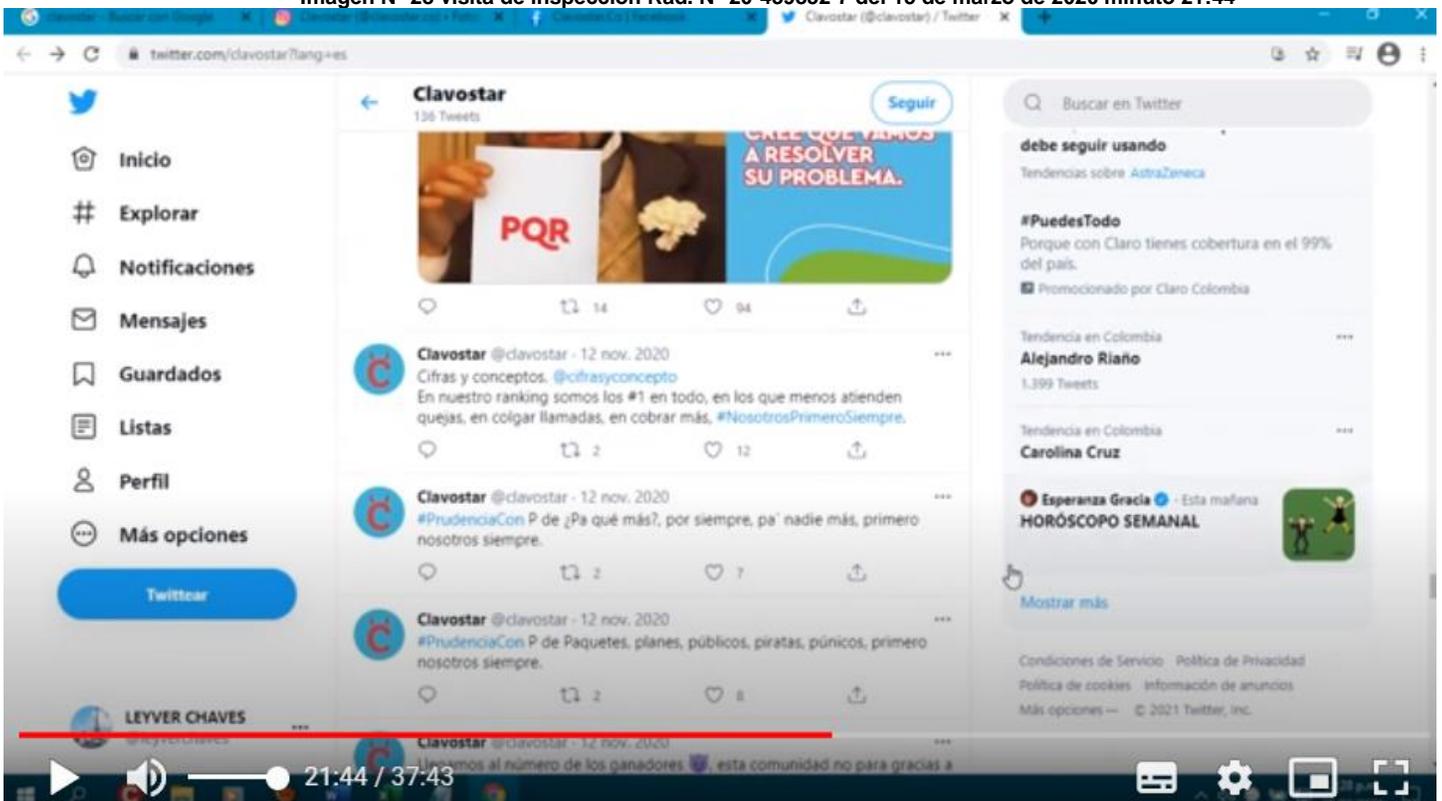


Imagen N° 28 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 21:44



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 29 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 21:52

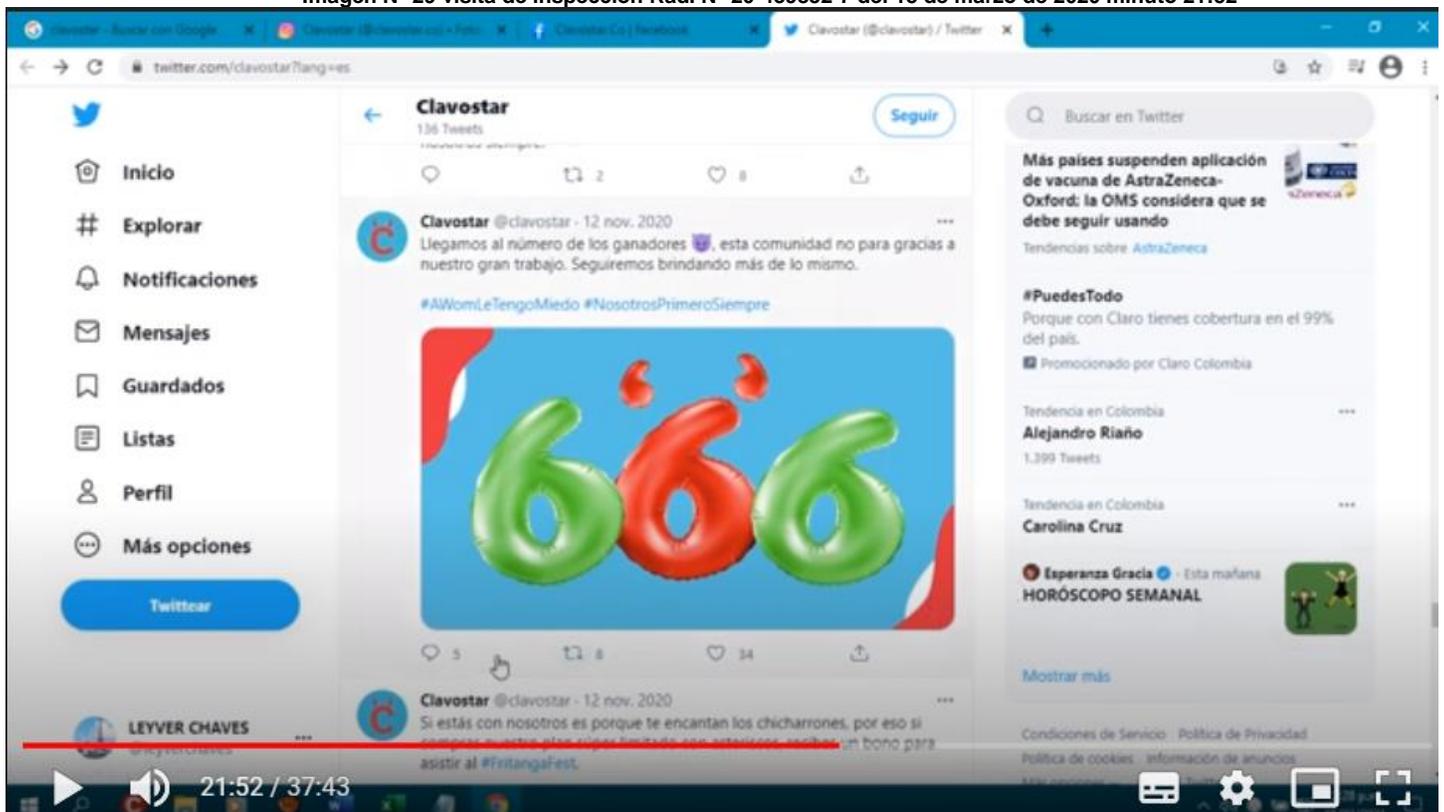


Imagen N° 30 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 22:30



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 31 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 26:48

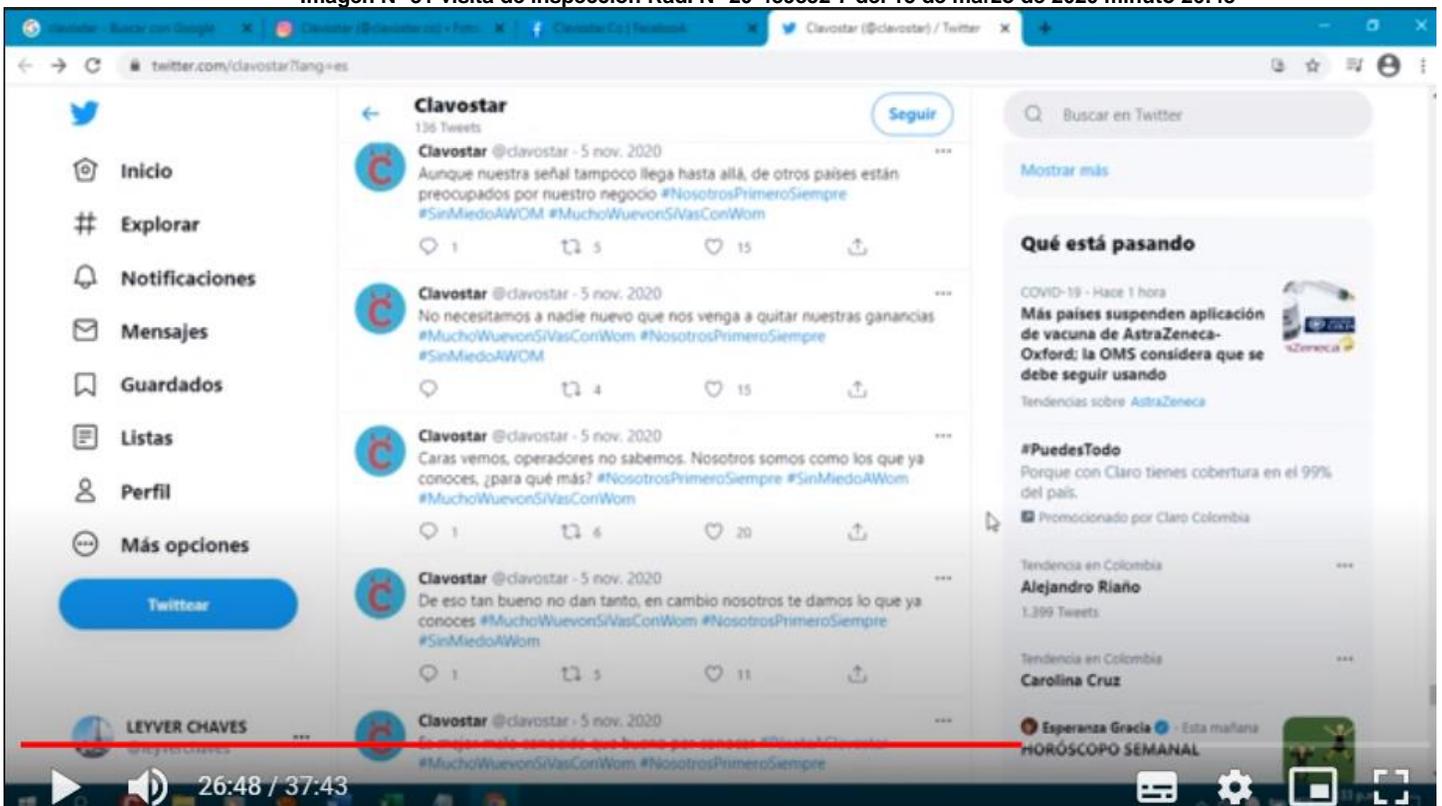
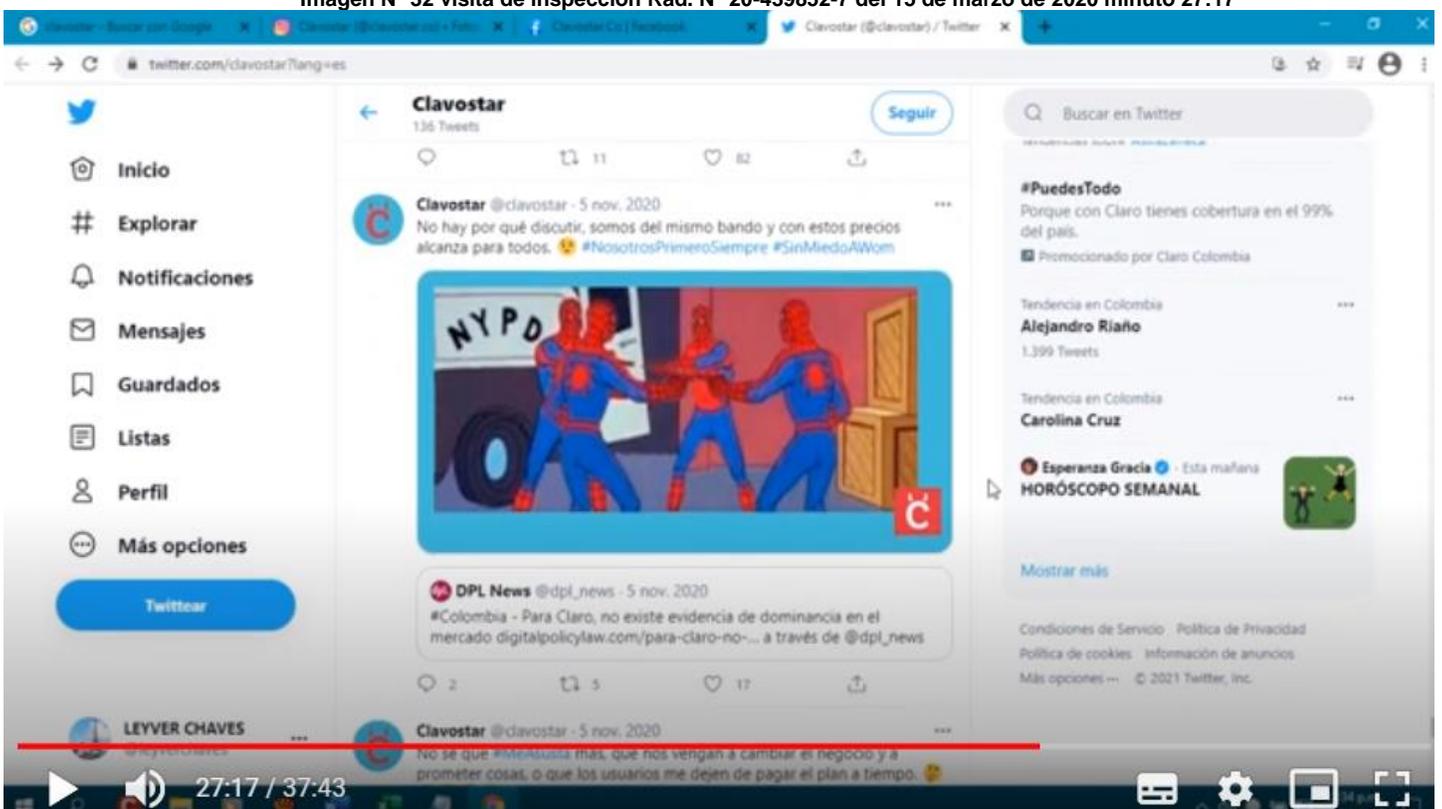


Imagen N° 32 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 27:17



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 33 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 28:08

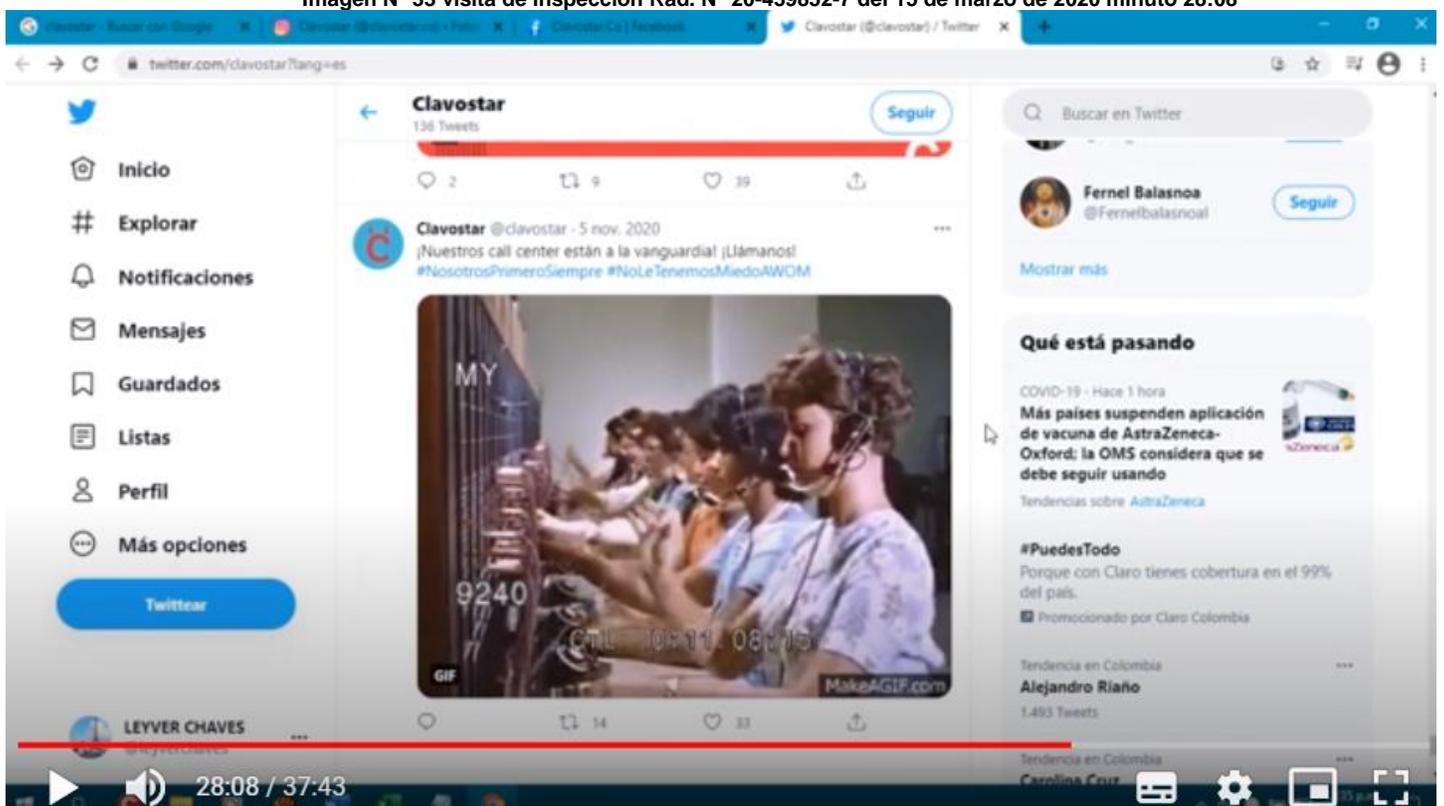
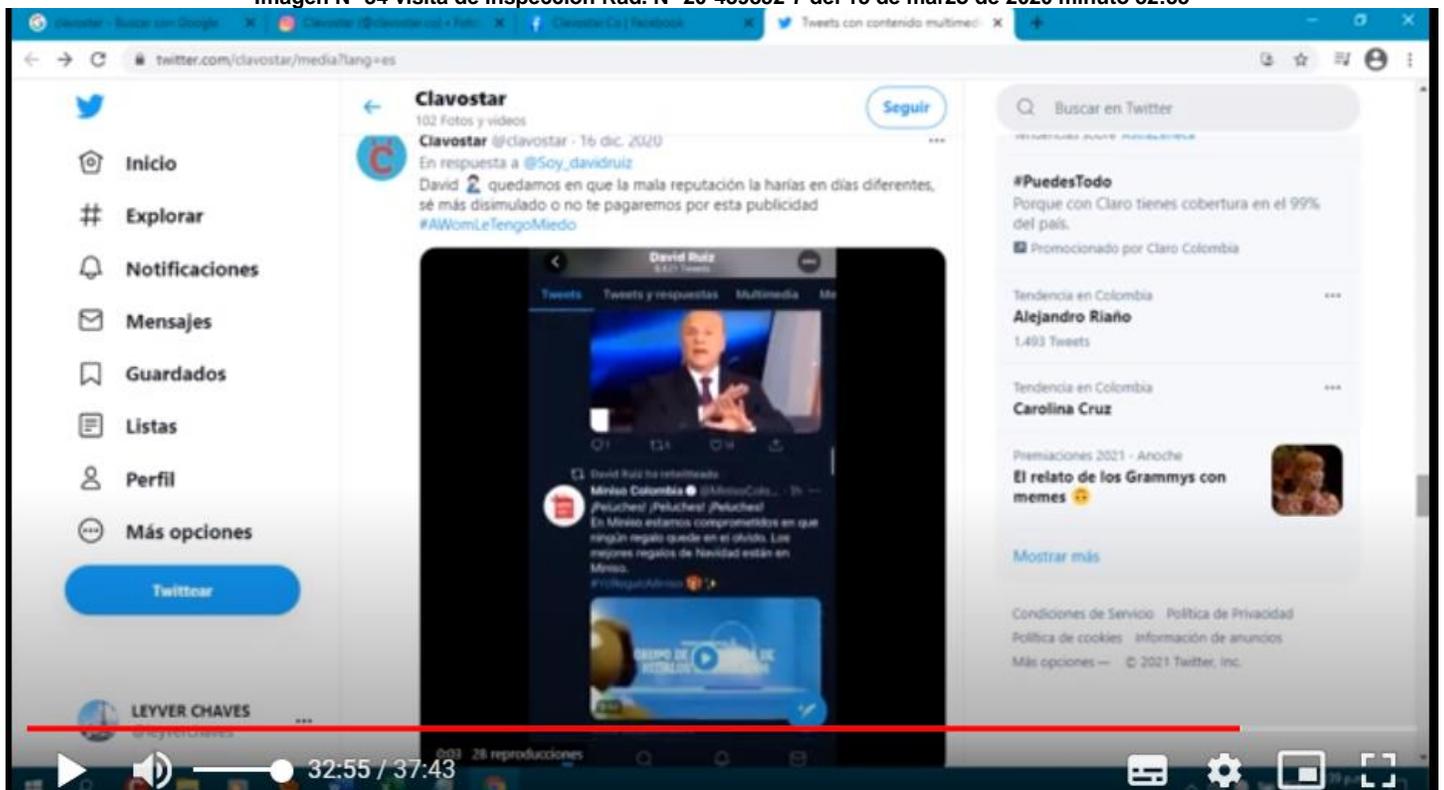


Imagen N° 34 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 32:55



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 35 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 34:08

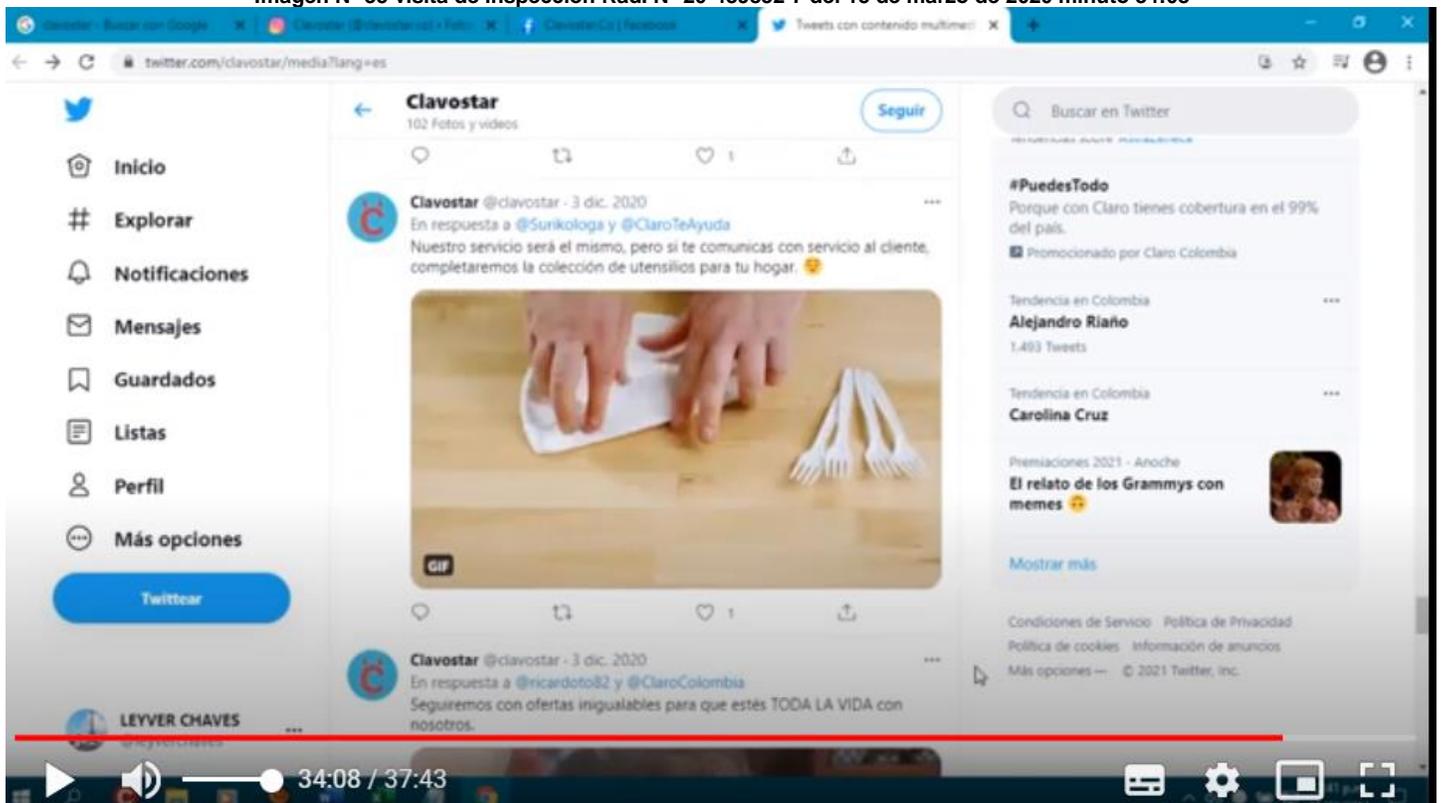
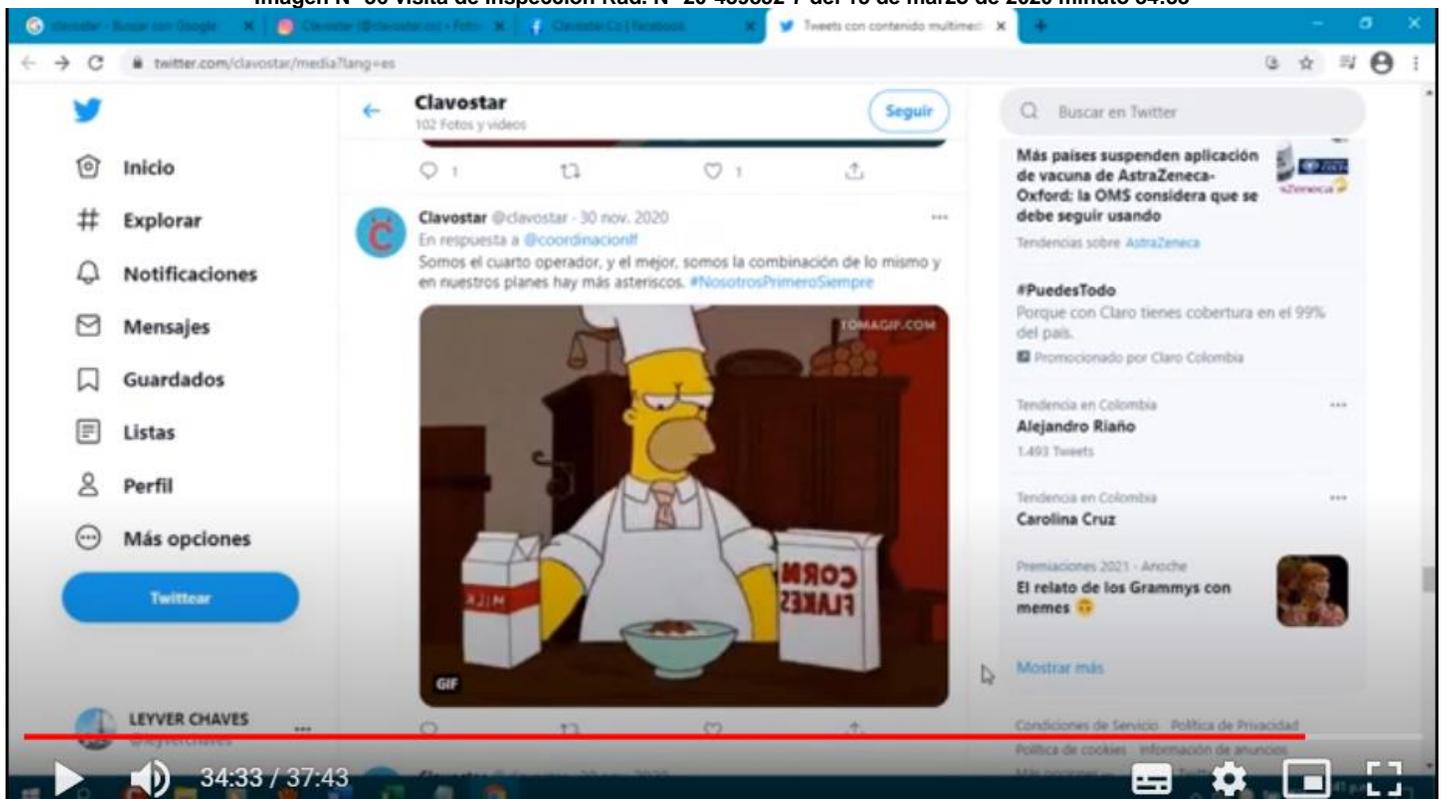


Imagen N° 36 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 34:33

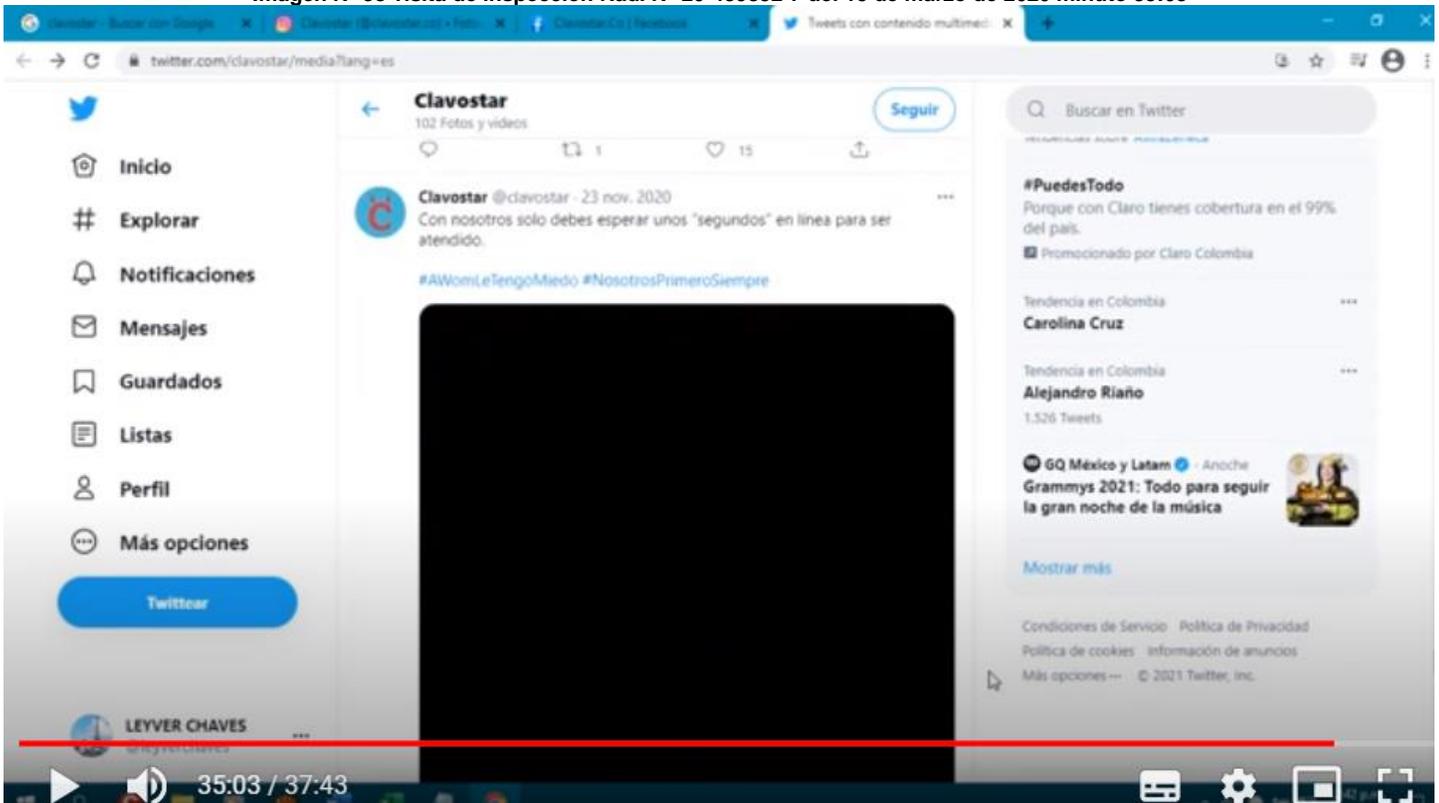


“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 37 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 34:41



Imagen N° 38 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 35:03



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 39 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 35:16

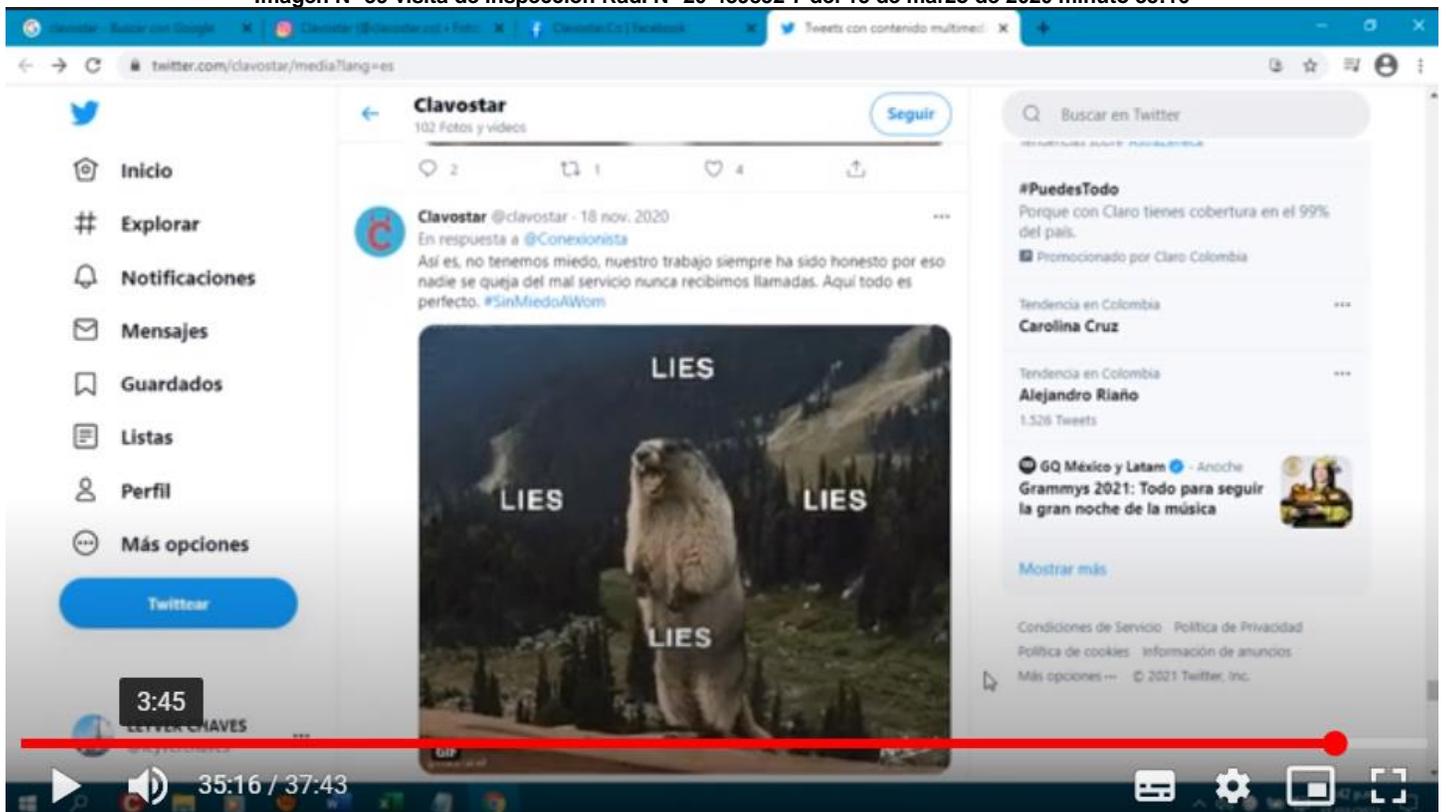
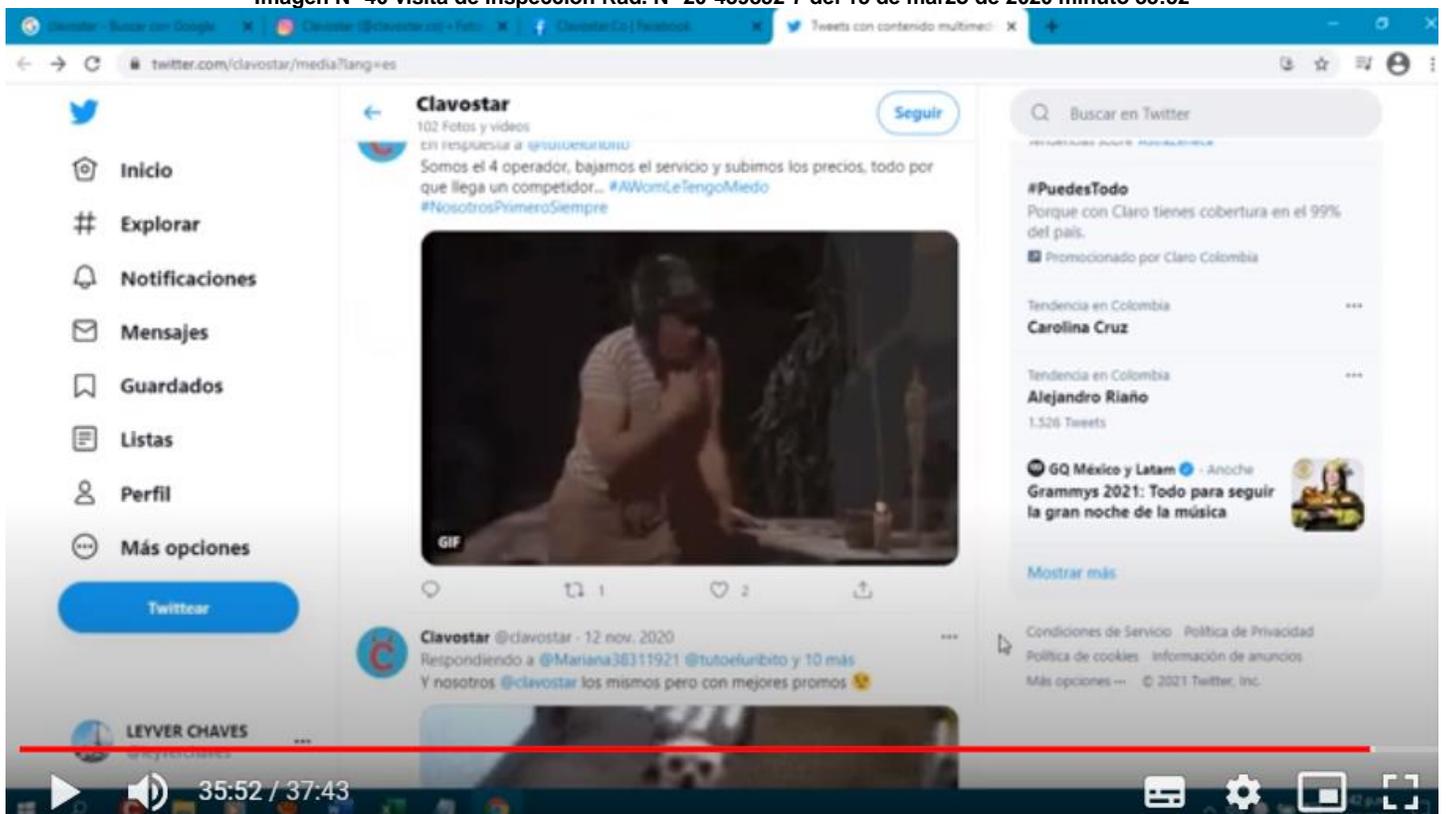


Imagen N° 40 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 35:52



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 41 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 35:59

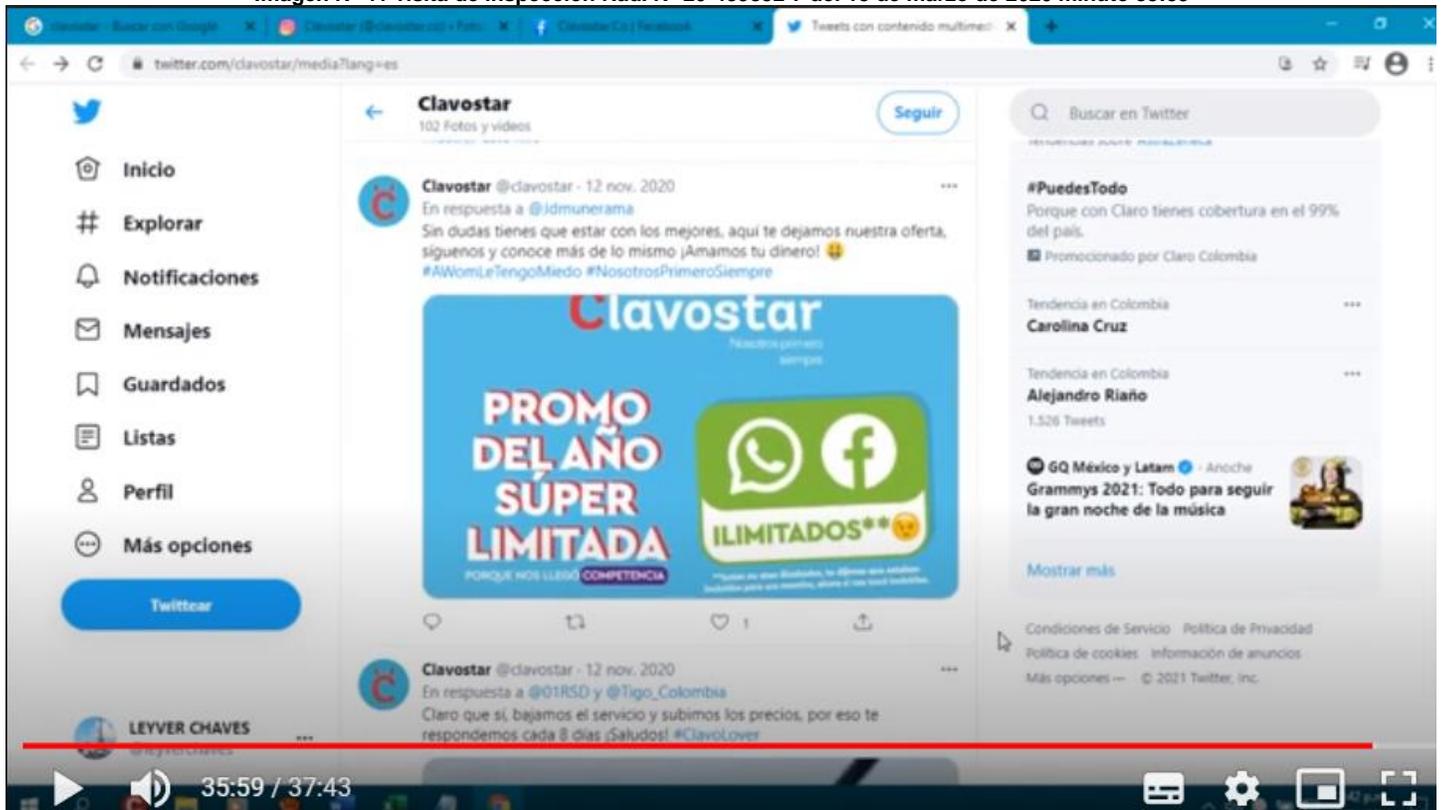
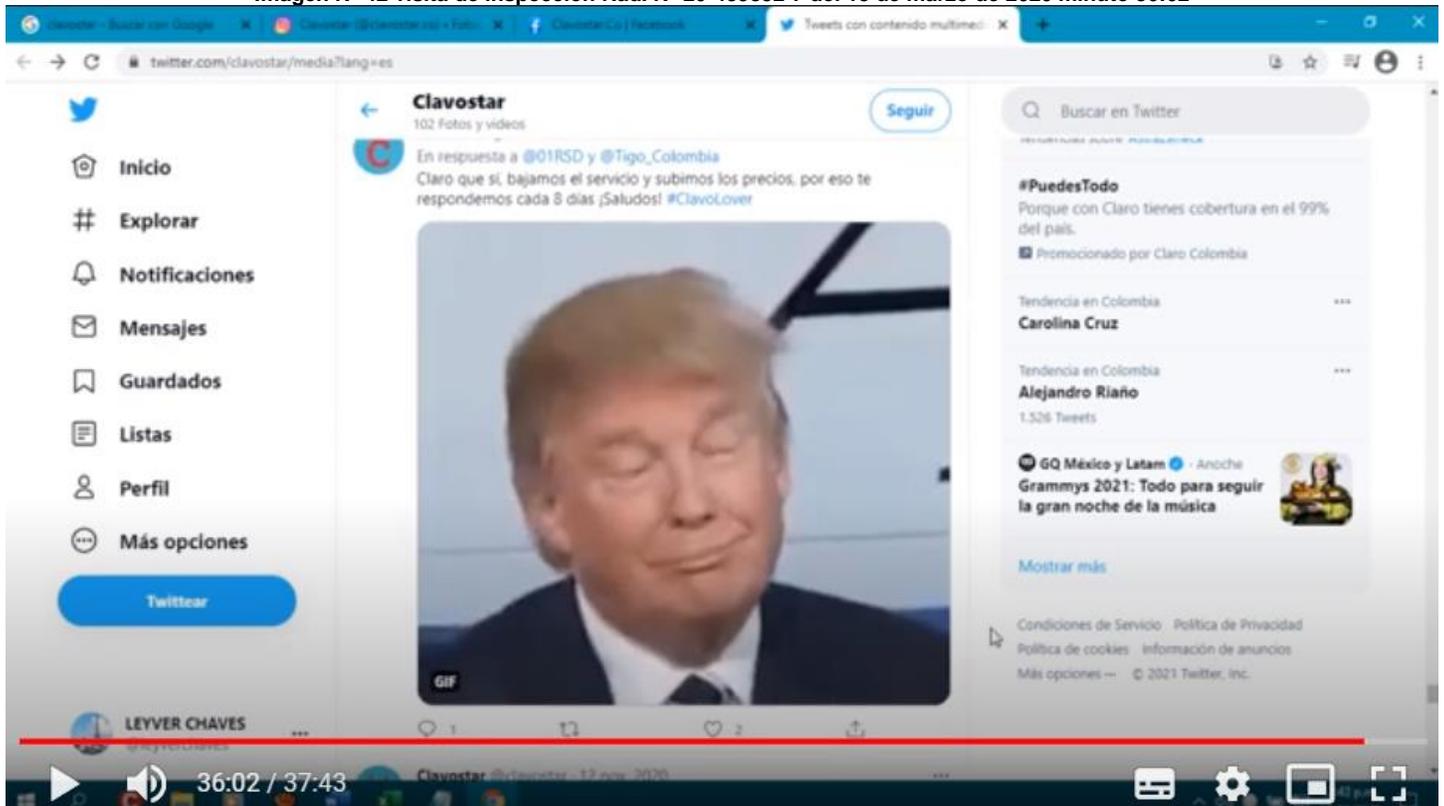


Imagen N° 42 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 36:02



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 43 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 36:10

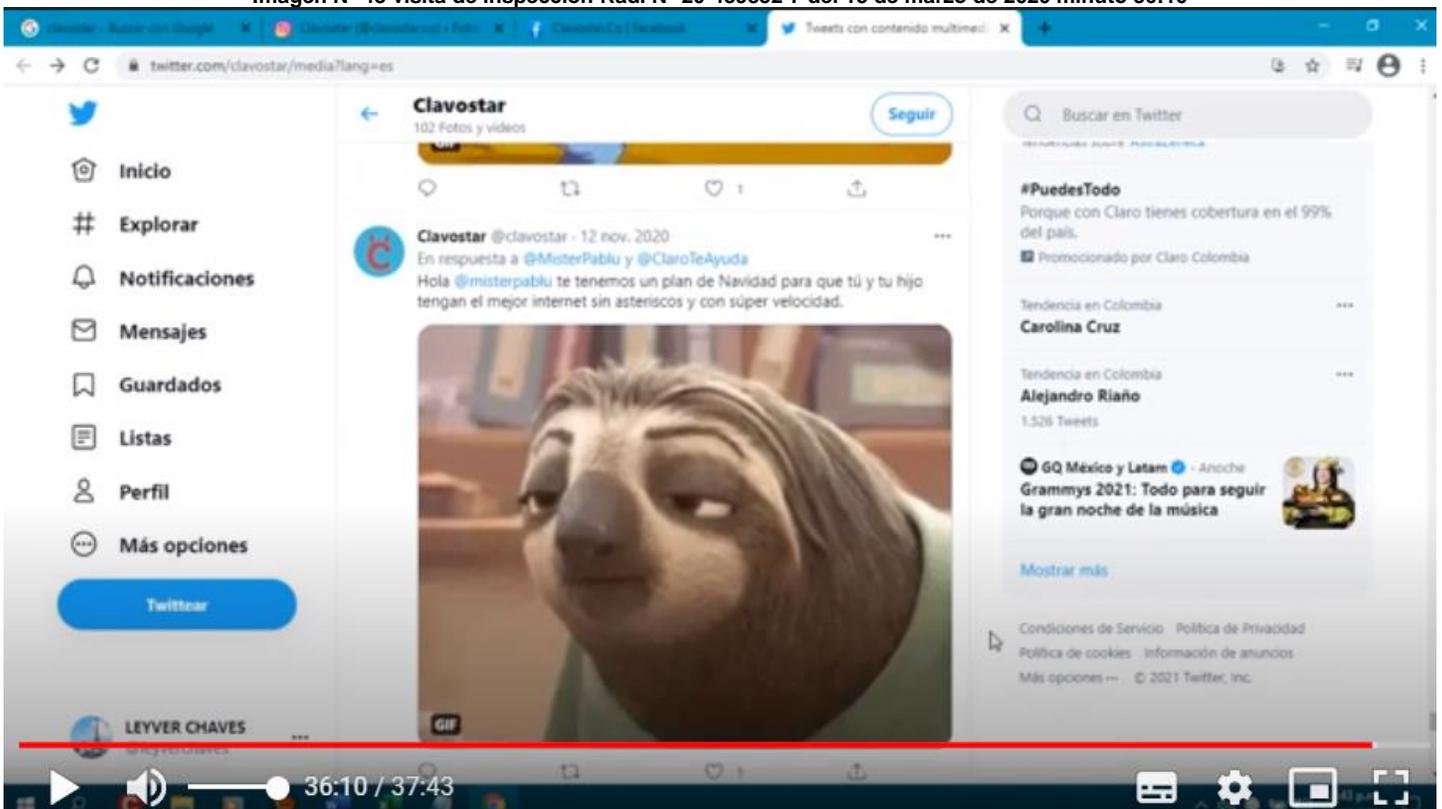
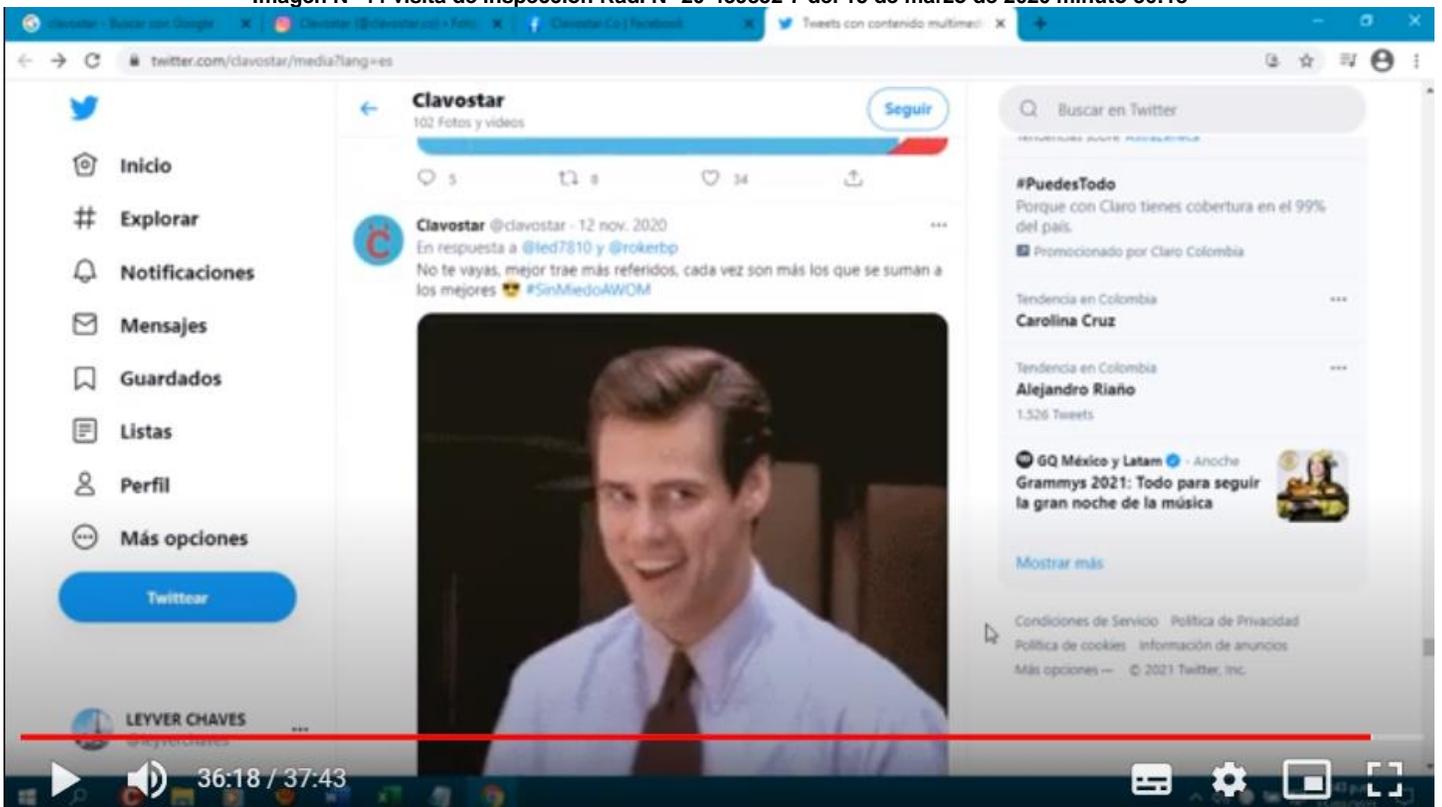


Imagen N° 44 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 36:18



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 45 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 36:34

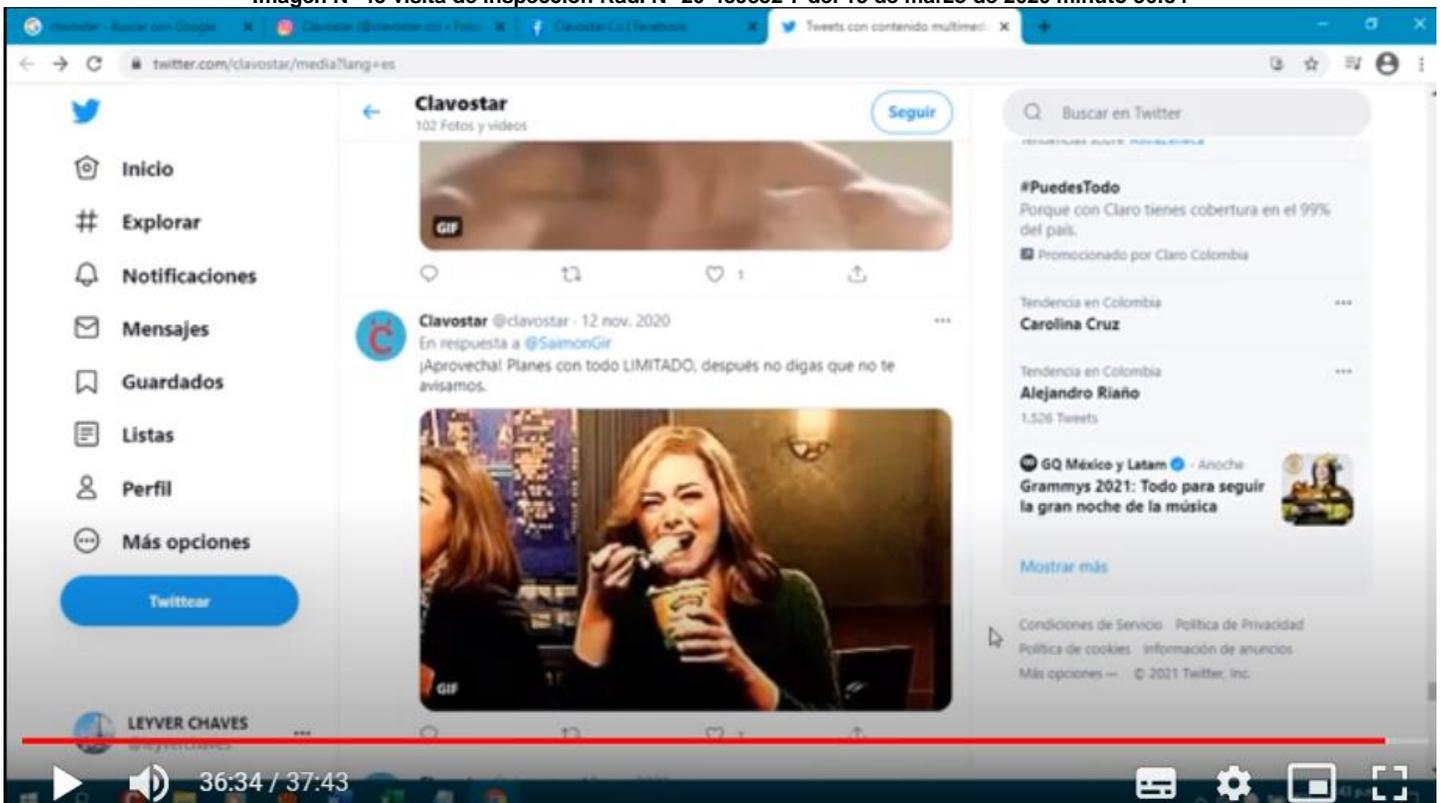


Imagen N° 46 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 36:37



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 47 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 36:40

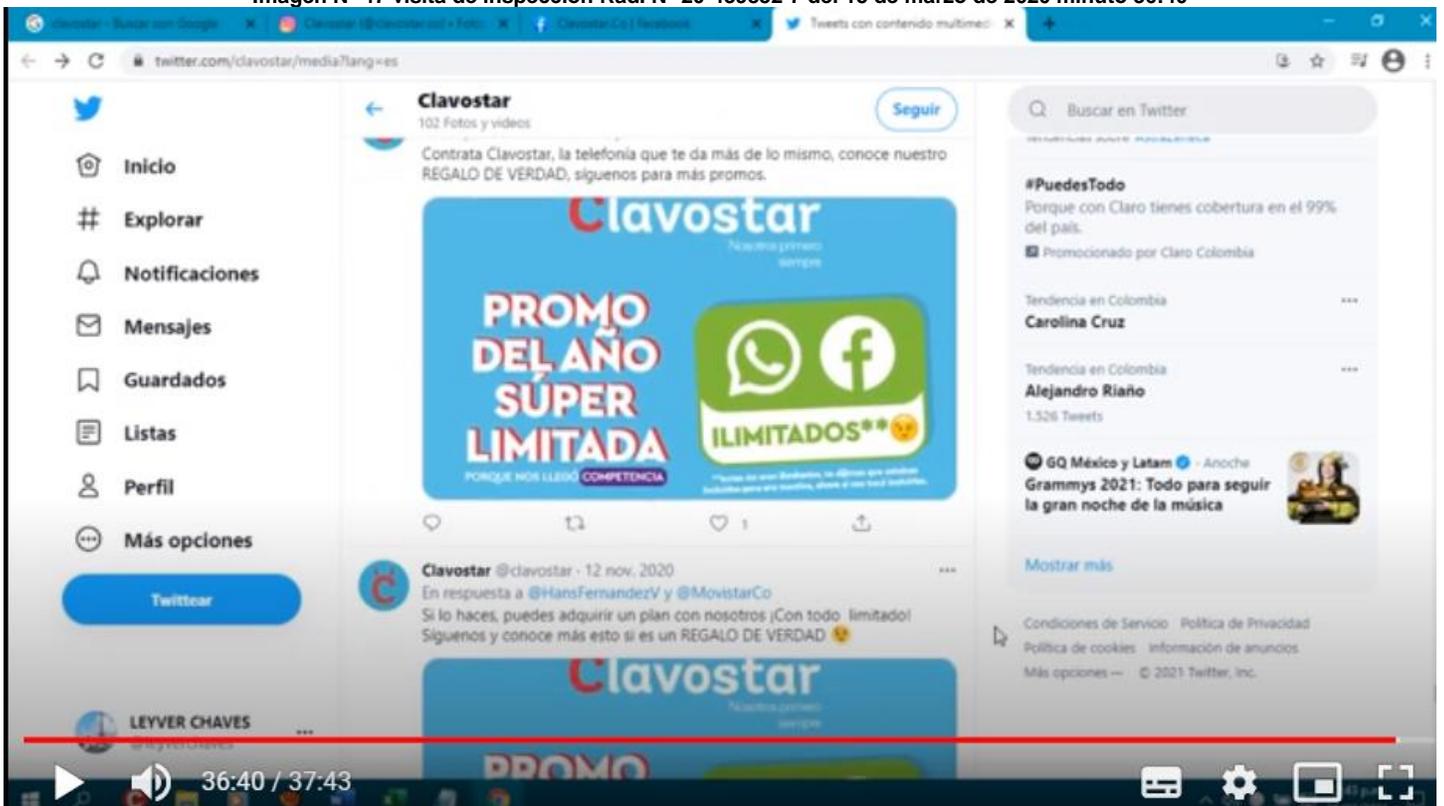
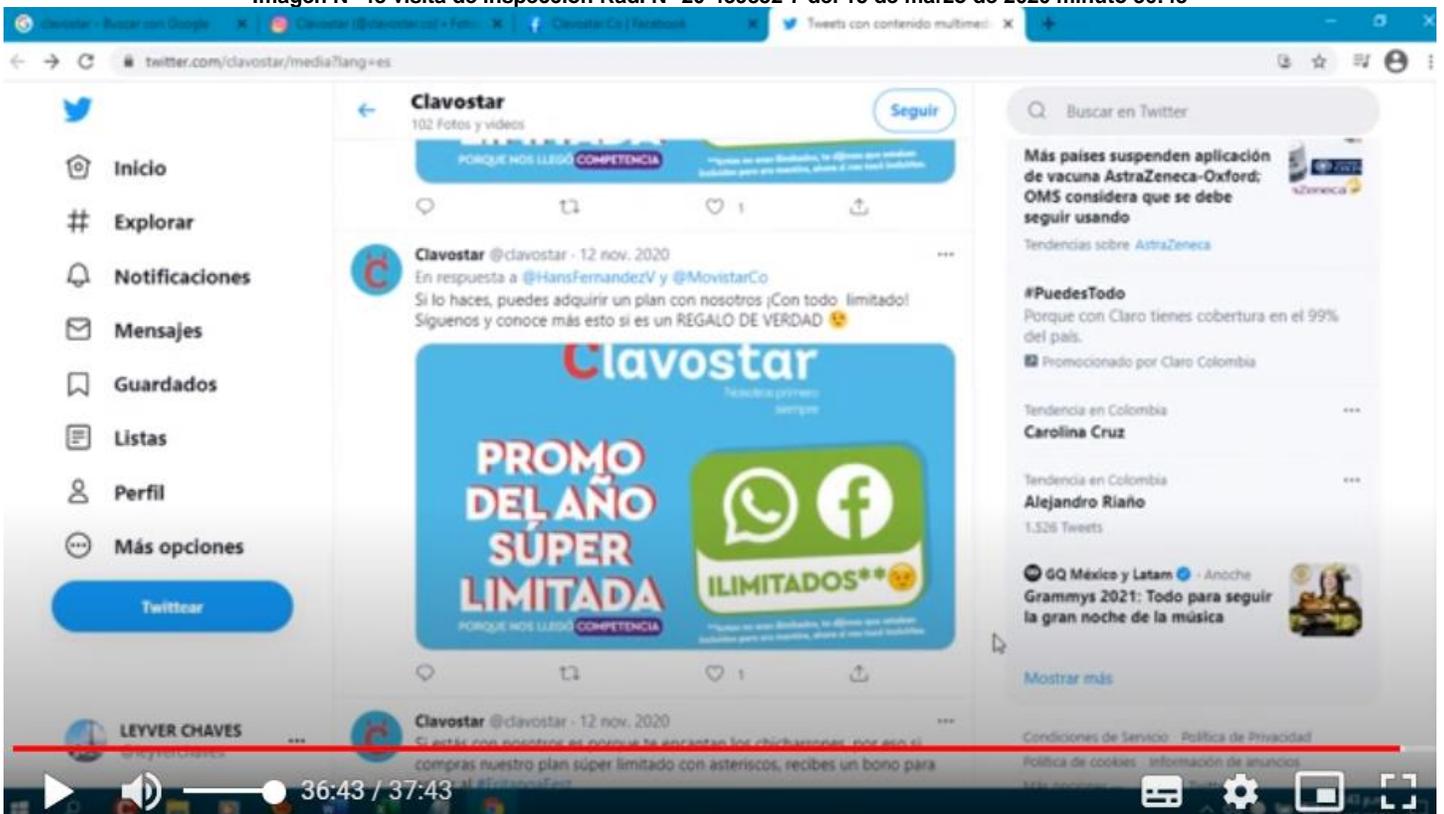


Imagen N° 48 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 36:43



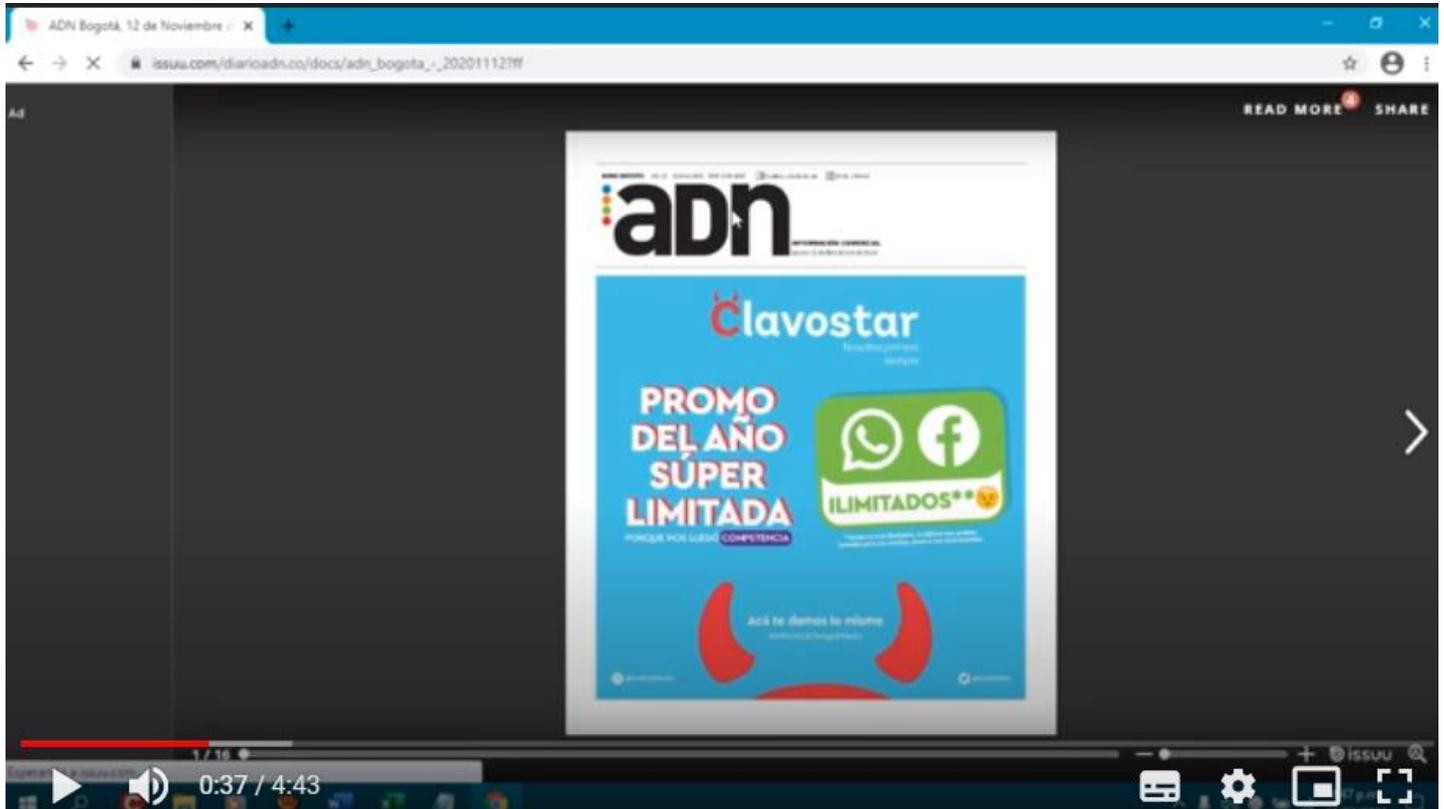
“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 49 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 36:53



Asimismo, esta Autoridad realizó una visita de inspección administrativa a las páginas web https://issuu.com/diarioadn.co/docs/adn_bogota_-_20201112?ff y https://es.kiosko.net/co/2020/11/13/np/co_espectador.html, que fueron radicadas con el número 20-438582-8 del 16 de marzo de 2021 y observó lo siguiente:

Imagen N° 50 visita de inspección https://issuu.com/diarioadn.co/docs/adn_bogota_-_20201112?ff Rad. N° 20-439852-8 del 16 de marzo de 2020 minuto 0:37



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 51 visita de inspección https://issuu.com/diarioadn.co/docs/adn_bogota_-_20201112?ff Rad. N° 20-439852-8 del 16 de marzo de 2020
minuto 0:42



Imagen N° 52 visita de inspección https://issuu.com/diarioadn.co/docs/adn_bogota_-_20201112?ff Rad. N° 20-439852-8 del 16 de marzo de 2020
minuto 0:53



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 53 visita de inspección https://issuu.com/diarioadn.co/docs/adn_bogota_-_20201127ff Rad. N° 20-439852-8 del 16 de marzo de 2020 minuto 1:03

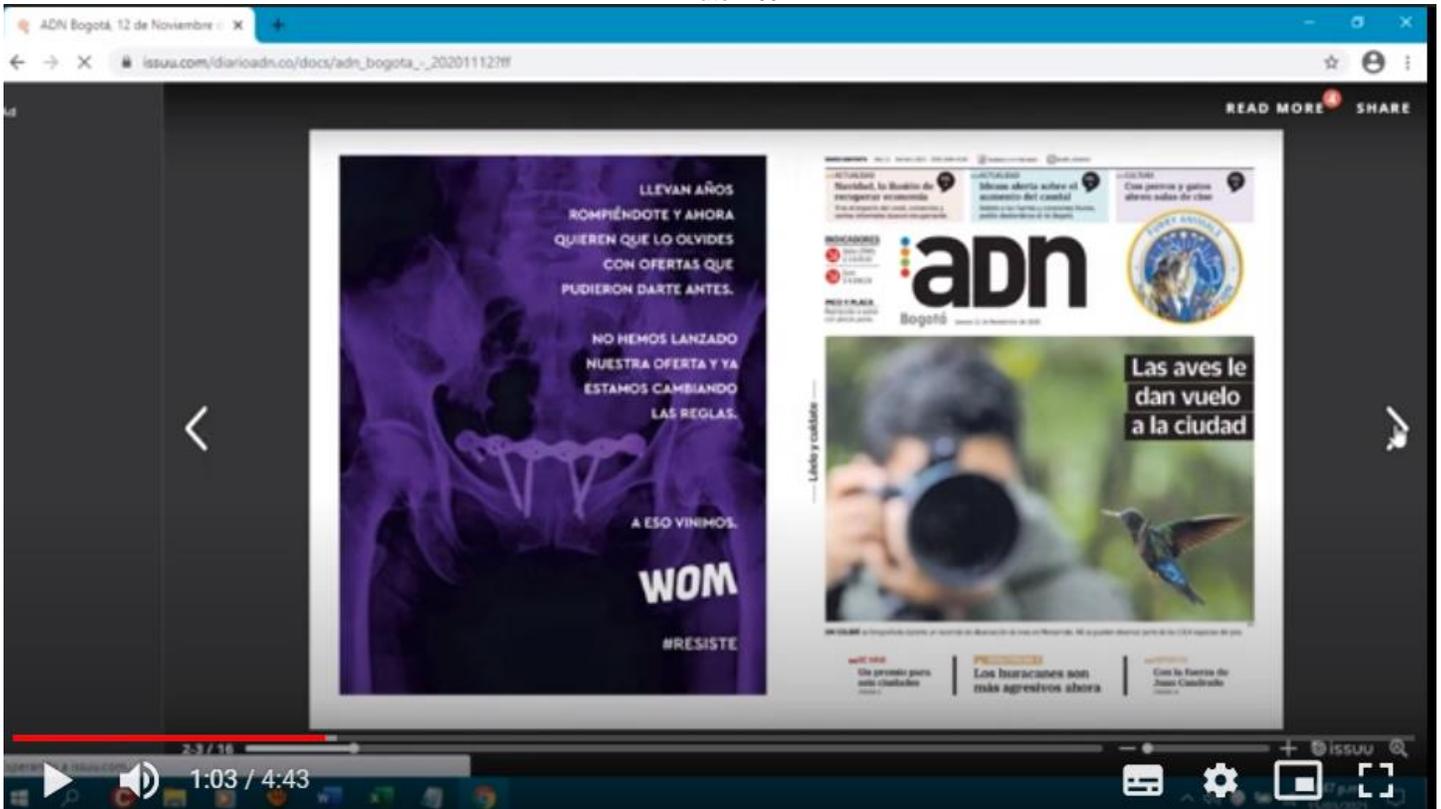
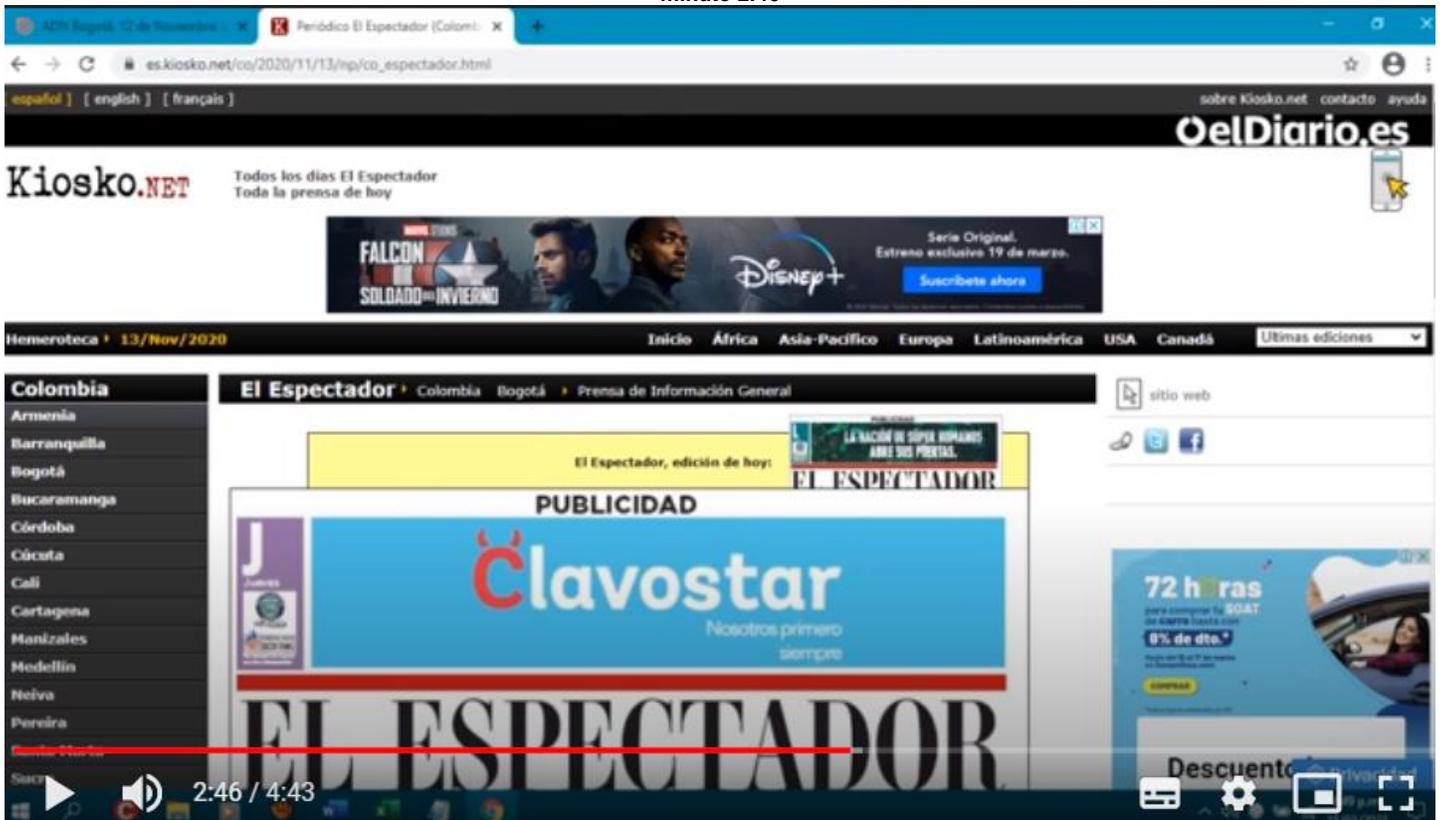


Imagen N° 54 visita de inspección https://es.kiosko.net/co/2020/11/13/np/co_espectador.html, Rad. N° 20-439852-8 del 16 de marzo de 2020 minuto 2:46



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 55 visita de inspección https://es.kiosko.net/co/2020/11/13/np/co_espectador.html, Rad. N° 20-439852-8 del 16 de marzo de 2020
minuto 3:01

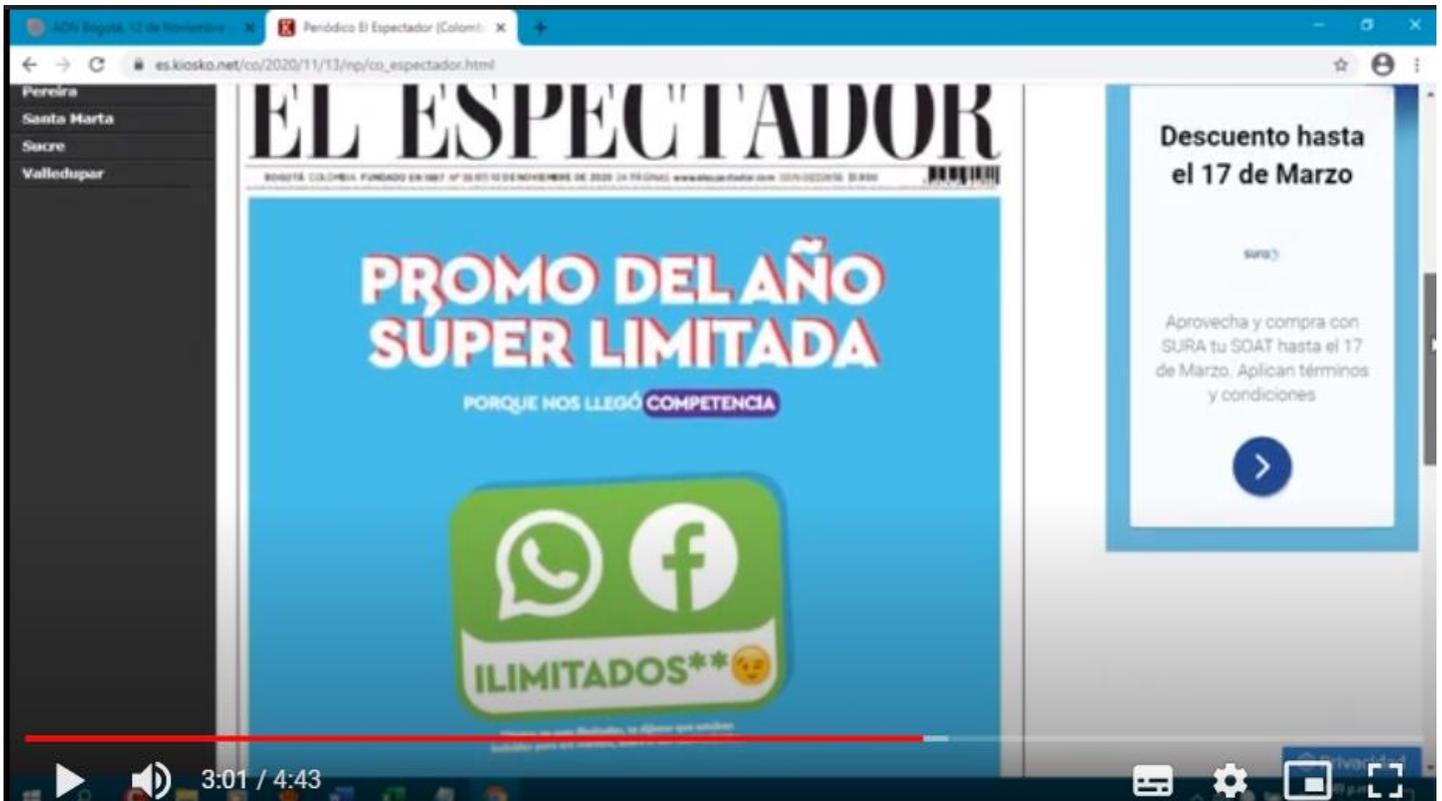
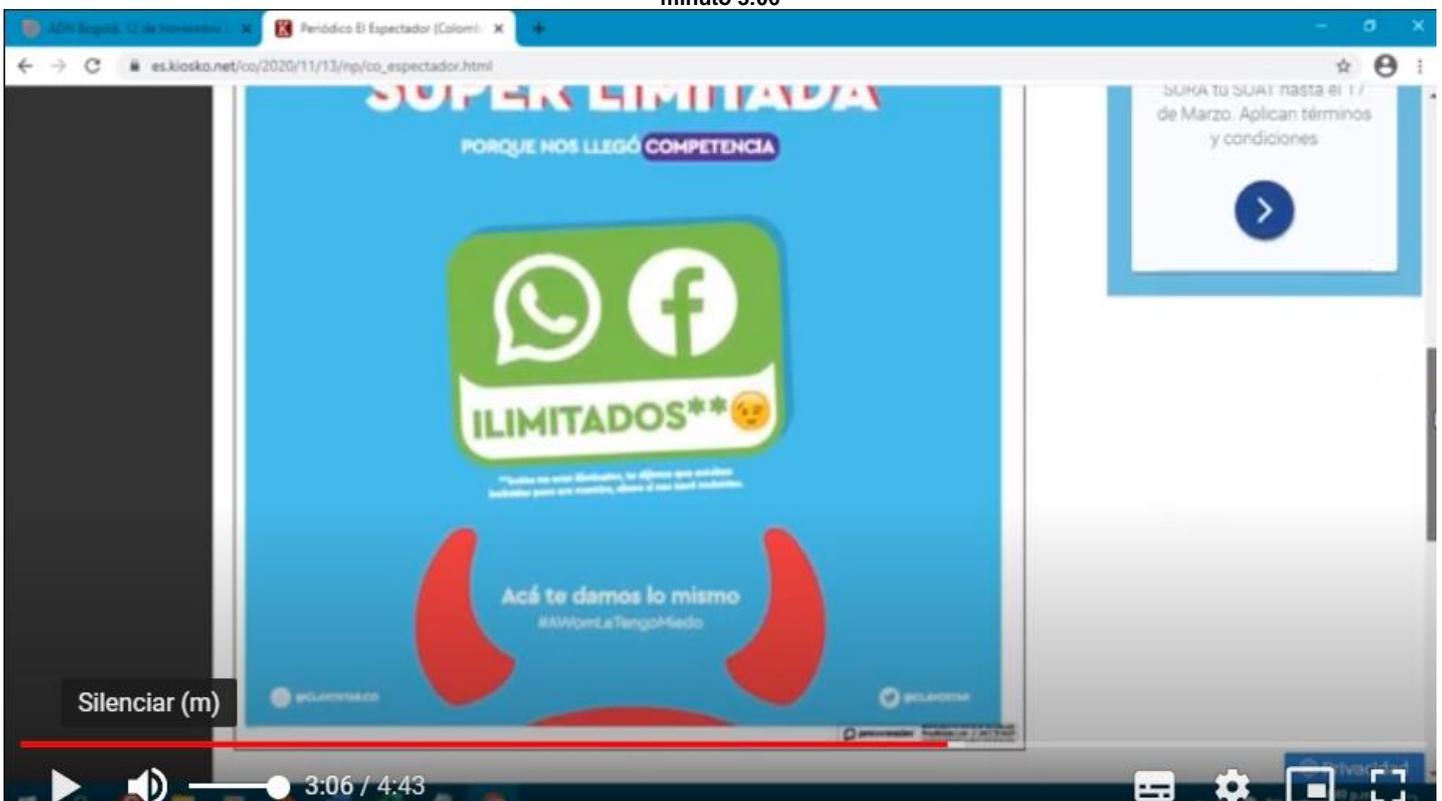


Imagen N° 56 visita de inspección https://es.kiosko.net/co/2020/11/13/np/co_espectador.html, Rad. N° 20-439852-8 del 16 de marzo de 2020
minuto 3:06



12.3. Normativa procedimental aplicable a la presente investigación administrativa:

Teniendo en cuenta las consideraciones que anteceden dentro de este acápite y una vez analizada de forma preliminar la documentación y argumentos que fueron expuestos en la etapa de averiguación preliminar, esta Autoridad encuentra mérito para iniciar de oficio un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S**, identificada con NIT 901.354.361-1, en adelante la investigada.

En tal entendido, la presente investigación será adelantada por la Dirección de Investigaciones de Protección al consumidor en ejercicio de las facultades legales establecidas en el Decreto 4886 de 2011, la Ley 1480 de 2011 y demás normas concordantes, con el fin de proteger el interés general de los consumidores considerados como una universalidad frente a las presuntas infracciones a la

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

normativa que conforma el régimen de protección al consumidor en el país, por parte de la persona jurídica antes mencionada.

Así las cosas, resulta importante señalar que el ejercicio de *Ius Puniendi*³ con el que cuenta esta Autoridad, se desplegará teniendo en consideración la Ley 1480 de 2011 y la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, así como lo que establece en materia procedimental la Ley 1437 de 2011, por cuanto el Estatuto del Consumidor, remite expresamente a éste, así:

LEY 1480 DE 2011. “Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones”.

“Artículo 60. Procedimiento. Las sanciones administrativas serán impuestas previa investigación, de acuerdo con el procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo.

Parágrafo. Las actuaciones administrativas relacionadas con el ejercicio de las facultades a las que se refiere este capítulo, podrán surtirse aplicando medios electrónicos o tecnologías de la información y la comunicación, de conformidad con las disposiciones legales vigentes”.

LEY 1437 DE 2011. **ARTÍCULO 47. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO.** Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.

Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso.

Los investigados podrán, dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación de la formulación de cargos, presentar los descargos y solicitar o aportar las pruebas que pretendan hacer valer. Serán rechazadas de manera motivada, las inconducentes, las impertinentes y las superfluas y no se atenderán las practicadas ilegalmente.

PARÁGRAFO. Las actuaciones administrativas contractuales sancionatorias, incluyendo los recursos, se regirán por lo dispuesto en las normas especiales sobre la materia”.

DÉCIMO TERCERO: Que en consonancia con lo expuesto en el acápite que inmediatamente antecede y una vez analizadas las actuaciones que se llevaron a cabo en la etapa de averiguación preliminar descritas hasta aquí, esta Dirección entrará a verificar si **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S**, identificada con NIT 901.354.361-1, en adelante la investigada, incurrió o no en las siguientes infracciones:

13.1. Imputación fáctica N° 1: Posible infracción al numeral 1.3 del artículo 3°, el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los numerales 2.1, 2.1.1, los literales a) y c) del numeral 2.1.1.1 y el literal a) del numeral 2.1.1.2 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia:

³ CORTE CONSTITUCIONAL. Sala Plena de la Corte Constitucional. Sentencia C-699 de 2015. Expediente: D-10610. Magistrado Ponente: ROJAS RÍOS, Alberto. 18 de noviembre de 2015. “El derecho sancionador es una categoría jurídica amplia y compleja, por la cual el Estado puede ejercer un derecho de sanción o *ius puniendi*, destinado a reprimir conductas que se consideran contrarias al Derecho, es decir, a los derechos y libertades u otros bienes jurídicos protegidos. Dentro de sus manifestaciones, se han distinguido de un lado el derecho penal delictivo, que por lo mismo que está encaminado a proteger bienes jurídicos más preciados para el ordenamiento admite la punición más severa, y de otro, los que representan en general poderes del Derecho administrativo sancionador, como es el caso del contravencional, del disciplinario y del correccional, en el que el derecho disciplinario procura asegurar el cumplimiento de deberes y obligaciones por parte de servidores públicos o profesionales de determinadas profesiones como médicos, abogados o contadores. Entre los diversos tipos de derecho sancionador existen diferencias: es así como en el derecho penal no sólo se afecta un derecho tan fundamental como la libertad sino que además sus mandatos se dirigen a todas las personas, por lo cual es natural que en ese campo se apliquen con máximo rigor las garantías del debido proceso y admite una punición más severa. En cambio, otros derechos sancionadores no sólo no afectan la libertad física, pues se imponen otro tipo de sanciones, sino que además sus normas operan en ámbitos específicos, ya que se aplican a personas que están sometidas a una sujeción especial, por lo que las sanciones aplicables son de diferente entidad”.

CORTE CONSTITUCIONAL. Sala Plena de la Corte Constitucional. Sentencia C-616 de 2002. Expediente D-3860. Magistrado Ponente: CEPEDA ESPINOSA, Manuel José. 6 de agosto de 2002. “La potestad sancionadora administrativa busca garantizar la organización y el funcionamiento de las diferentes actividades sociales. La Corte ha resaltado que la potestad sancionadora de la administración es un medio necesario para alcanzar los objetivos que ella se ha trazado en el ejercicio de sus funciones... [por lo que] se orienta más... en función de la importancia del interés público amenazado”.

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Esta Dirección se ocupará de verificar si **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S**, identificada con NIT 901.354.361-1, vulneró o no lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3°, el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los numerales 2.1, 2.1.1, los literales a) y c) del numeral 2.1.1.1 y el literal a) del numeral 2.1.1.2 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, normas que determinan lo siguiente:

“ARTÍCULO 3o. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS. Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:

1. Derechos:

(...)

1.3. **Derecho a recibir información:** Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.

ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano. (...)

“Circular Única Superintendencia de Industria y Comercio. Título II, Capítulo Segundo:

2.1 Información al consumidor y propaganda comercial

De conformidad con lo señalado en el decreto 3466 de 1982, las marcas, leyendas, propagandas comerciales y, en general, toda la publicidad e información que se suministre al consumidor sobre los componentes, propiedades, naturaleza, origen, modo de fabricación, usos, volumen, peso o medida, precios, forma de empleo, características, calidad, idoneidad y cantidad de los productos o servicios promovidos y de los incentivos ofrecidos, debe ser cierta, comprobable, suficiente y no debe inducir o poder inducir a error al consumidor sobre la actividad, productos y servicios y establecimientos.

Por lo tanto se deben tener en cuenta entre otros los siguientes criterios:

2.1.1. Información engañosa

Se considera información engañosa, la propaganda comercial, marca o leyenda que de cualquier manera, incluida su presentación, induzca a error o pueda inducir a error a los consumidores o personas a las que se dirige o afecta y que, debido a su carácter engañoso, puede afectar su comportamiento económico.

2.1.1.1. Elementos

Para determinar si la propaganda comercial, marca o leyenda o en general cualquier forma de publicidad es engañosa, se tendrán en cuenta entre otros los siguientes elementos:

a) Las indicaciones sobre las características de los bienes o servicios, tales como su disponibilidad, naturaleza, ejecución, composición, el procedimiento y la fecha de fabricación o de prestación, su carácter apropiado o idóneo, utilidades, cantidad, especificaciones, origen geográfico o comercial o los resultados que pueden esperarse de su utilización o los resultados y las características esenciales de las pruebas o controles efectuados sobre los bienes o los servicios.

(...)

c) La naturaleza, características y derechos del anunciante, tales como su identidad y su patrimonio, sus cualificaciones y sus derechos de propiedad industrial, comercial o intelectual, o los premios que haya recibido o sus distinciones.

2.1.1.2. Criterios

Para efectos de lo previsto en los artículos 14, 15, 16 y 17 del decreto 3466 de 1982, o de las normas que los modifiquen, complementen o sustituyan, se entenderá que la información o la propaganda comercial es engañosa, entre otros casos cuando:

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

a) *Se omite información necesaria para la adecuada comprensión de la propaganda comercial (...).*”

Lo anterior, por cuanto que este Despacho procedió a revisar en su integridad el escrito de respuesta que allegó la investigada mediante el radicado número 20-439582-5 del 14 de diciembre de 2020 y advirtió que ésta manifestó, entre otras cosas, lo siguiente:

“(...) con el ánimo de entrar en el mercado de los servicios de las telecomunicaciones móviles, PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. contrató con las Agencias de publicidad BUEN TIPO ANCHOR y FINDASENSE, entre otros servicios, el desarrollo de una campaña de expectativa por medio de la cual se promueva su entrada en el mercado bajo la marca WOM con la cual se identificará (...)

(...) las Agencias (...) tomaron como fundamento los estudios que se acompañan a la presente comunicación como Anexo No.1, los cuales dan cuenta del mercado de los servicios de las telecomunicaciones móviles y sobre todo, de cuáles son las mayores insatisfacciones de los consumidores de éstos.

También se tomaron en cuenta conductas desplegadas por algunos competidores que han sido objeto de sanción u orden por esa Superintendencia, por infringir de alguna manera los derechos de los consumidores o usuarios de estos servicios, todo lo cual es de público conocimiento. Se adjunta como Anexo No. 2, un listado de noticias sobre esto último, divulgado por diferentes medios.

Con base en estos insumos, la campaña de expectativa se diseñó para ser realizada a través de las plataformas o redes sociales Twitter, Facebook y YouTube, teniendo en cuenta que son altamente demandadas, son masivas y son utilizadas en general para divulgar información o poner contacto personas, más que para la comercialización de bienes y servicios, aunque eventualmente también pueden servir para tal fin.

La elección de las anteriores también tuvo que ver con el público que las frecuenta y utiliza, el cual se caracteriza en general por ser joven, actual y utilizar y comprender la especial forma de comunicación que se usa a través de las mismas, generalmente caracterizada por el uso de imágenes, memes, gifs, emoticones y mensajes cortos llenos de contenido que permiten también comentarios y opiniones para que sean vistos por todos.

Lo anterior tiene que ver desde ya con la identidad que se quiere reflejar de la marca WOM y con la recordación que de la misma se pretende entre las personas que usan tales plataformas o redes sociales.

Ahora bien, las piezas de información diseñadas y divulgadas a través de las mencionadas plataformas o redes sociales tienen como personaje principal a un operador de telecomunicaciones llamado ‘CLAVOSTAR’, el cual encarna todos aquellos aspectos y conductas que constituyen las principales insatisfacciones de los consumidores de estos servicios y también en ocasiones, las posibles reacciones naturales del mercado frente a la entrada del nuevo operador que se identifica con la marca WOM. De ahí que su nombre empiece con una ‘C’ de color rojo con cachos, parodiando un personaje diabólico.

(...)

Es pues en este contexto que deben ser apreciadas las piezas de información divulgadas a través de Twitter, Facebook y YouTube (...).”

De lo anterior, se pudo observar que la investigada empleó diversos medios de comunicación digital para transmitir una información con el fin de promover la entrada en el sector de las telecomunicaciones de la marca WOM; sin embargo, de las visitas de inspección que realizó esta Autoridad y que se encuentran en los radicados números 20-439582-7 del 15 de marzo de 2021 y 20-439582-8 del 16 de marzo de 2021, se evidenció que no se utilizó la referida marca sino que se empleó la expresión “CLAVOSTAR”.

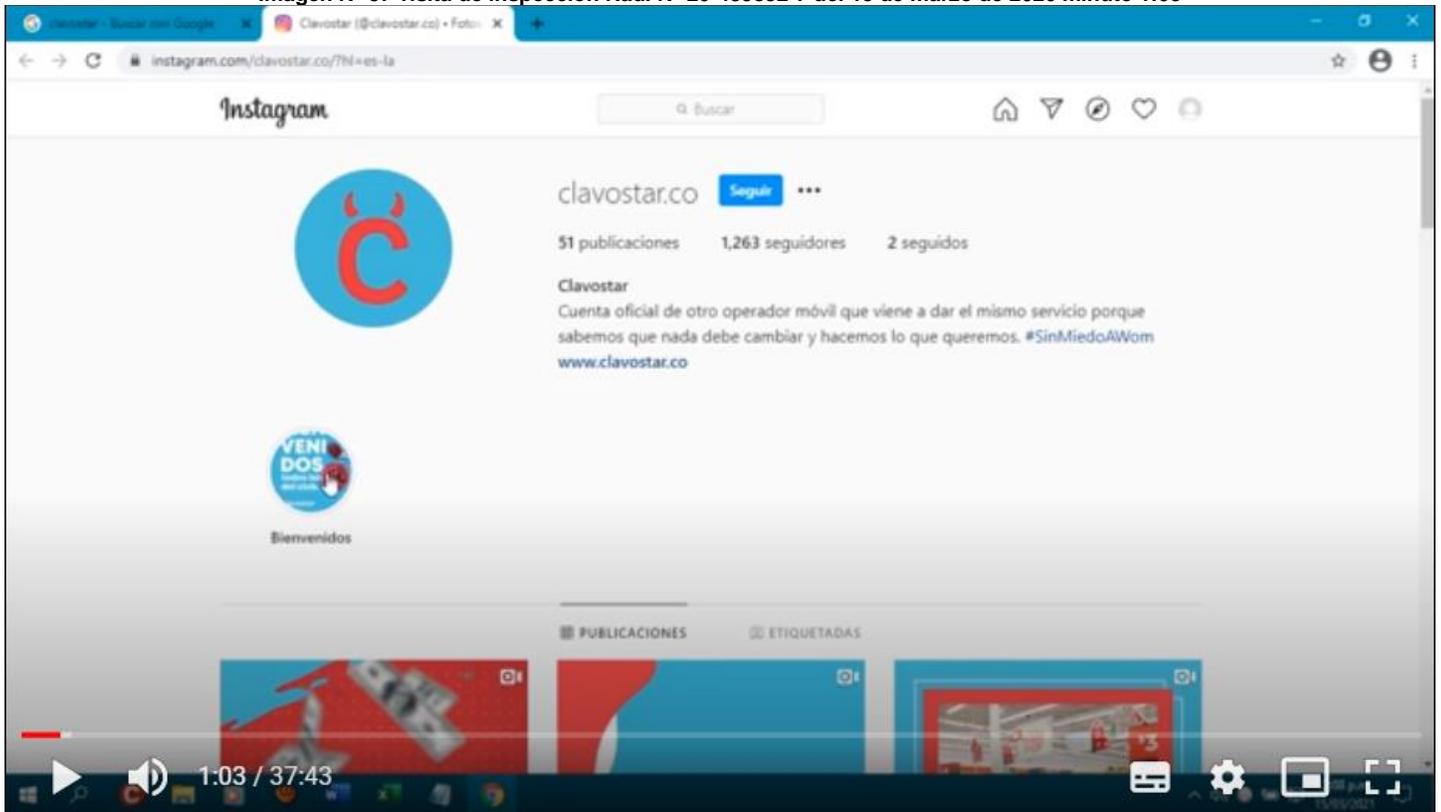
Así y teniendo en cuenta lo anteriormente transcrito, ésta manifestó que “creó” dicha denominación como el personaje principal de su estrategia de comunicación y que correspondía a un operador de telecomunicaciones y que éste encarnaba “*todos aquellos aspectos y conductas que constituyen las principales insatisfacciones de los consumidores de estos servicios y también en ocasiones, las posibles reacciones naturales del mercado frente a la entrada del nuevo operador que se identifica con la marca WOM. De ahí que su nombre empiece con una ‘C’ de color rojo con cachos, parodiando un personaje diabólico.*”

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

En tal entendido, este Despacho procedió a revisar el contenido de las visitas de inspección que realizó esta Autoridad y que se encuentran en los radicados números 20-439582-7 del 15 de marzo de 2021 y 20-439582-8 del 16 de marzo de 2021 y observó lo siguiente:

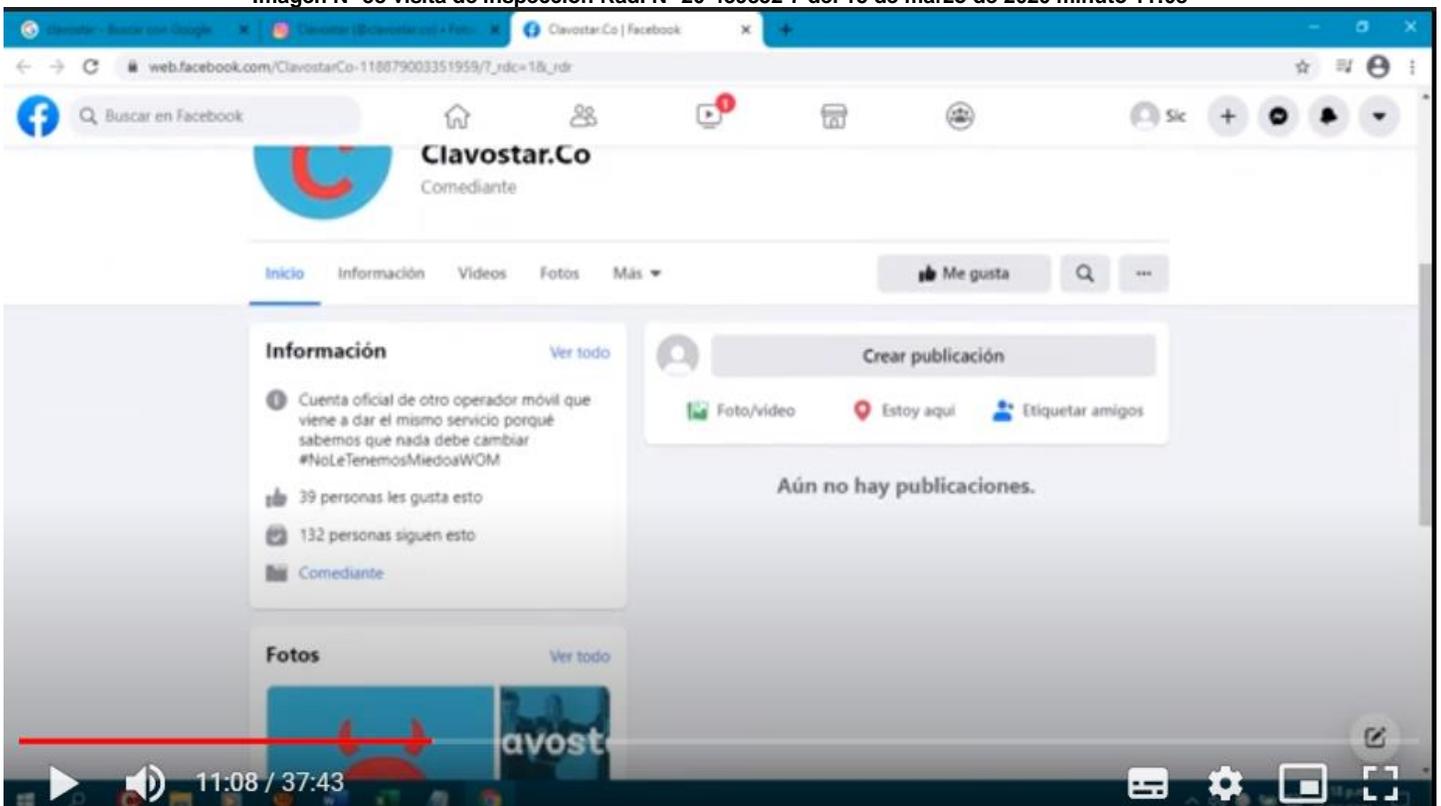
- Red Social Instagram: Perfil Clavostar @clavostar.co: en esta red social se observó lo siguiente:

Imagen N° 57 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 1:03



- Red social https://web.facebook.com/ClavostarCo-118879003351959/?_rdc=1&_rdr Perfil Clavostar.co: en esta red social se observó lo siguiente:

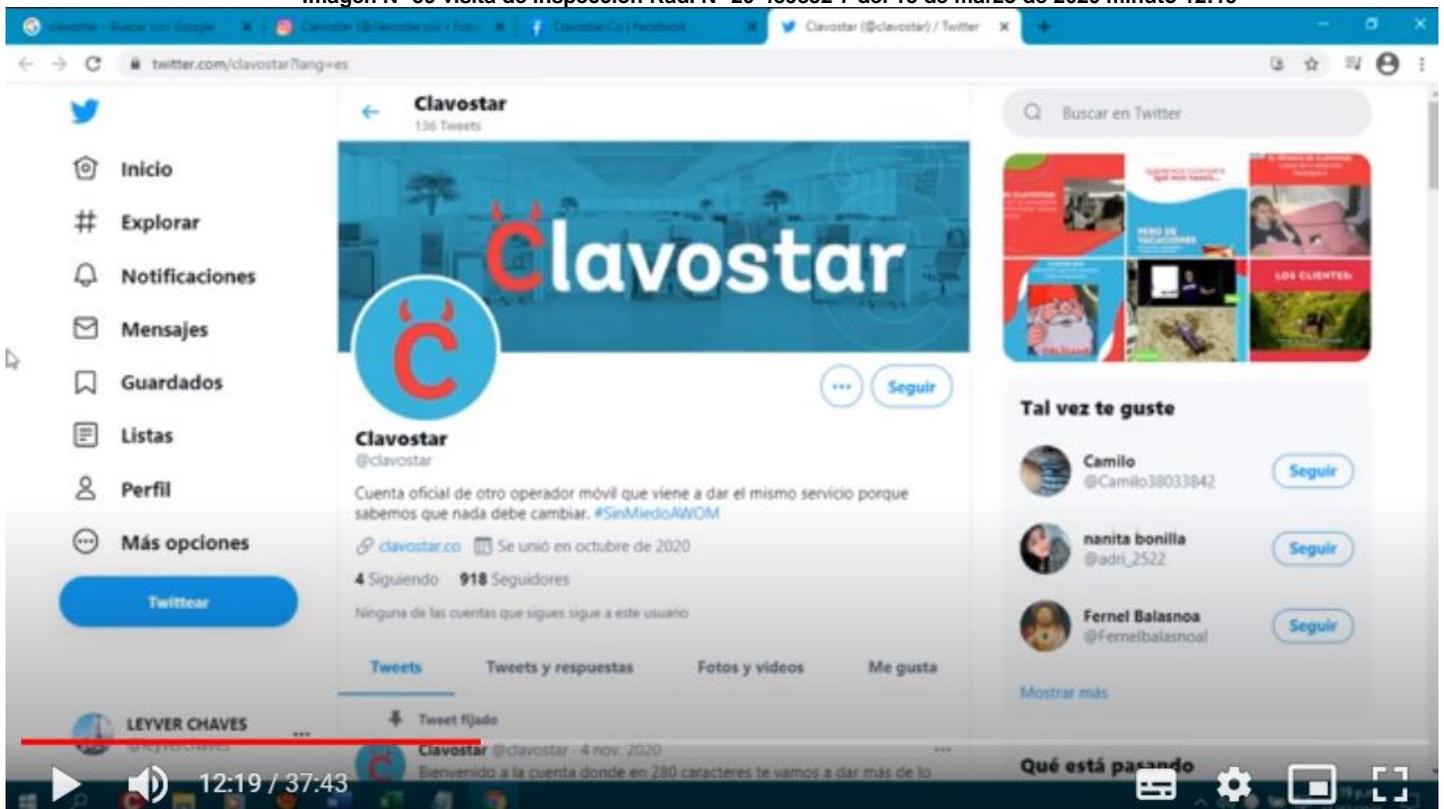
Imagen N° 58 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 11:08



- Red social Twitter <https://twitter.com/clavostar?lang=es> perfil @clavostar: en esta red social se observó lo siguiente:

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

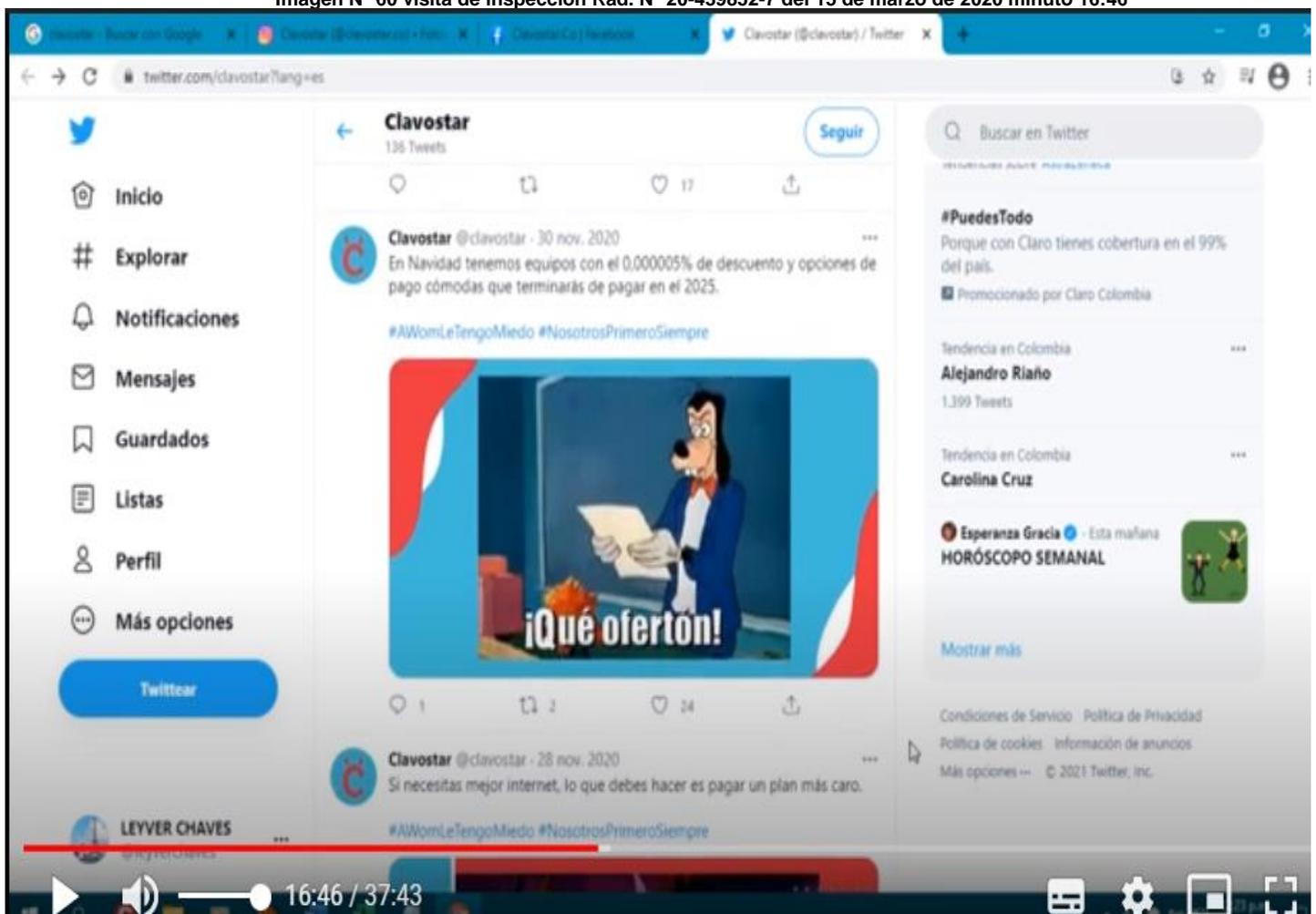
Imagen N° 59 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 12:19



De las imágenes inmediatamente expuestas, se observa que existe en los medios de comunicación digital Facebook, Instagram y Twitter un perfil bajo la denominación “CLAVOSTAR”, en la que se señala “cuenta oficial de otro operador móvil que viene a dar el mismo servicio porque sabemos que nada debe cambiar”.

Aunado a ello, se observó que ésta suministró información en dichos medios de comunicación digital, de las que vale la pena traer a colación a modo de ejemplo, las siguientes:

Imagen N° 60 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 16:46



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 61 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 15:19

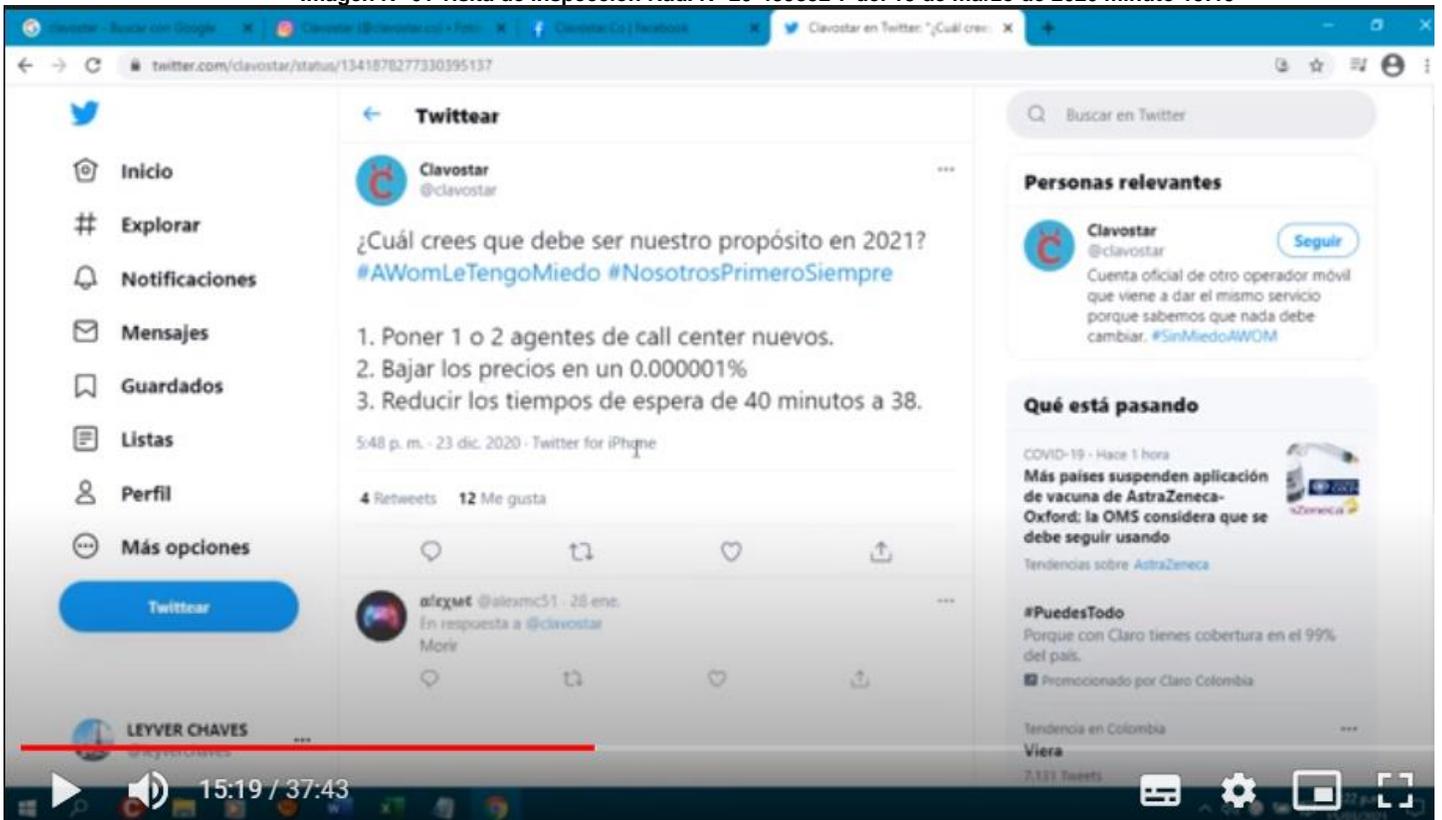
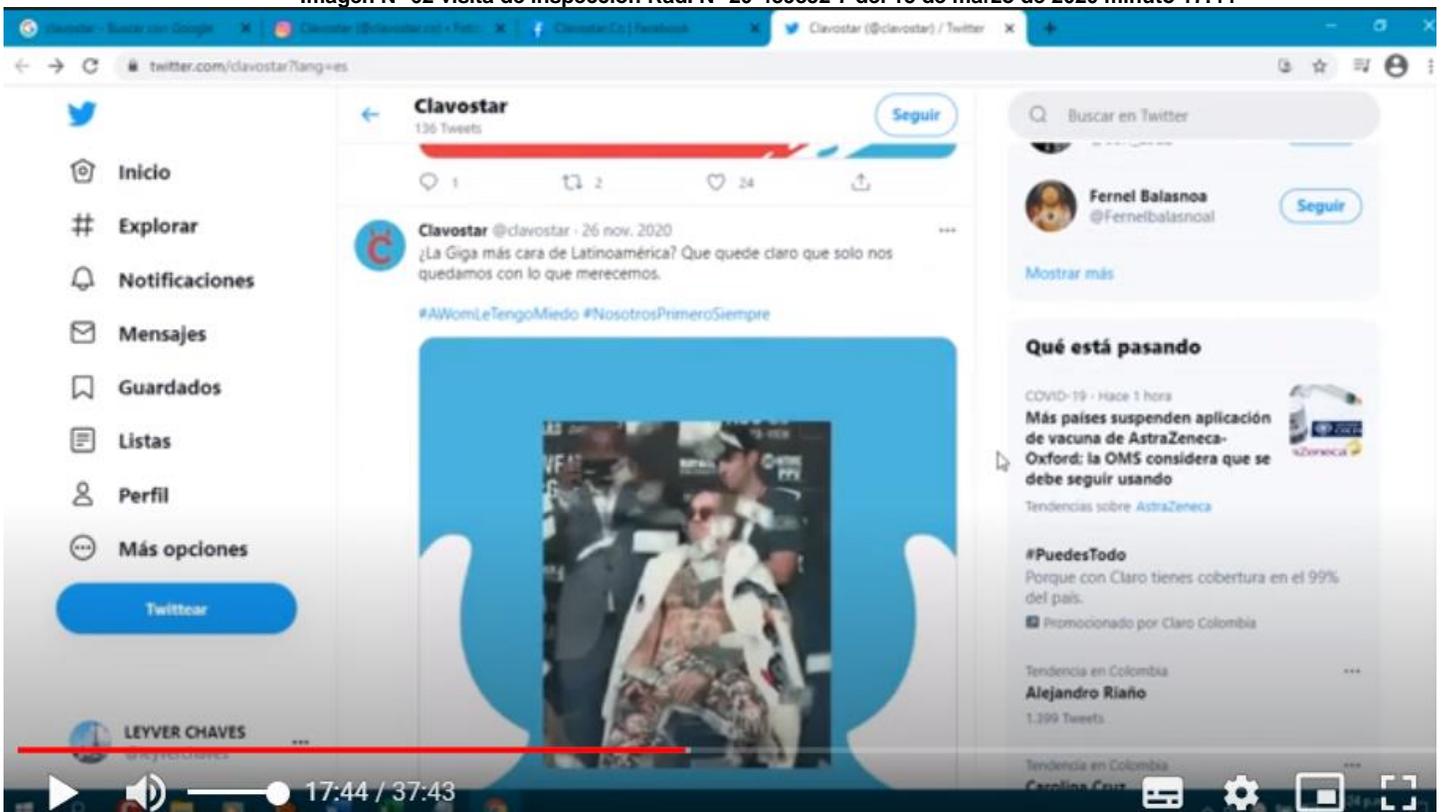


Imagen N° 62 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 17:44



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 63 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 17:51

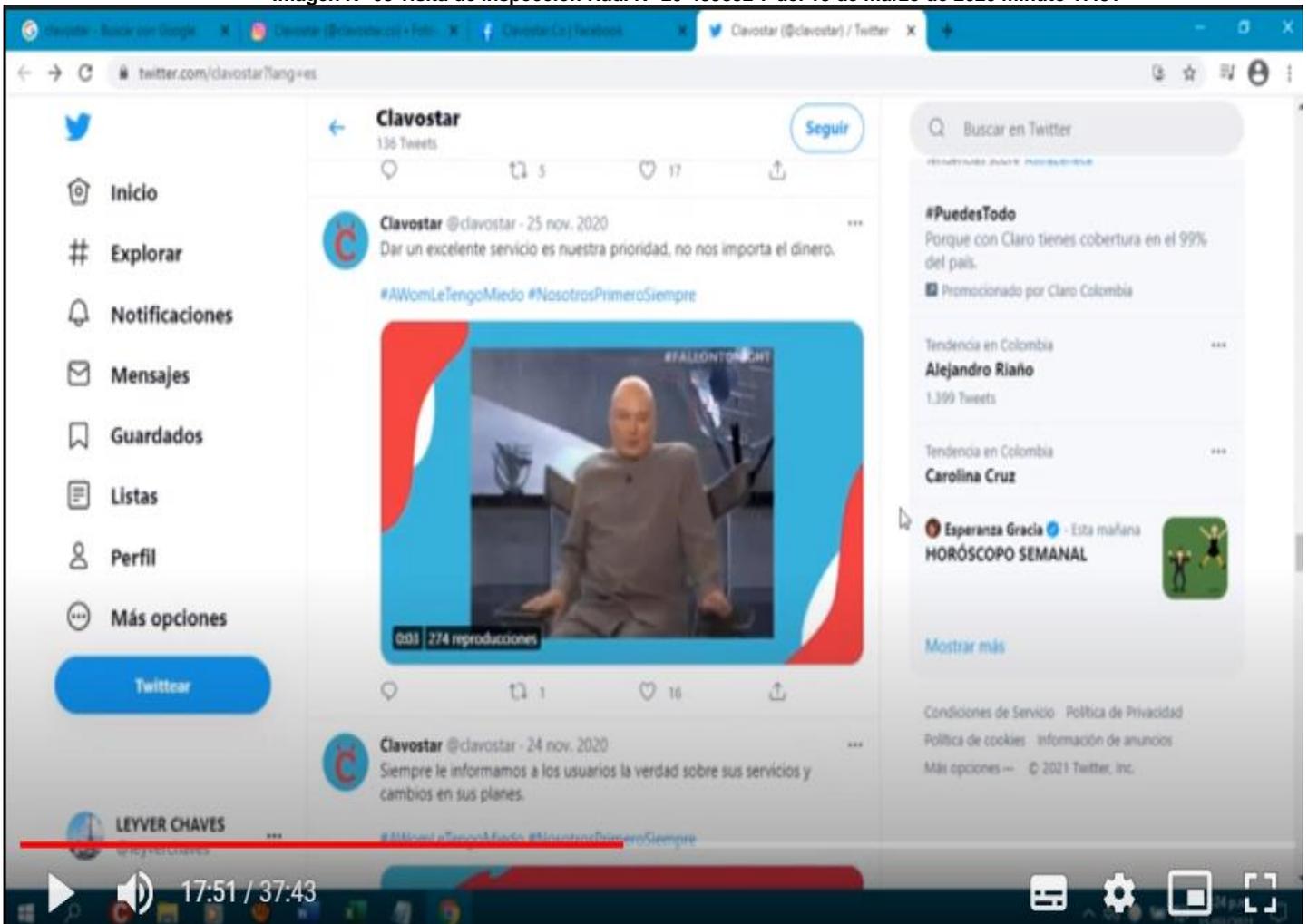
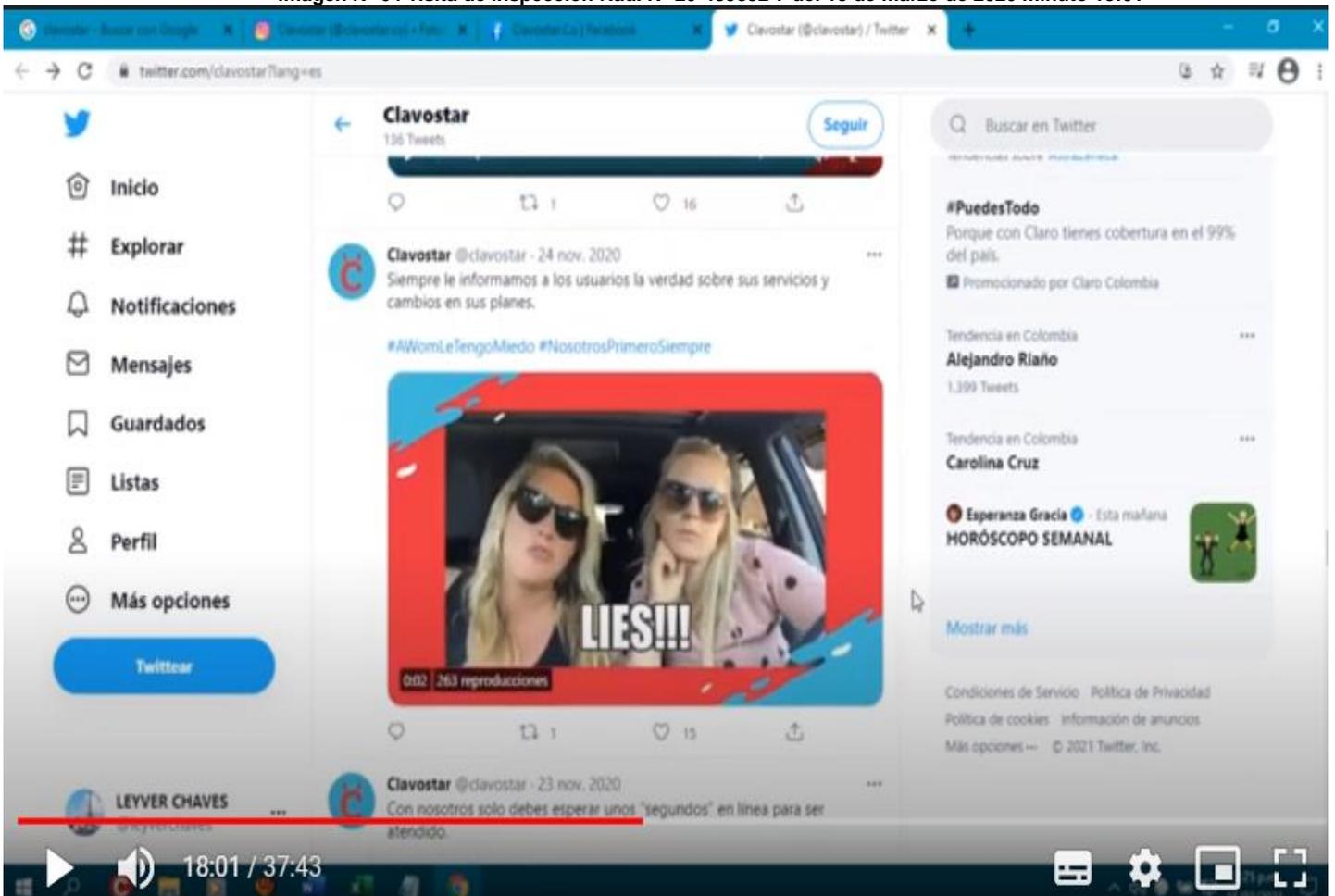


Imagen N° 64 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 18:01



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 65 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 18:09

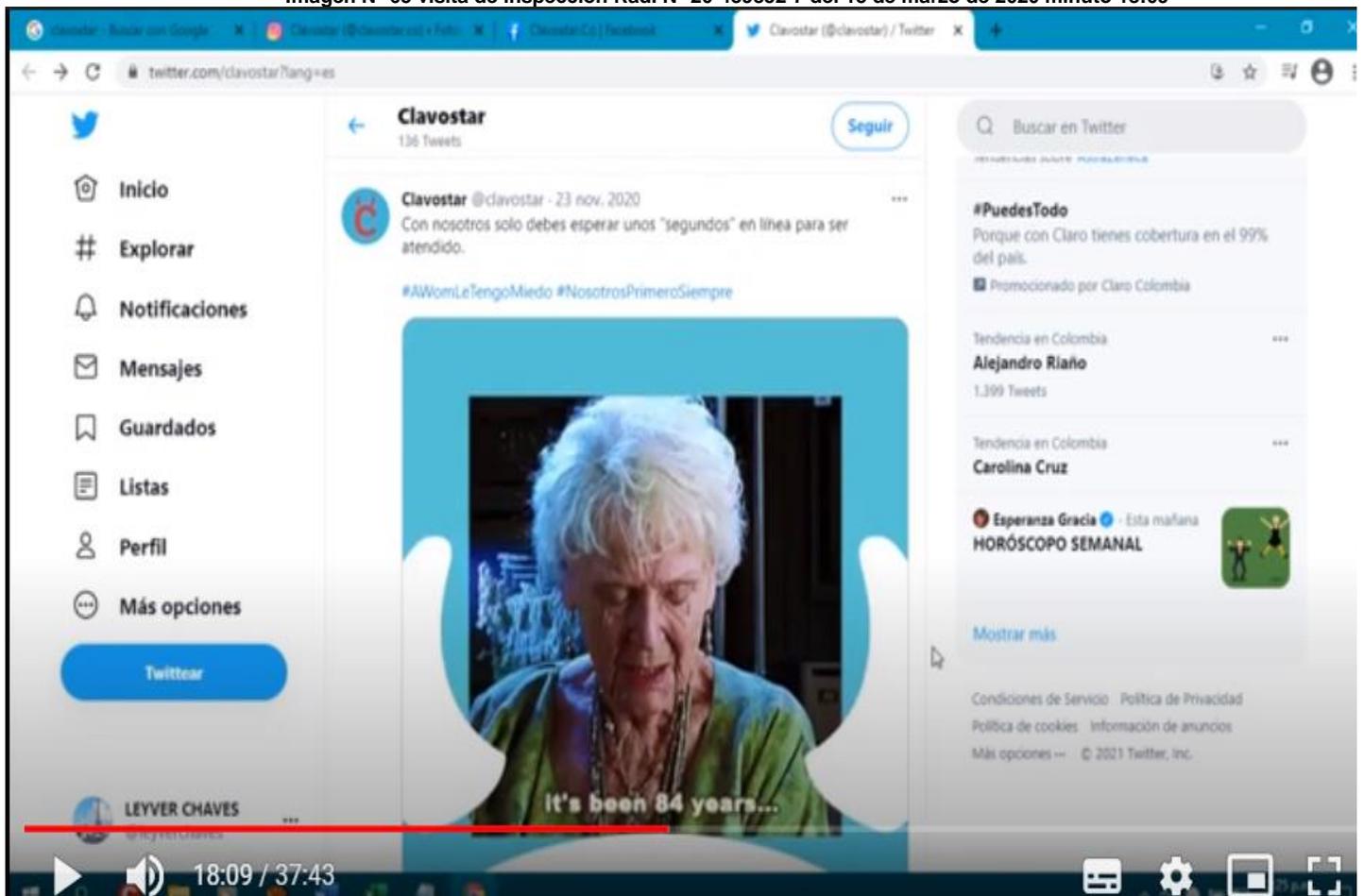
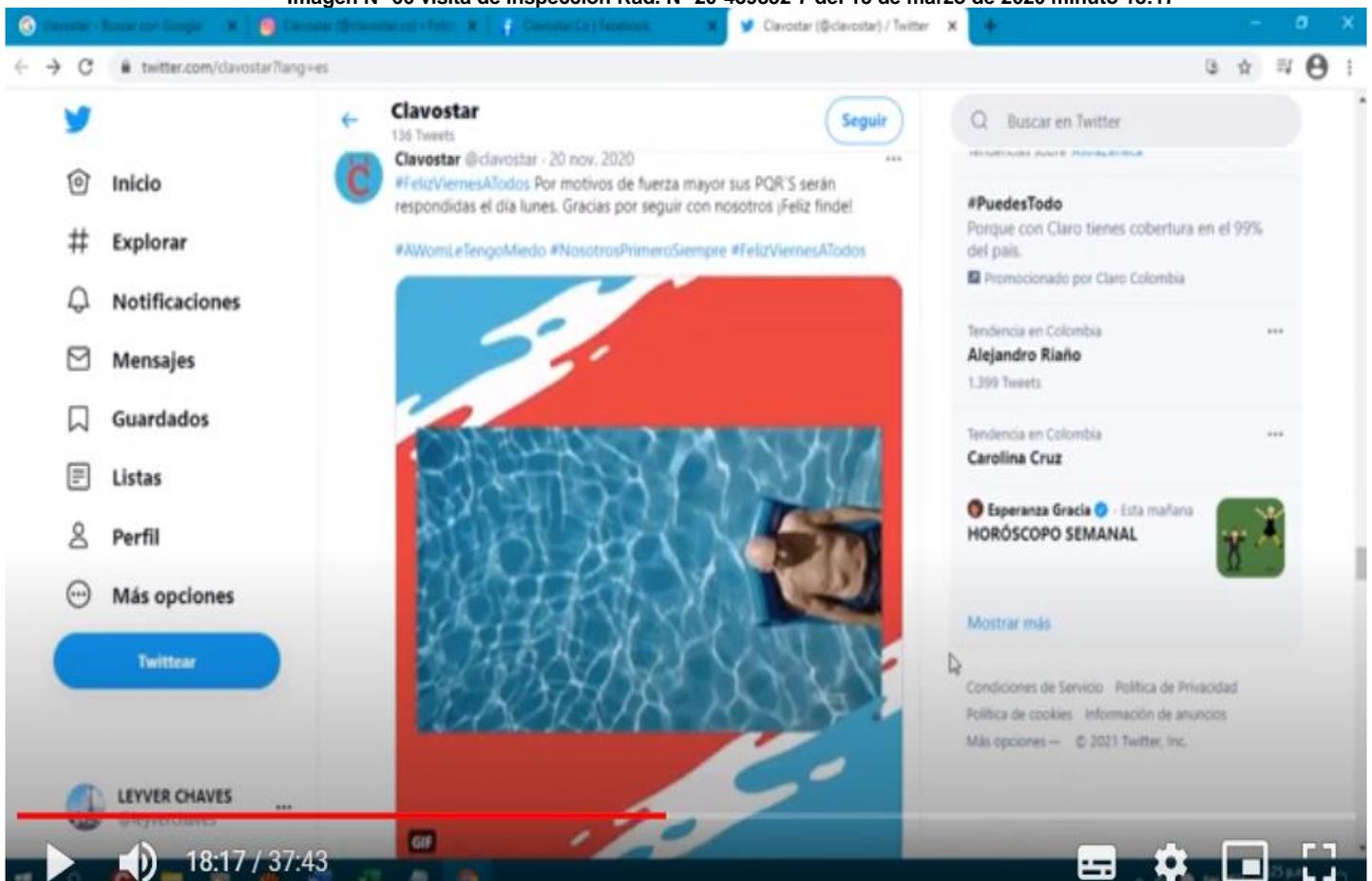


Imagen N° 66 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 18:17



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 67 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 20:03

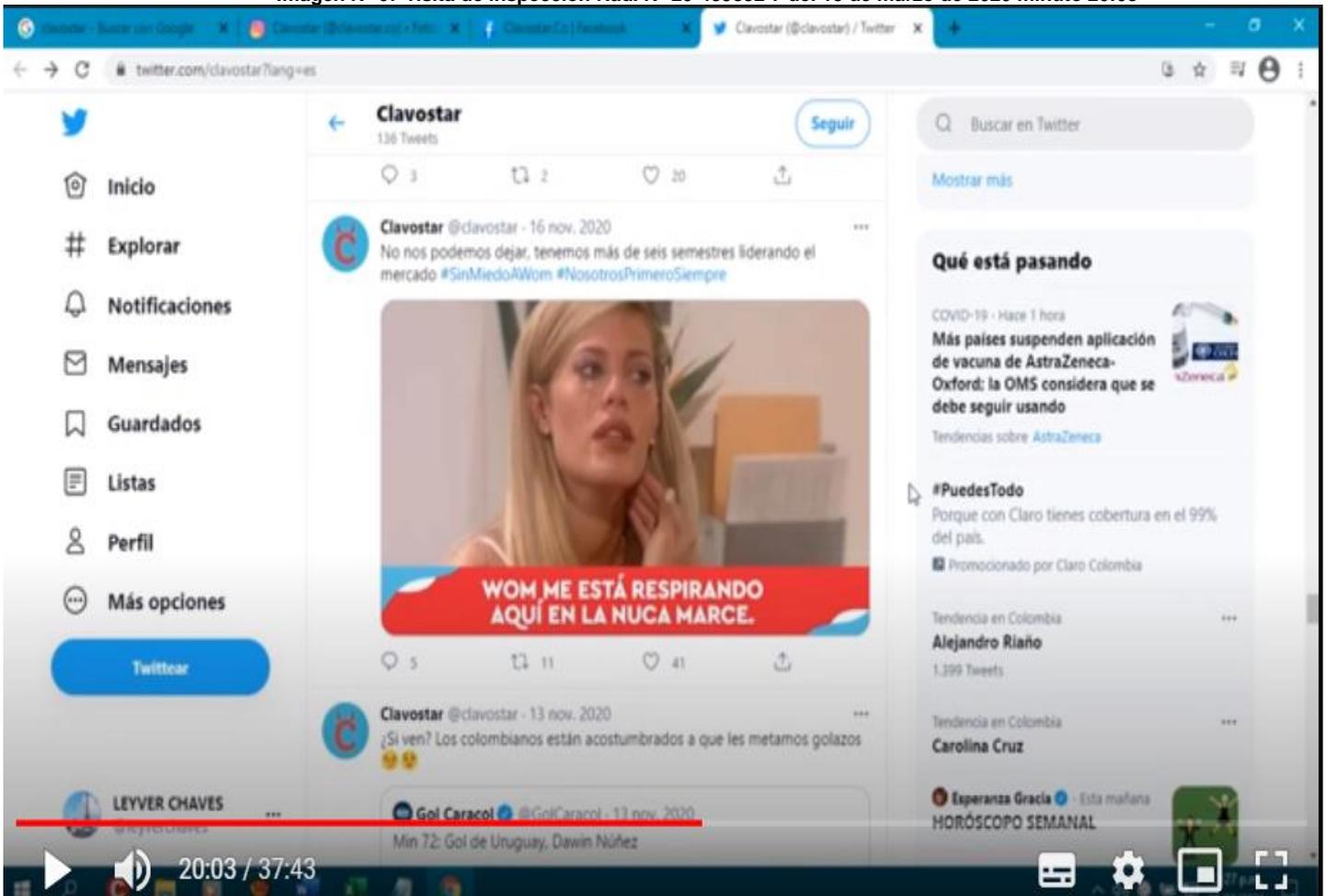
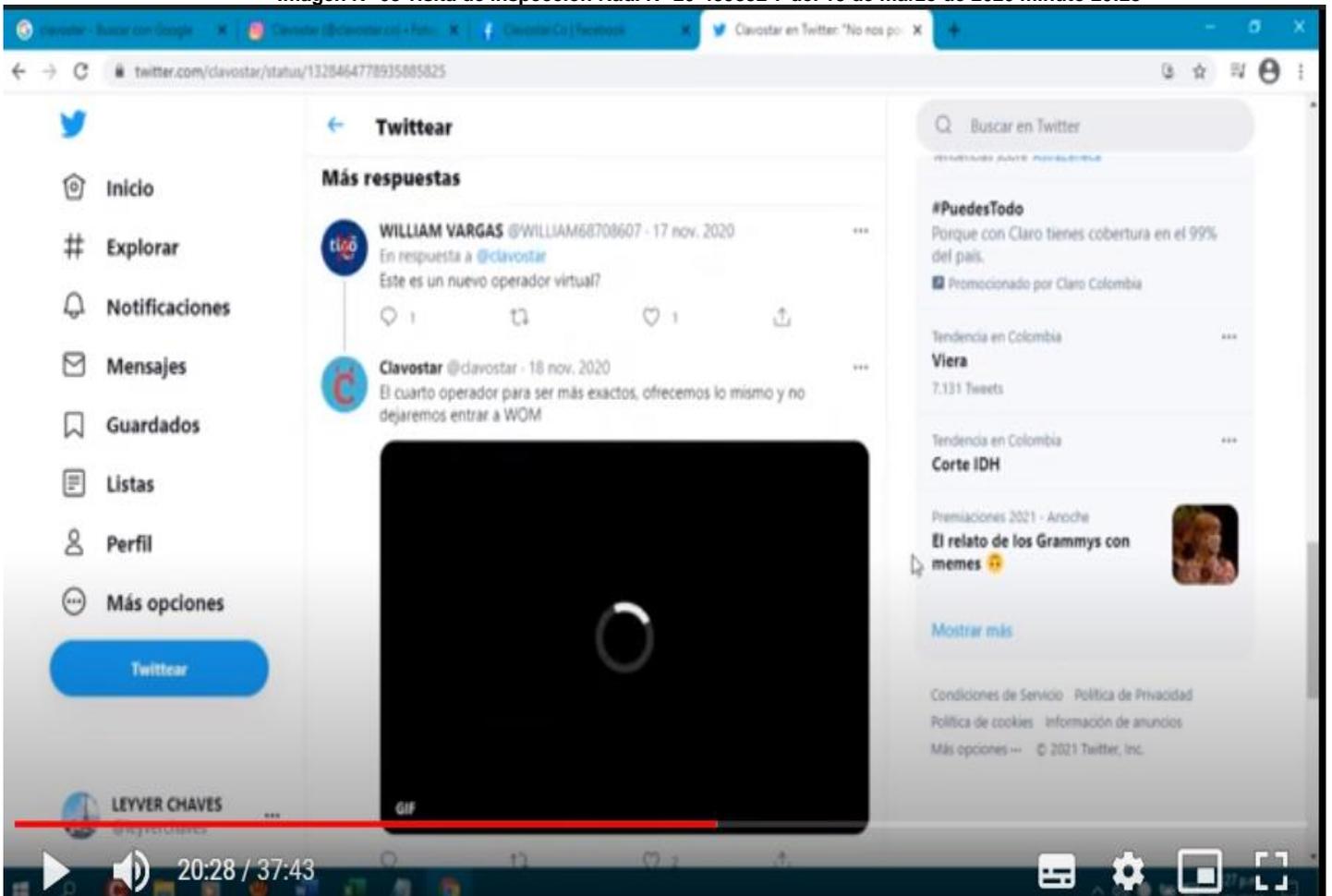


Imagen N° 68 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 20:28



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 69 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 20:28

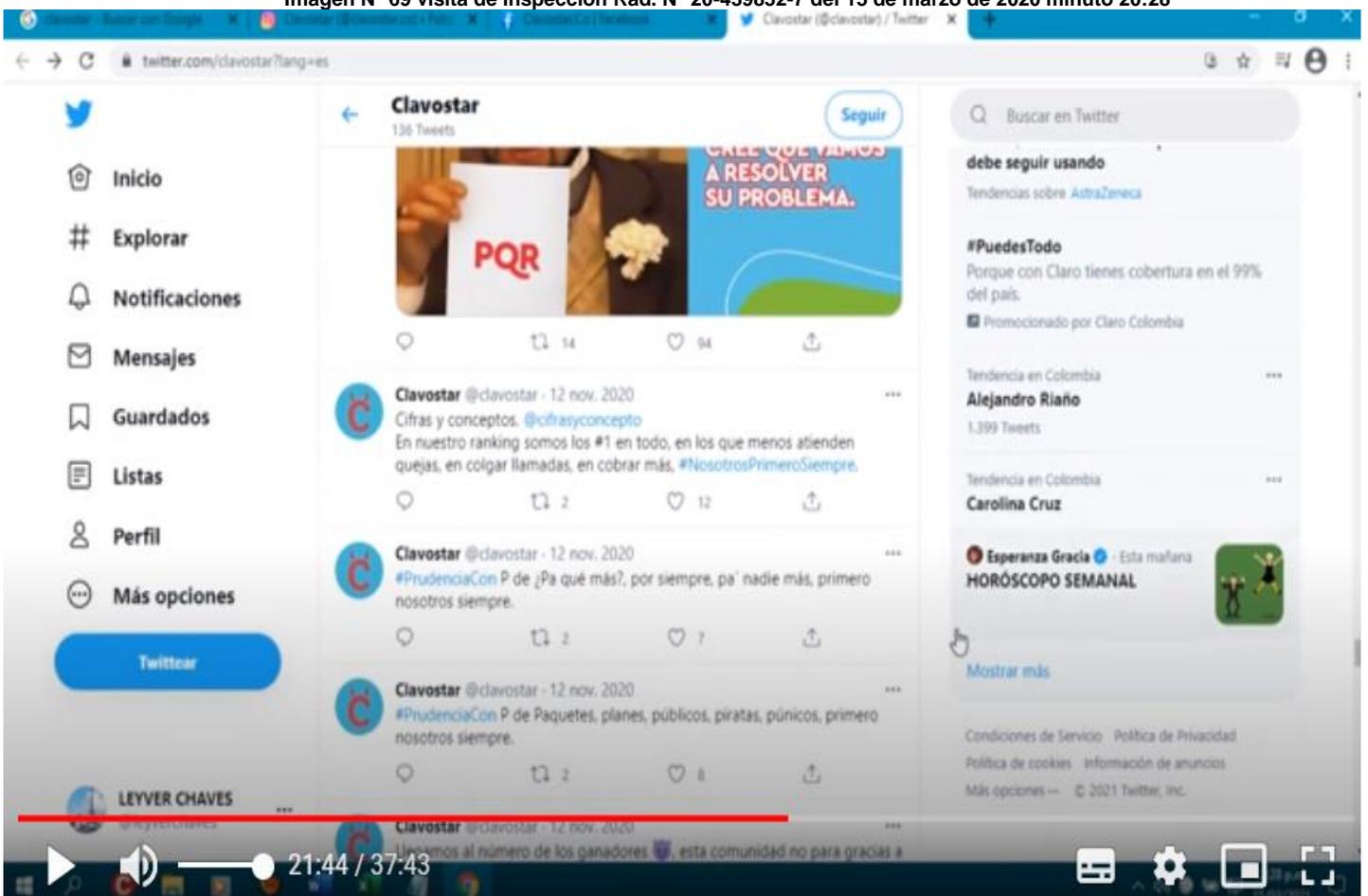


Imagen N° 70 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 28:08



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 71 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 34:08

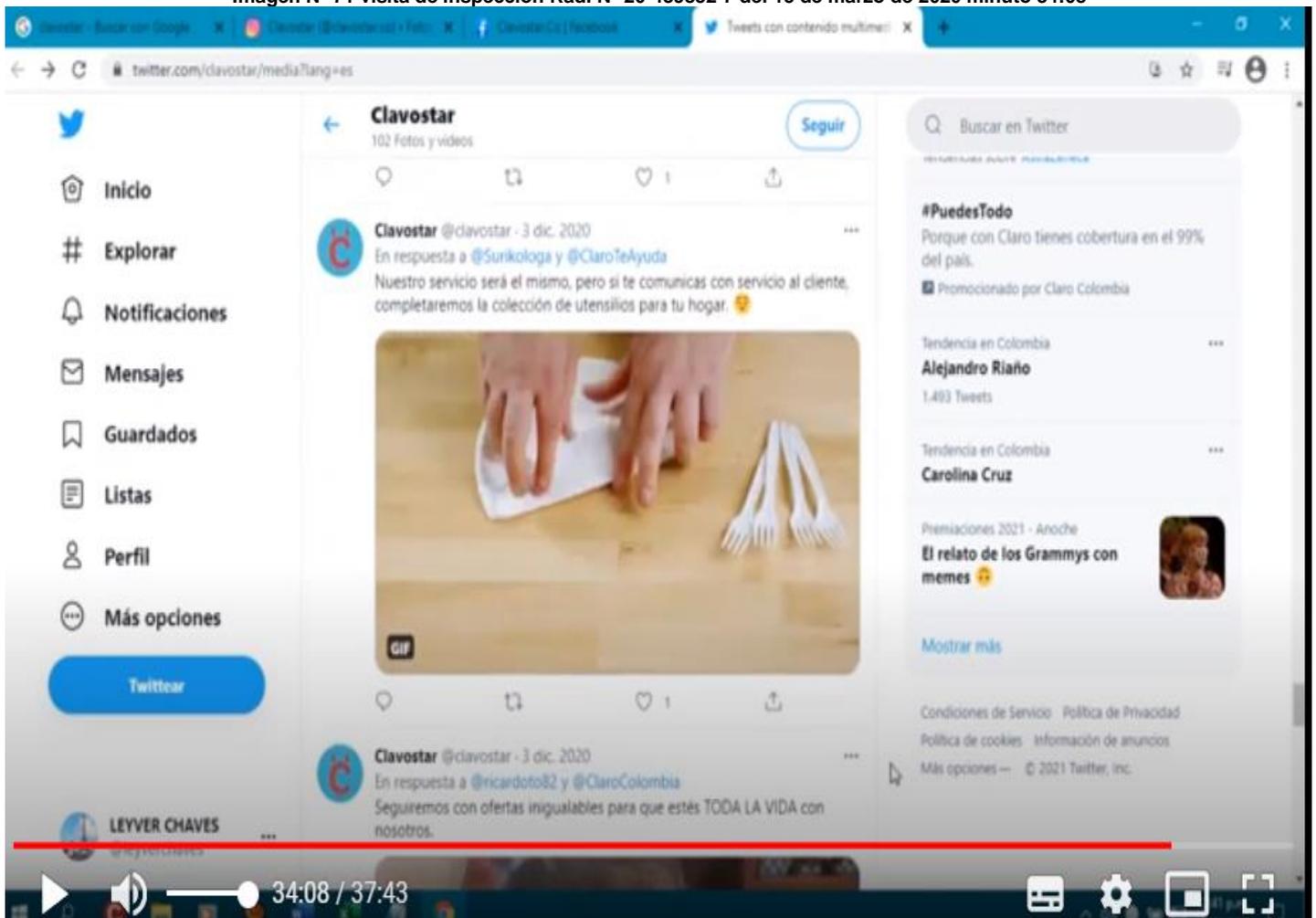
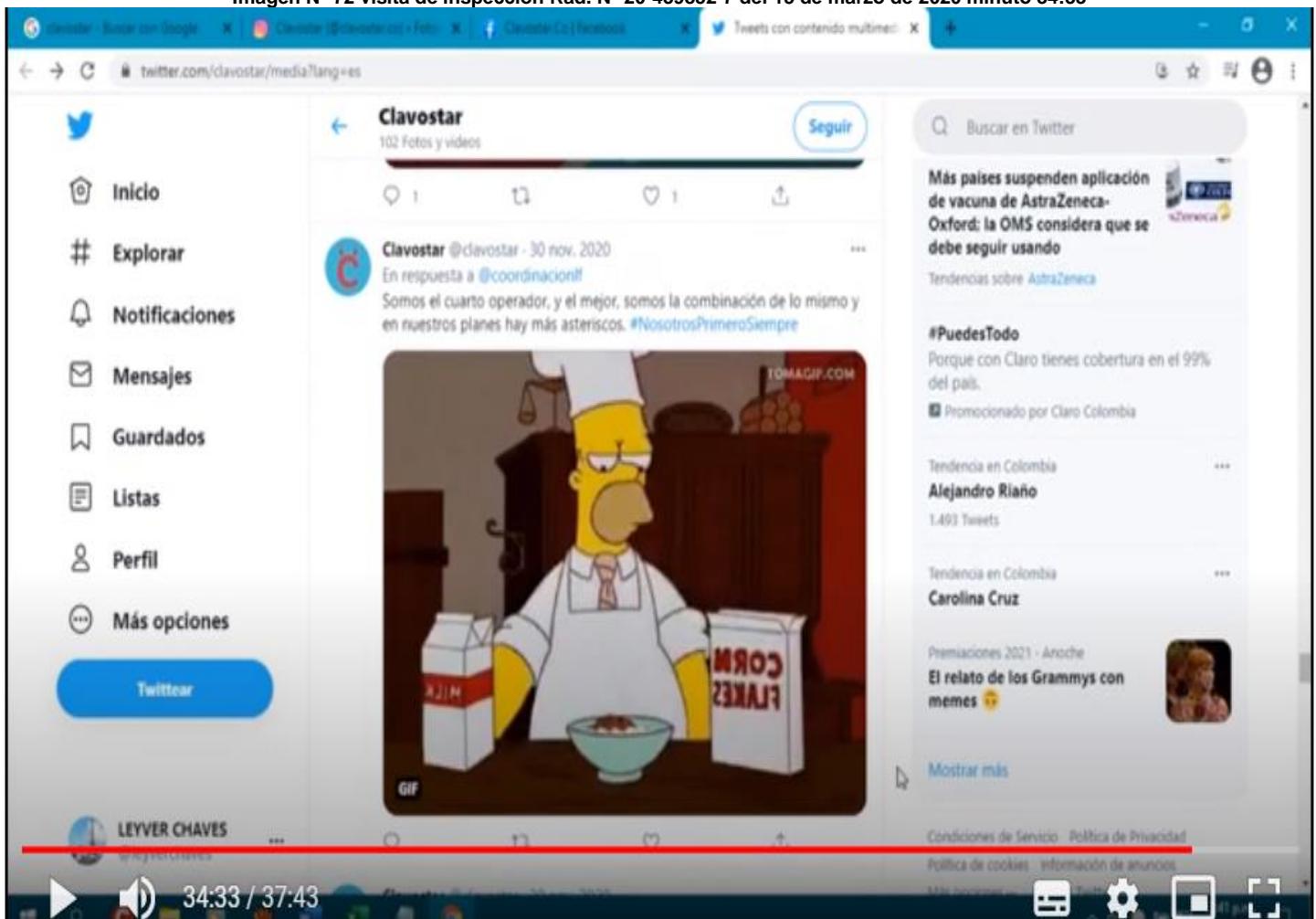


Imagen N° 72 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 34:33



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 73 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 34:41

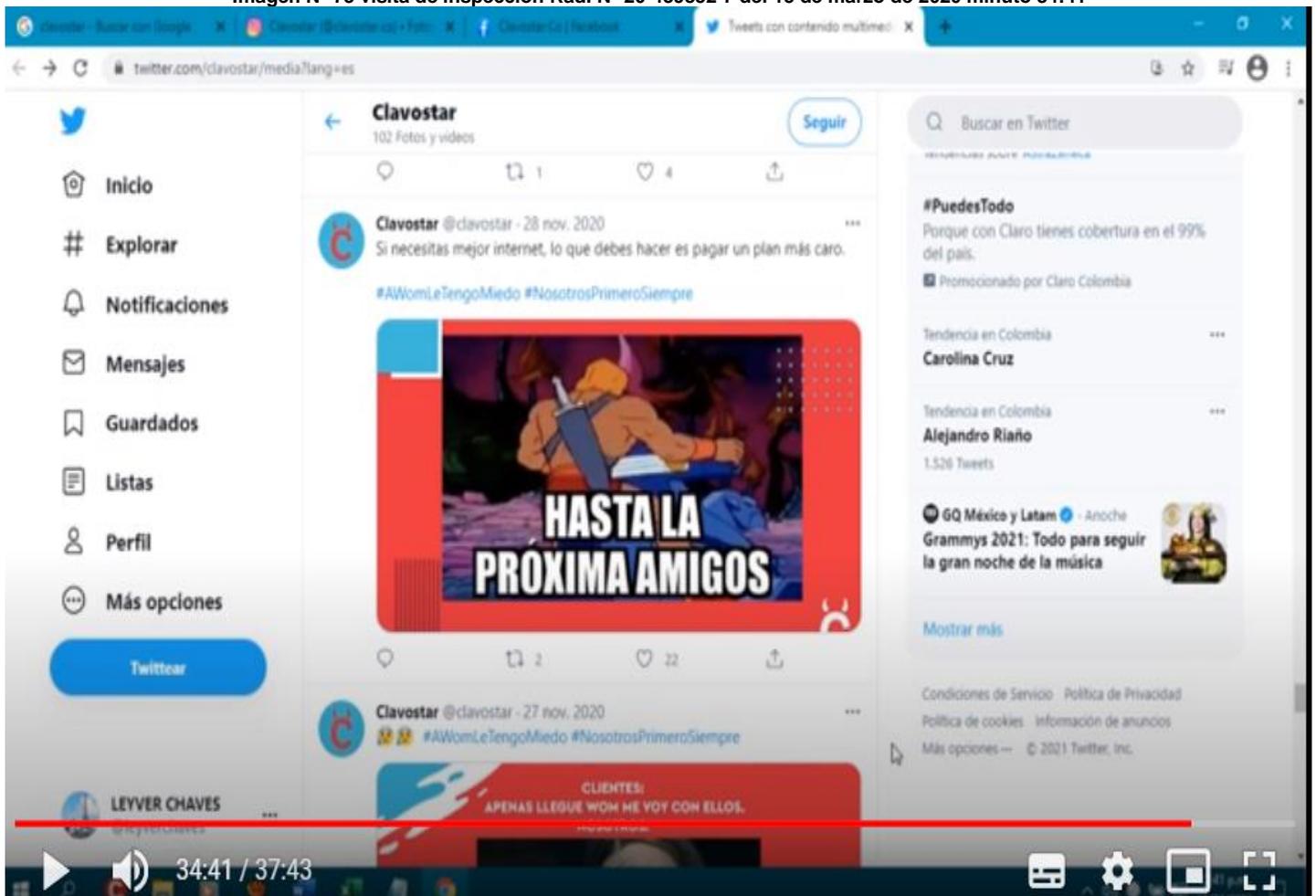
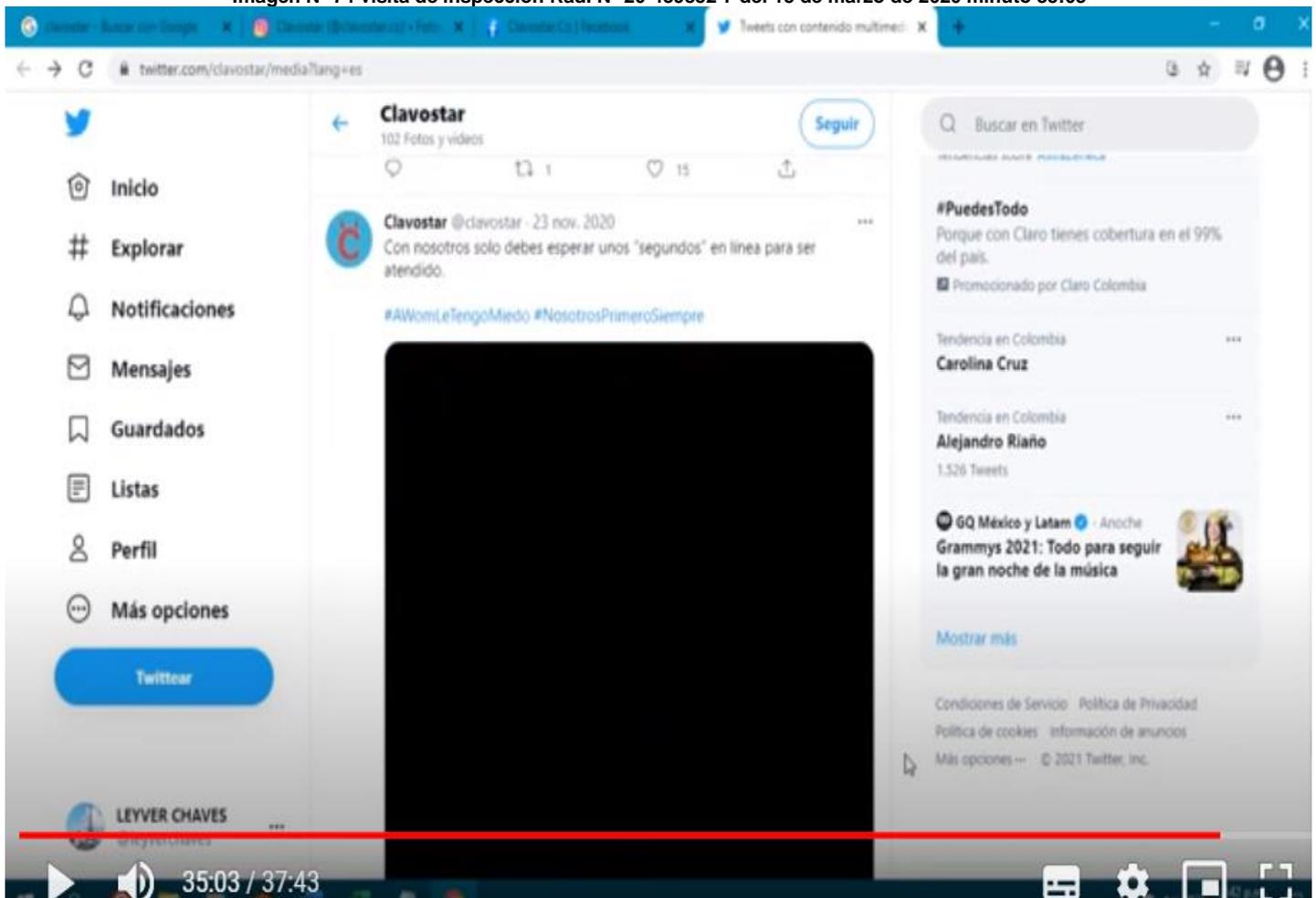


Imagen N° 74 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 35:03



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 75 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 36:10

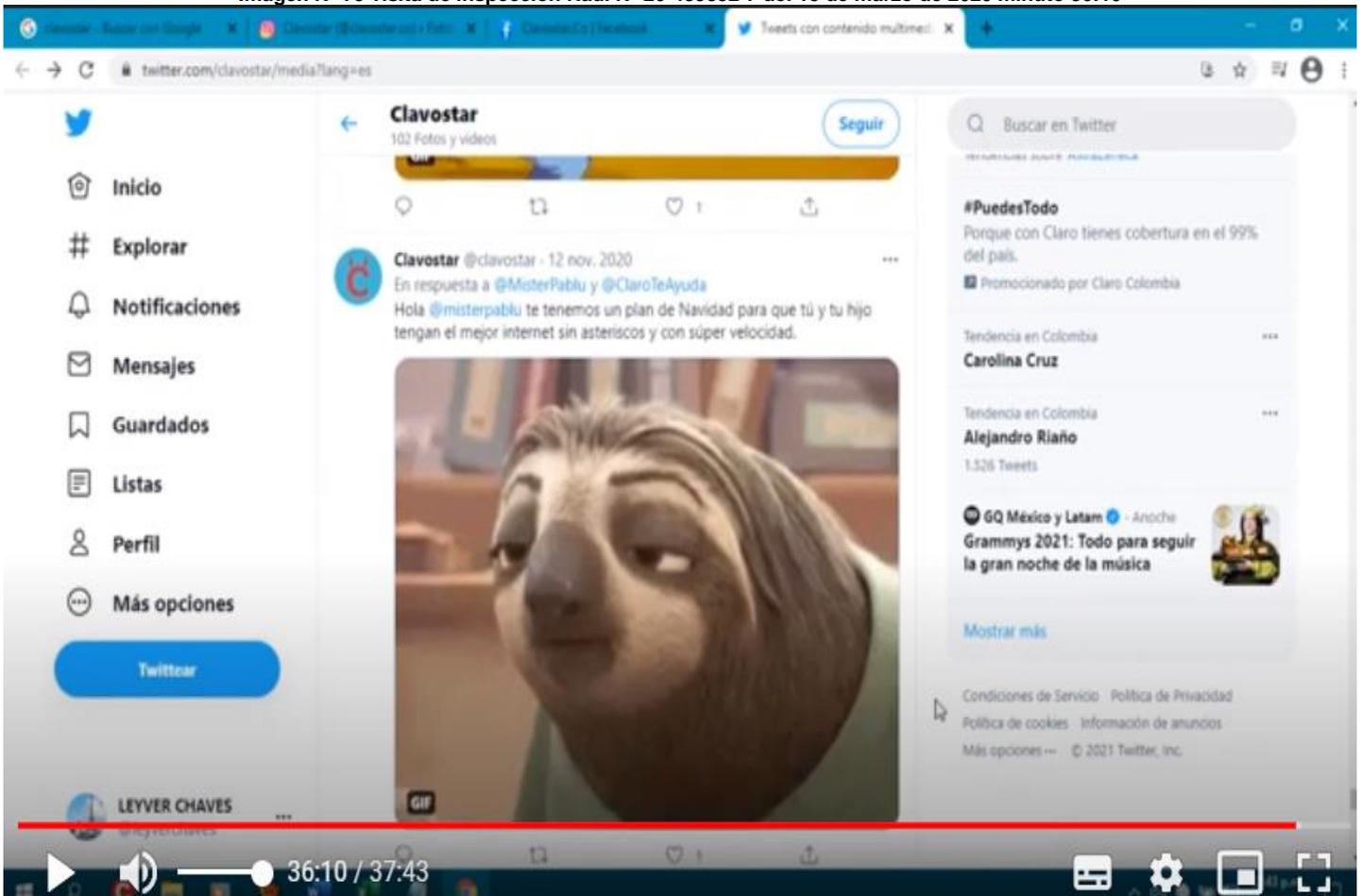
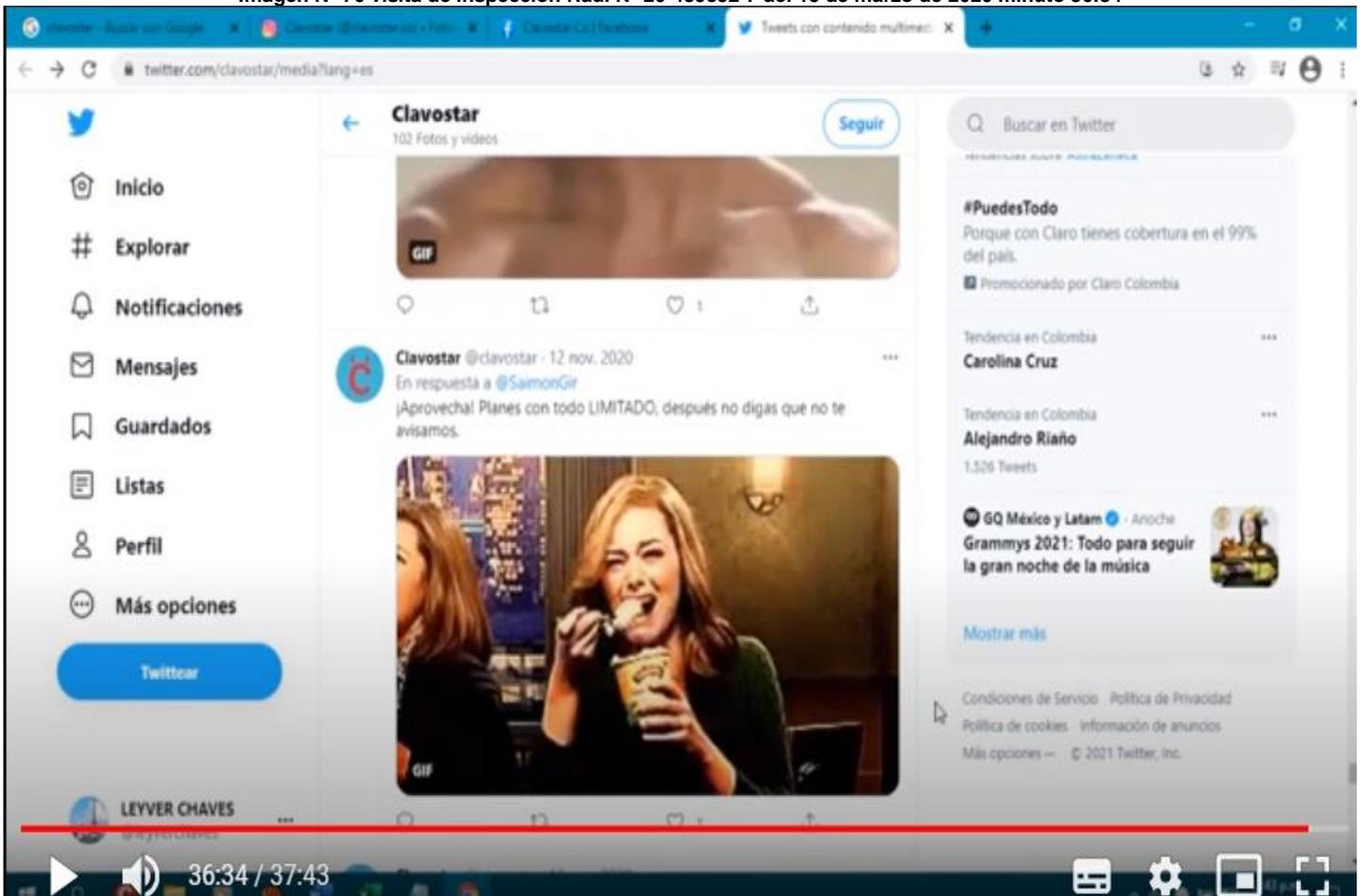


Imagen N° 76 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 36:34



De las imágenes N° 60 a 76 previamente relacionadas en este acto administrativo, se advierte que la investigada les suministró a los consumidores, entre otra, la siguiente información:

- “(...) en navidad tenemos equipos con el 0.000005% de descuento y opciones de pago cómodas que terminarás de pagar en el 2025 (...)”.

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

- “(...) ¿cuál crees que debe ser nuestro propósito en 2021? #Awomletengomiedo #nosotrosprimerosiempre 1. Poner 1 o 2 agentes de call center nuevos. 2. Bajar los precios en un 0.000001%. 3. Reducir los tiempos de espera de 40 minutos a 38 (...)”.
- “(...) ¿la giga más cara de Latinoamérica? Que quede claro que solo nos quedamos con lo que merecemos (...)”.
- “(...) Dar un excelente servicio es nuestra prioridad, no nos importa el dinero. #Awomletengomiedo #nosotrosprimerosiempre (...)”.
- “(...) siempre le informamos a los usuarios la verdad sobre sus servicios y cambios en sus planes (...)”.
- “(...) con nosotros solo debes esperar unos ‘segundos’ en línea para ser atendido (...)”.
- “(...) #felizviernesatodos por motivos de fuerza mayor sus PQR’s serán respondidas el día lunes. Gracias por seguir con nosotros ¡feliz finde! #Awomletengomiedo #nosotrosprimerosiempre #felizviernesatodos (...)”.
- “(...) no nos podemos dejar, tenemos más de seis semestres liderando el mercado. #Awomletengomiedo #nosotrosprimerosiempre (...)”.
- “(...) El cuarto operador para ser más exactos, ofrecemos lo mismo y no dejaremos entrar a WOM (...)”.
- “(...) cifras y conceptos @cifrasyconceptos en nuestro ranking somos los #1 en todo, en los que menos atienden quejas, en colgar llamadas, en cobrar más. #nosotrosprimerosiempre (...)”.
- “(...) ¡nuestros call center están a la vanguardia! ¡llámanos! #nosotrosprimerosiempre #NoletenemosmiedoAWOM (...)”.
- “(...) nuestro servicio será el mismo, pero si te comunicas con servicio al cliente, completaremos la colección de utensilios para tu hogar (...)”.
- “(...) somos el cuarto operador, y el mejor, somos la combinación de los mismo y en nuestro planes hay más asteriscos #nosotrosprimerosiempre (...)”.
- “(...) si necesitas mejor internet, lo que debes hacer es pagar un plan más caro #Awomletengomiedo #nosotrosprimerosiempre (...)”.
- “(...) te tenemos un plan de navidad para que tú y tu hijo tengan el mejor internet sin asteriscos y con súper velocidad (...)”.
- “(...) ¡Aprovecha! Planes con todo LIMITADO, después no digas que no te avisamos (...)”.

Así las cosas y si bien la investigada indicó que la denominación “CLAVOSTAR” aludía a un personaje ficticio y que éste encarnaba los aspectos y conductas que constituían las principales insatisfacciones de los consumidores y que “también en ocasiones” las posibles reacciones naturales del mercado, dichas manifestaciones se las expuso a esta Autoridad y no en los medios digitales de los que se prevaleció para suministrarles información a los consumidores.

En tal entendido, un consumidor medio y/o racional al acudir a dichos medios y, específicamente, a los perfiles que creó la investigada, al ver la anterior información suministrada, entenderá sin mayores elucubraciones que en Colombia existe “otro operador móvil” y que con éste podrá, entre otras cosas, adquirir equipos con el 0.000005% de descuento y opciones de pago cómodas que terminarán de pagar en el 2025, que solo deberá esperar unos segundos en línea para ser atendido, que tiene más de seis semestres liderando el mercado, que es el cuarto operador en Colombia, que además son los número 1, porque atienden menos quejas, que su call center se encuentra a la vanguardia y que tiene un plan de navidad que tiene el mejor internet sin asteriscos y con súper velocidad. En ese orden, la información suministrada de cara a lo que determina el numeral 1.3 del artículo 3° y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, podría ser carente de claridad, veracidad, suficiencia, verificabilidad, comprensibilidad y precisión.

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Aunado a ello, la información suministrada podría ser carente de claridad, comprensibilidad, suficiencia, veracidad y verificabilidad, respecto de la naturaleza, características y derechos del anunciante, tal como su identidad, toda vez que en los medios digitales empleados por la investigada se señaló de forma expresa la expresión “CLAVOSTAR” y teniendo en cuenta las manifestaciones de ésta, respecto de que se trataba de un operador del sector de las telecomunicaciones ficticio, el aludir a dicha palabra e indicar que dichos perfiles correspondían a una *“cuenta oficial de otro operador móvil que viene a dar el mismo servicio porque sabemos que nada debe cambiar”*, ocasionaría que lo allí indicado adoleciera de los atributos antes mencionados en tanto que podría generar la idea en un consumidor medio de que en realidad se trata de un nuevo operador que prestará servicios de telefonía; igualmente, la frase *“otro operador móvil que viene a dar el mismo servicio porque sabemos que nada debe cambiar”* podría ser carente igualmente de los atributos previamente expuestos, ya que no se puede establecer a qué aludió el sujeto pasivo con la manifestación *“el mismo servicio”* que ofrecería, por cuanto al indicarse que se trata de un nuevo operador de telefonía podría generar la idea errada de que se está en presencia de un verdadero prestador de servicios de telecomunicaciones; por ello, la sociedad objeto de esta investigación con su conducta pudo haber vulnerado lo que determina el numeral 1.3 del artículo 3° y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los numerales 2.1, 2.1.1, el literal c) del numeral 2.1.1.1 y el literal a) del numeral 2.1.1.2 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

Igualmente, ésta al indicar que da *“un excelente servicio es nuestra prioridad, no nos importa el dinero”, “siempre le informamos a los usuarios la verdad sobre sus servicios y cambios en sus planes”, “por motivos de fuerza mayor sus PQR’s serán respondidas el día lunes (...)”, “si necesitas mejor internet, lo que debes hacer es pagar un plan más caro”, “¿la giga más cara de Latinoamérica? Que quede claro que solo nos quedamos con lo que merecemos”, “nuestros call center están a la vanguardia”, “si necesitas mejor internet, lo que debes hacer es pagar un plan más caro”, “te tenemos un plan de navidad para que tú y tu hijo tengan el mejor internet sin asteriscos y con súper velocidad”, “nuestro servicio será el mismo, pero si te comunicas con servicio al cliente, completaremos la colección de utensilios para tu hogar” y “¡Aprovecha! Planes con todo LIMITADO, después no digas que no te avisamos”,* podría afectar los derechos que les asisten a los consumidores a obtener información clara, veraz, verificable, comprensible, precisa y suficiente respecto de las características de los servicios, máxime si se tiene en cuenta que ésta en su escrito de respuesta radicado con el número 20-439582-5 del 14 de diciembre de 2020, manifestó, entre otras cosas, que:

“(...) PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. no se encuentra ejerciendo aún las actividades comerciales propias de su objeto social en el mercado de los servicios de telecomunicaciones móviles (...) Mientras ello sucede, la sociedad se encuentra adelantando todas las acciones requeridas para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones legales y regulatorias, de manera que todos los aspectos que tienen que ver con su operación se garanticen y los servicios que ofrezca en un futuro cercano empiecen a ser demandados de manera importante por los consumidores colombianos(...).”

Por ello, la investigada con su conducta pudo haber vulnerado lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3° y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los numerales 2.1, 2.1.1, el literal a) del numeral 2.1.1.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

Asimismo, debe ponerse de presente que la investigada les informó a los consumidores *“(...) cifras y conceptos @cifrasyconceptos en nuestro ranking somos los #1 en todo, en los que menos atienden quejas, en colgar llamadas, en cobrar más. #nosotroprimerosiempre (...)”*, información carente de veracidad y suficiencia, toda vez que al parecer, ésta no ofrecía ningún servicio en el mercado y adicionalmente, no se evidencia la existencia de un soporte que le permitiera realizar tales manifestaciones; por ello, pudo haber vulnerado lo que determina el numeral 1.3 del artículo 3° y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

Del mismo modo, debe ponerse de presente que igualmente, la investigada les informó a los consumidores que era el cuarto operador, sin embargo, lo suministrado podría ser carente de claridad, veracidad, verificabilidad y suficiencia, en tanto que, al parecer el operador de telecomunicaciones que entraría al mercado colombiano sería el que se identificaría con la marca WOM, de acuerdo a lo que ésta expuso en el radicado número 20-439582-5 del 14 de diciembre de 2020. En ese orden, habrá que determinar si ésta con su conducta vulneró el numeral 1.3 del artículo 3° y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Como consecuencia de lo expuesto, este Despacho deberá determinar si la investigada con su conducta suministró información que indujo o pudo inducir en error a los consumidores, debido a su carácter engañoso, que pudiera afectar el comportamiento económico de éstos y por ende, si se presentó o no una vulneración a lo que determina el numeral 1.3 del artículo 3°, el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los numerales 2.1, 2.1.1, los literales a) y c) del numeral 2.1.1.1 y el literal a) del numeral 2.1.1.2 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

13.2. Imputación fáctica N° 2: Presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los literales a) y c) del numeral 2.1.1.1 y el literal a) del numeral 2.1.1.2 del capítulo segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio:

Esta Dirección se ocupará de verificar si **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S**, identificada con NIT 901.354.361-1, vulneró o no lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los literales a) y c) del numeral 2.1.1.1 y el literal a) del numeral 2.1.1.2 del capítulo segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, normas que establecen lo siguiente:

“ARTÍCULO 30. PROHIBICIONES Y RESPONSABILIDAD. *Está prohibida la publicidad engañosa.*

El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa. El medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados.

Circular Única Superintendencia de Industria y Comercio:

“2.1.1.1. Elementos

Para determinar si la propaganda comercial, marca o leyenda o en general cualquier forma de publicidad es engañosa, se tendrán en cuenta entre otros los siguientes elementos:

(...)

b) El precio o su modo de fijación y las condiciones de suministro de bienes o de prestación de servicios.

c) La naturaleza, características y derechos del anunciante, tales como su identidad y su patrimonio, sus cualificaciones y sus derechos de propiedad industrial, comercial o intelectual, o los premios que haya recibido o sus distinciones.

(...)

2.1.1.2. Criterios

Para efectos de lo previsto en los artículos 14, 15, 16 y 17 del decreto 3466 de 1982, o de las normas que los modifiquen, complementen o sustituyan, se entenderá que la información o la propaganda comercial es engañosa, entre otros casos cuando:

a) Se omite información necesaria para la adecuada comprensión de la propaganda comercial (...).”

Lo anterior, teniendo en cuenta las visitas de inspección realizadas y que se encuentran en el radicado número 20-439582-7 del 15 de marzo de 2021 en el marco de las cuales fueron visitados los siguientes dominios web: <https://www.clavostar.com/>, <https://www.instagram.com/clavostar.co/?hl=es-la>, <https://web.facebook.com/ClavostarCo-118879003351959/?rdc=1&rdr> y <https://twitter.com/clavostar?lang=es> de propiedad de **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S**, identificada con NIT 901.354.361-1 y las páginas web https://issuu.com/diarioadn.co/docs/adn_bogota_-_20201112?ff y https://es.kiosko.net/co/2020/11/13/np/co_espectador.html, las cuales fueron radicadas con el número 20-439852-8 del 16 de marzo de 2020.

Así las cosas, de la visita realizada al enlace web <https://www.instagram.com/clavostar.co/?hl=es-la>, resulta pertinente traer a colación las siguientes imágenes:

"Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos"

Imagen N° 77 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 7:12



"CLAVOSTAR *Nosotros primero siempre*
PROMO DEL AÑO SÚPER LIMITADA PORQUE NOS LLEGÓ COMPETENCIA

ILIMITADOS**

**Antes no eran ilimitados, te dijimos que estaban incluidos pero era mentira, ahora sí nos tocó incluirlos.

Acá te damos lo mismo #AWomLeTengoMiedo
@clavostar.co @clavostar".

"ahora sí nos tocó ser ilimitados** de verdad con nuestra super promo de navidad porque no vamos a dejar que se nos metan. Además te encimamos, buñuelos, natilla y mermelada.

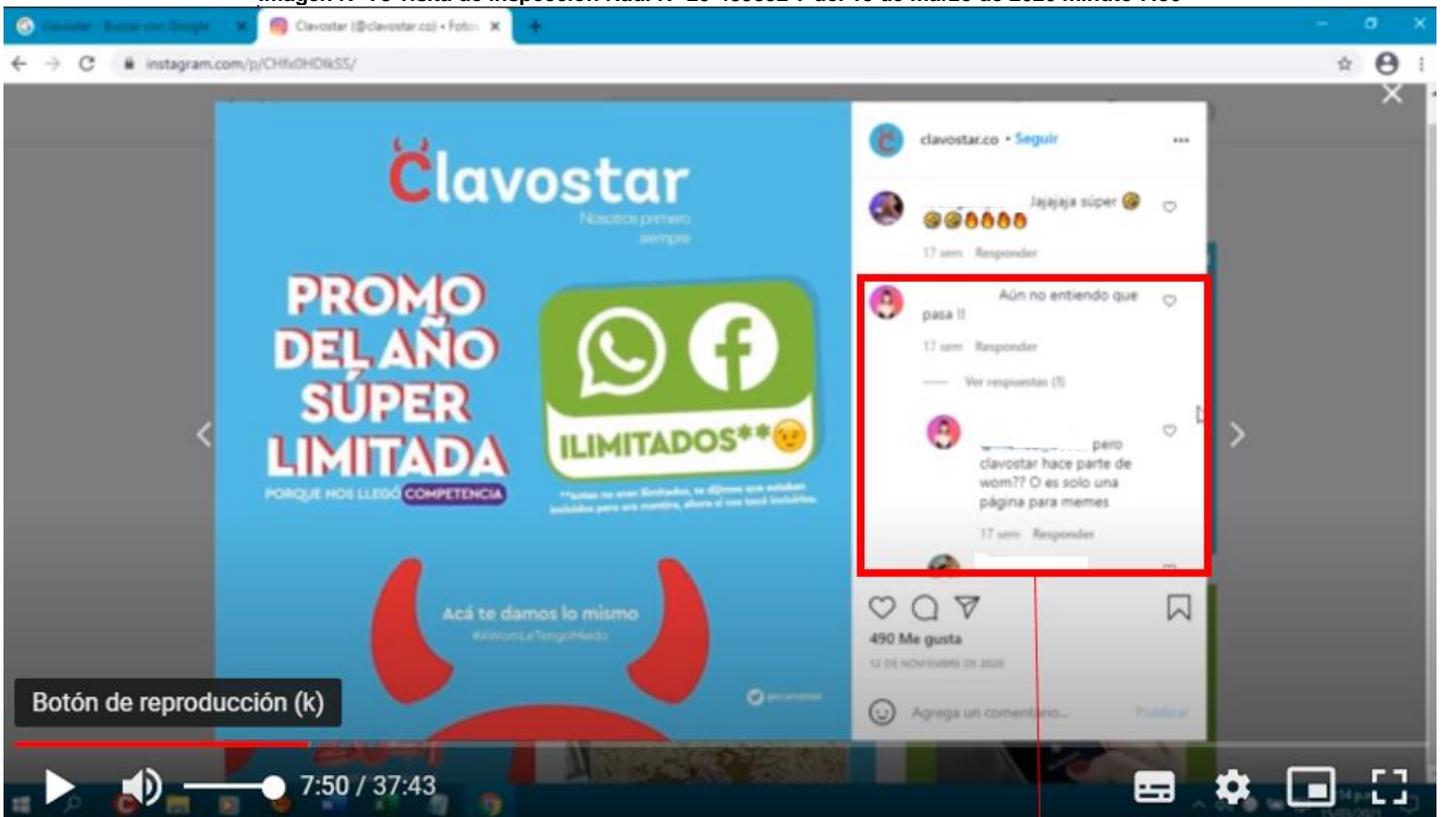
**términos y condiciones:

- Antes no eran ilimitados, te dijimos que estaban incluidos, pero ahora si nos tocó.
- válido martes y jueves de luna llena de 03:00 a 03:15 am
- Sin video llamadas.
- Sin descarga de fotos.

#AWomletengomiedo #nosotrosprimero siempre".

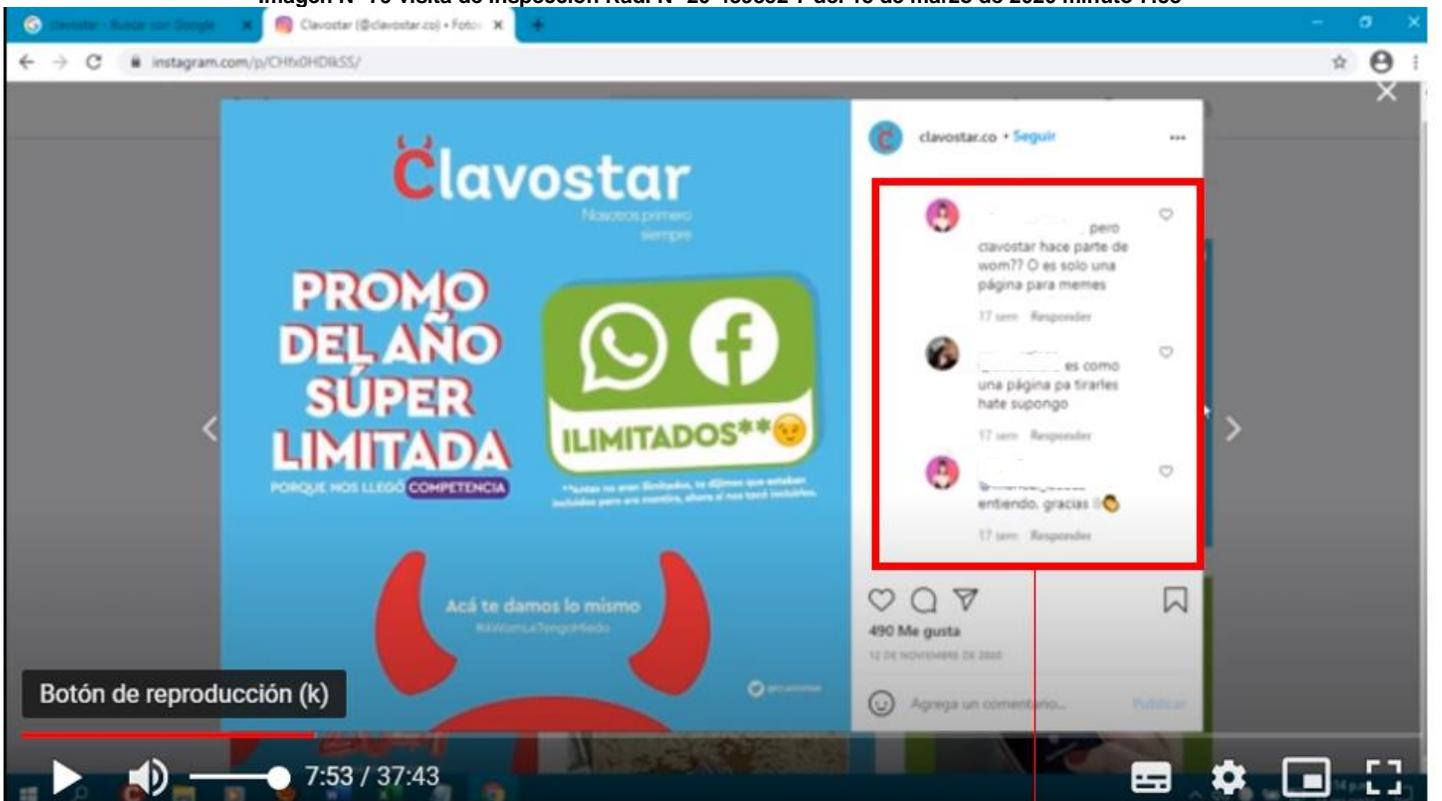
“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 78 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 7:50



“aun no entiendo que pasa” (...) pero clavostar hace parte de wom?? O es solo una página para memes (...)”.

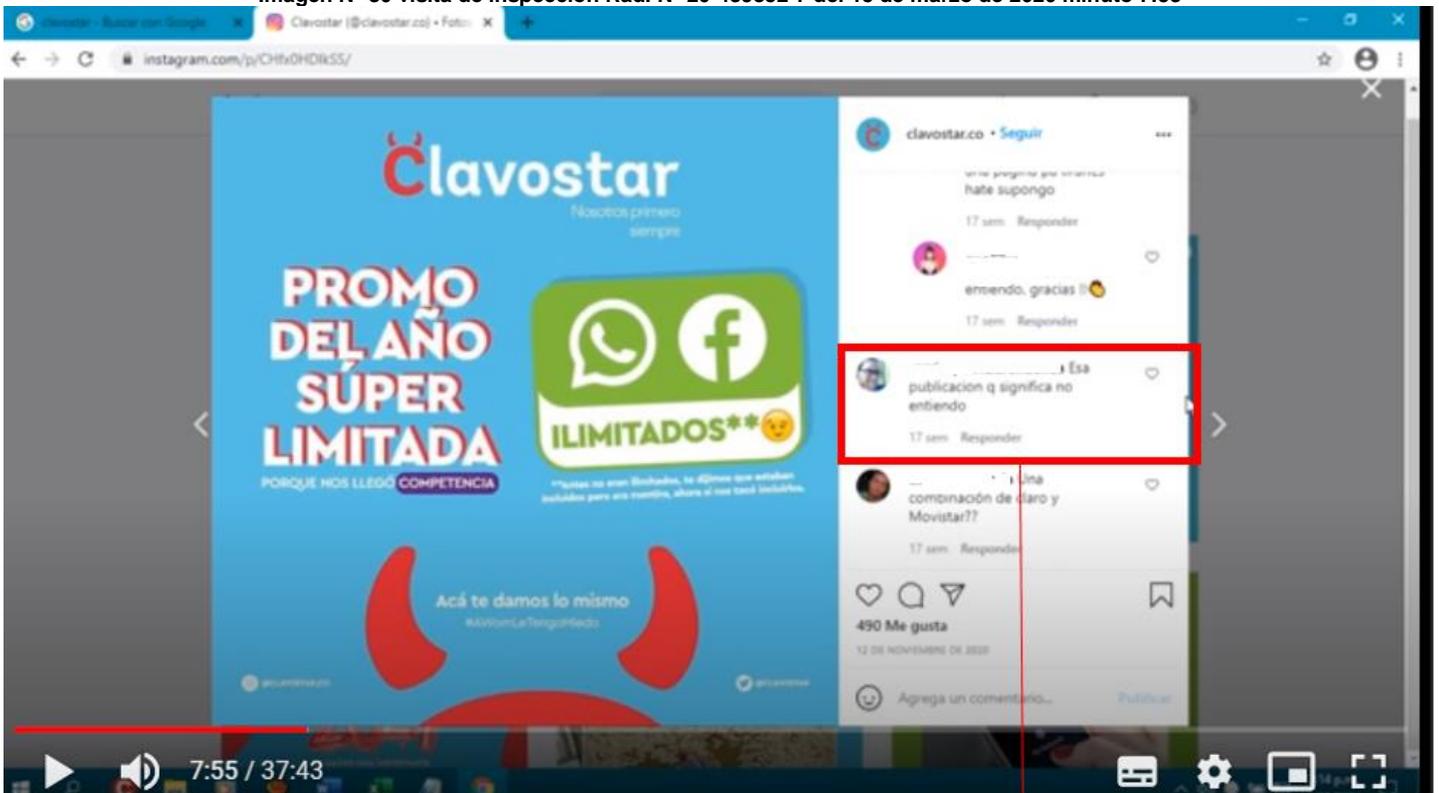
Imagen N° 79 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 7:53



“(...) pero clavostar hace parte de wom?? O es solo una página para memes (...) es como una página para tirarles hate supongo (...) entiendo, gracias (...)”.

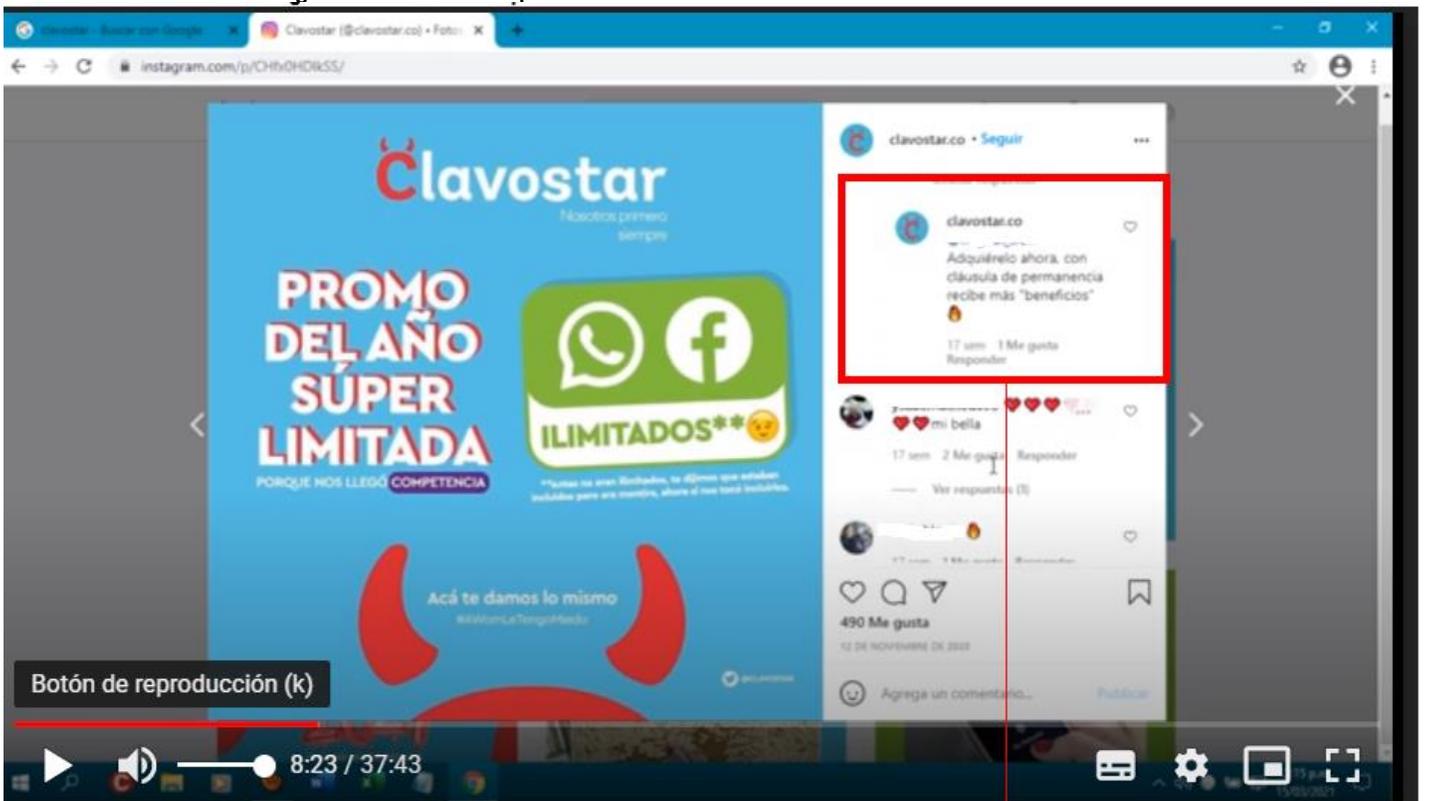
“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 80 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 7:53



“esa publicación q significa no entiendo (...)”.

Imagen N° 81 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 7:53

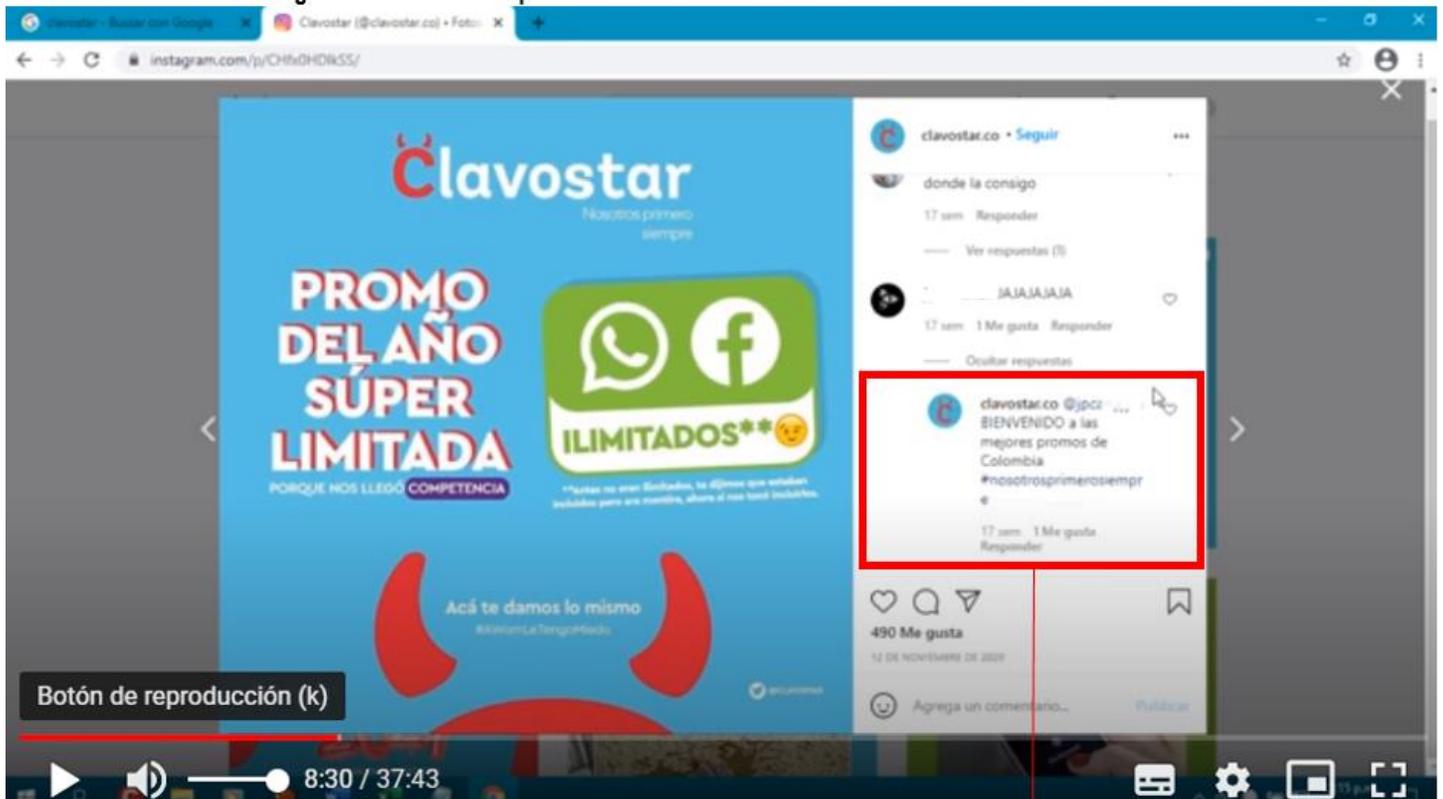


Botón de reproducción (k)

“(...) adquiere ahora, con cláusula de permanencia recibe más 'beneficios' (...)”.

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

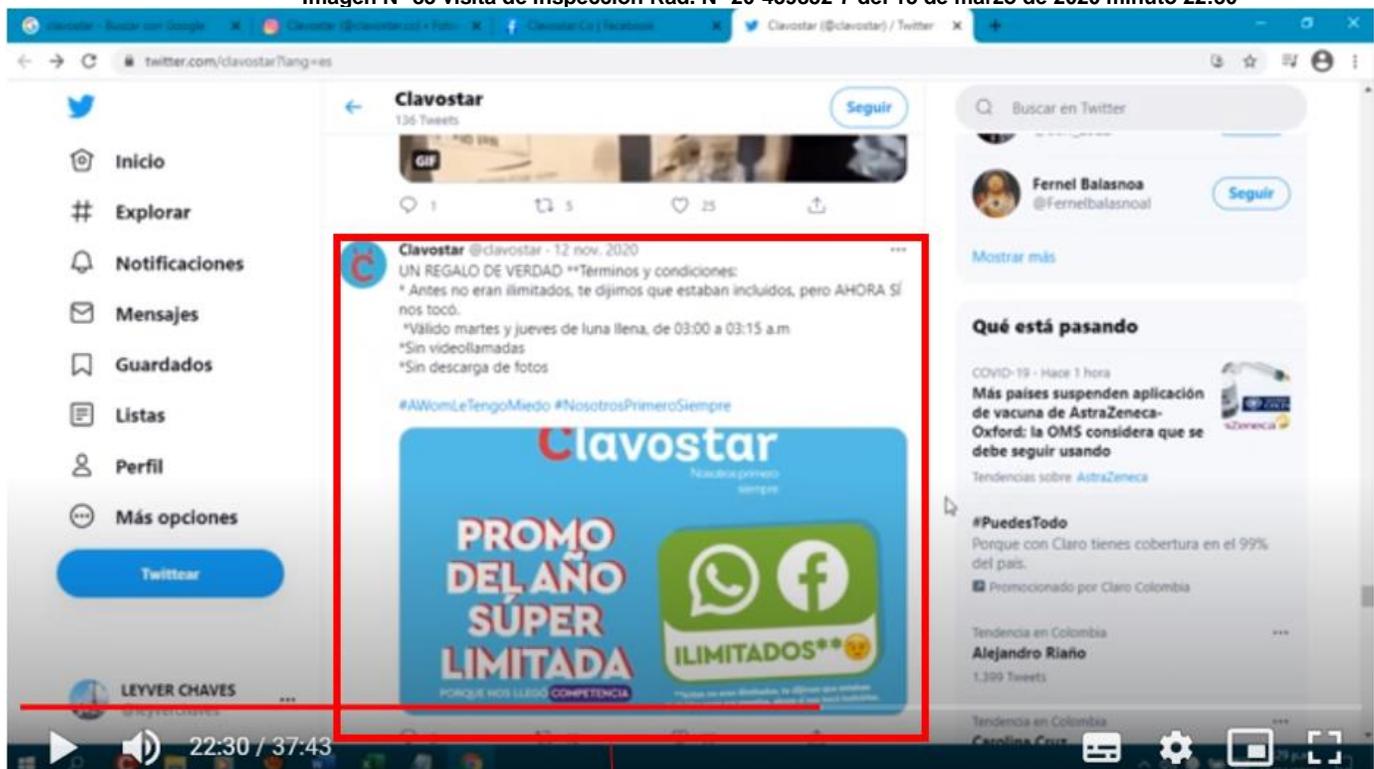
Imagen N° 82 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 7:53



“BIENVENIDO a las mejores promos de Colombia #nosotrosprimerosiempre” (...).”

Asimismo, se visitó el siguiente enlace <https://twitter.com/clavostar?lang=es>, del que se observó lo siguiente:

Imagen N° 83 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 22:30



“Clavostar @clavostar 12 nov. 2020

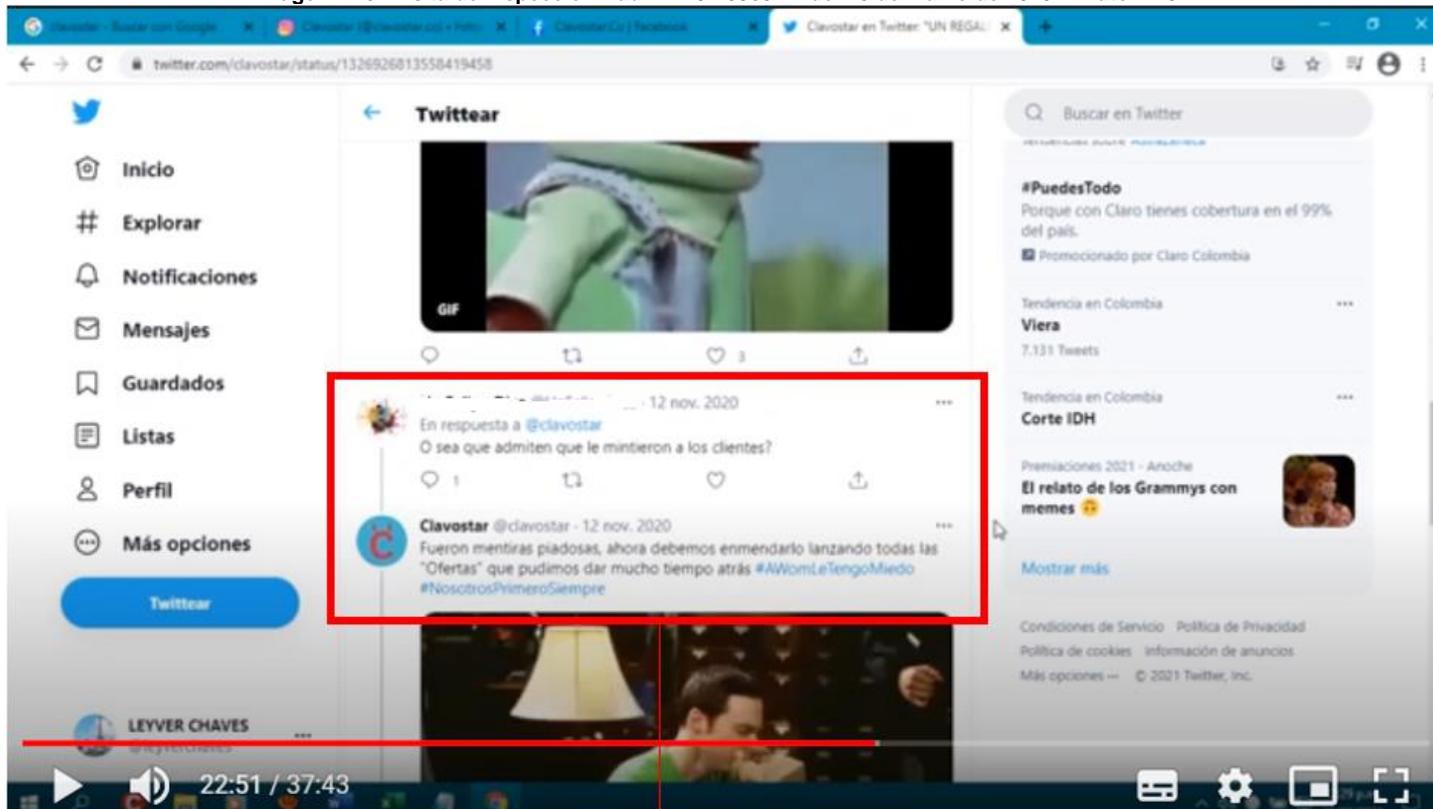
UN REGALO DE VERDAD **términos y condiciones:

- Antes no eran ilimitados, te dijimos que estaban incluidos, pero AHORA SÍ nos tocó.
 - válido martes y jueves de luna llena de 03:00 a 03:15 am
 - Sin video llamadas.
 - Sin descarga de fotos.

#AWomletengomiedo #nosotrosprimero siempre”.

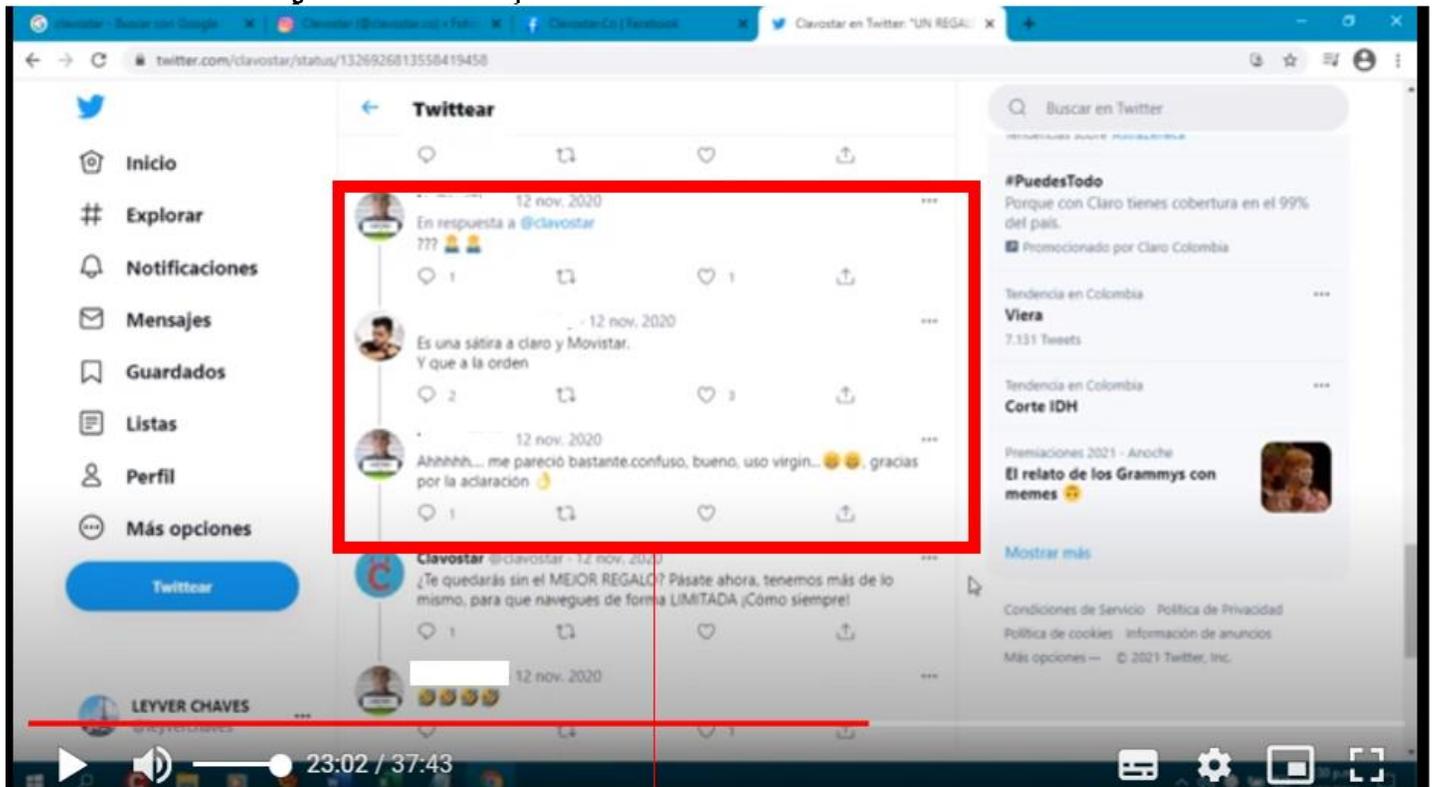
“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 84 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 22:51



“(...) o sea que admiten que le mintieron a los clientes? Clavostar @clavostar 12 nov. 2020 fueron mentiras piadosas, ahora debemos enmendarlo lanzando todas ‘ofertas’ que pudimos dar mucho tiempo atrás #AWomletengomiedo #nosotrosprimerosiempre”.

Imagen N° 85 visita de inspección Rad. N° 20-439852-7 del 15 de marzo de 2020 minuto 22:51

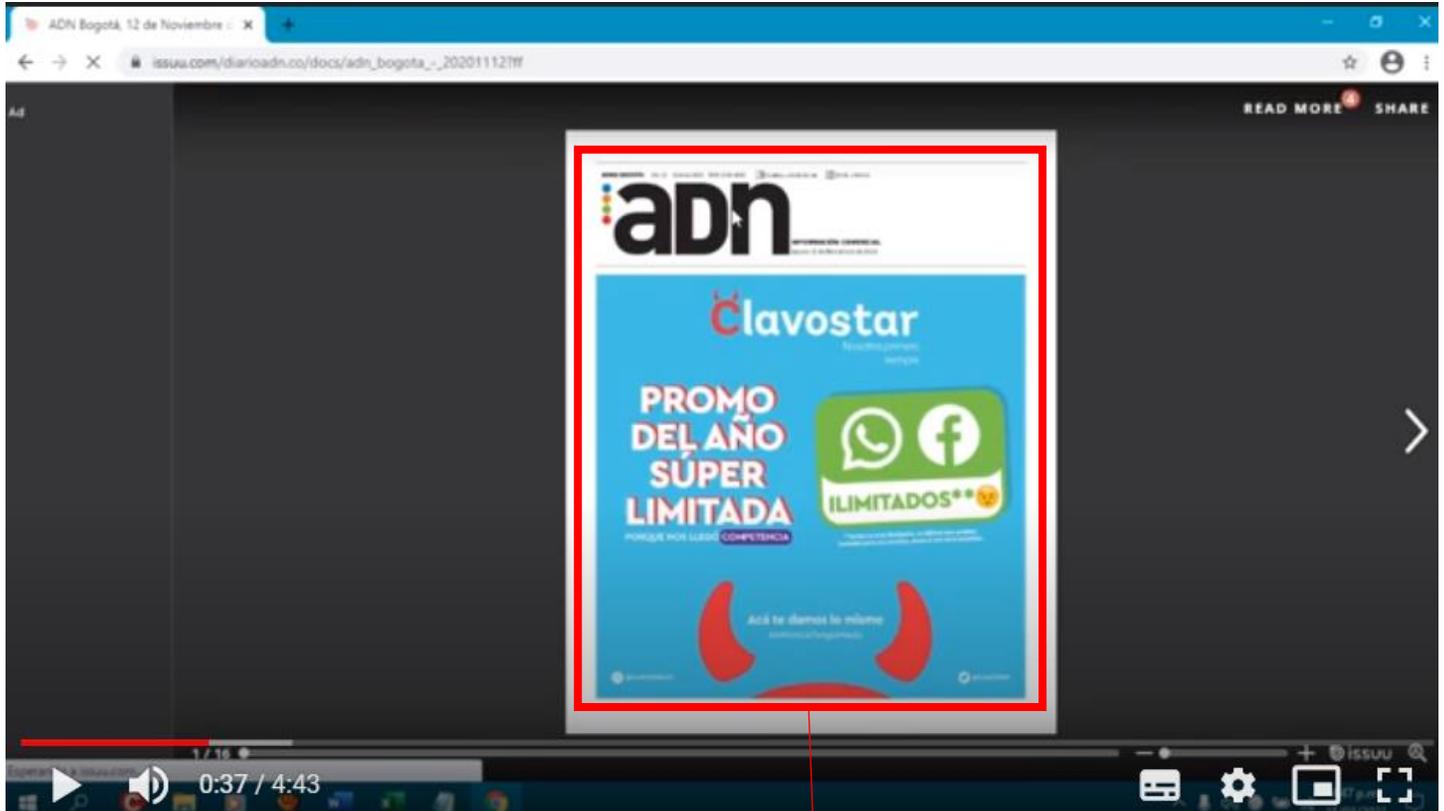


“(...)??? (...) es una sátira a claro y movistar y que a la orden (...) ahhhh...me pareció bastante confuso...bueno...uso virgin/...gracias por la aclaración (...)”.

Posteriormente, este Despacho revisó las páginas web https://issuu.com/diarioadn.co/docs/adn_bogota_-_20201112?ff y https://es.kiosko.net/co/2020/11/13/np/co_espectador.html, las cuales fueron radicadas con el número 20-439852-8 del 16 de marzo de 2020 y de las que resulta oportuno traer a colación, las siguientes imágenes:

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen N° 86 visita de inspección https://issuu.com/diarioadn.co/docs/adn_bogota_-_20201112?ff Rad. N° 20-439852-8 del 16 de marzo de 2020
minuto 0:37



“(...) diario gratuito año 12 número 2831 ISSN 2145-4108 (...) ADN Información comercial jueves 12 de noviembre de 2020

“CLAVOSTAR Nosotros primero siempre
PROMO DEL AÑO SÚPER LIMITADA PORQUE NOS LLEGÓ COMPETENCIA

ILIMITADOS**

**Antes no eran ilimitados, te dijimos que estaban incluidos pero era mentira, ahora sí nos tocó incluirlos.

Acá te damos lo mismo #AWomLeTengoMiedo
@clavostar.co @clavostar”.

Imagen N° 87 visita de inspección https://issuu.com/diarioadn.co/docs/adn_bogota_-_20201112?ff Rad. N° 20-439852-8 del 16 de marzo de 2020
minuto 1:03

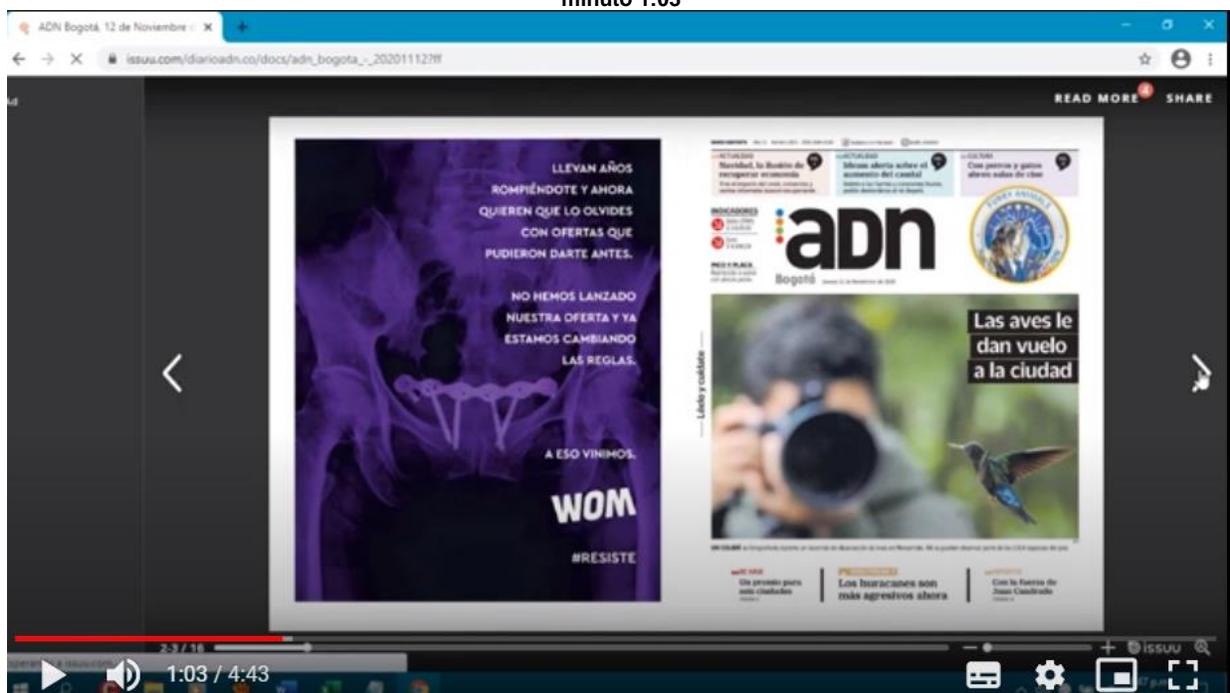
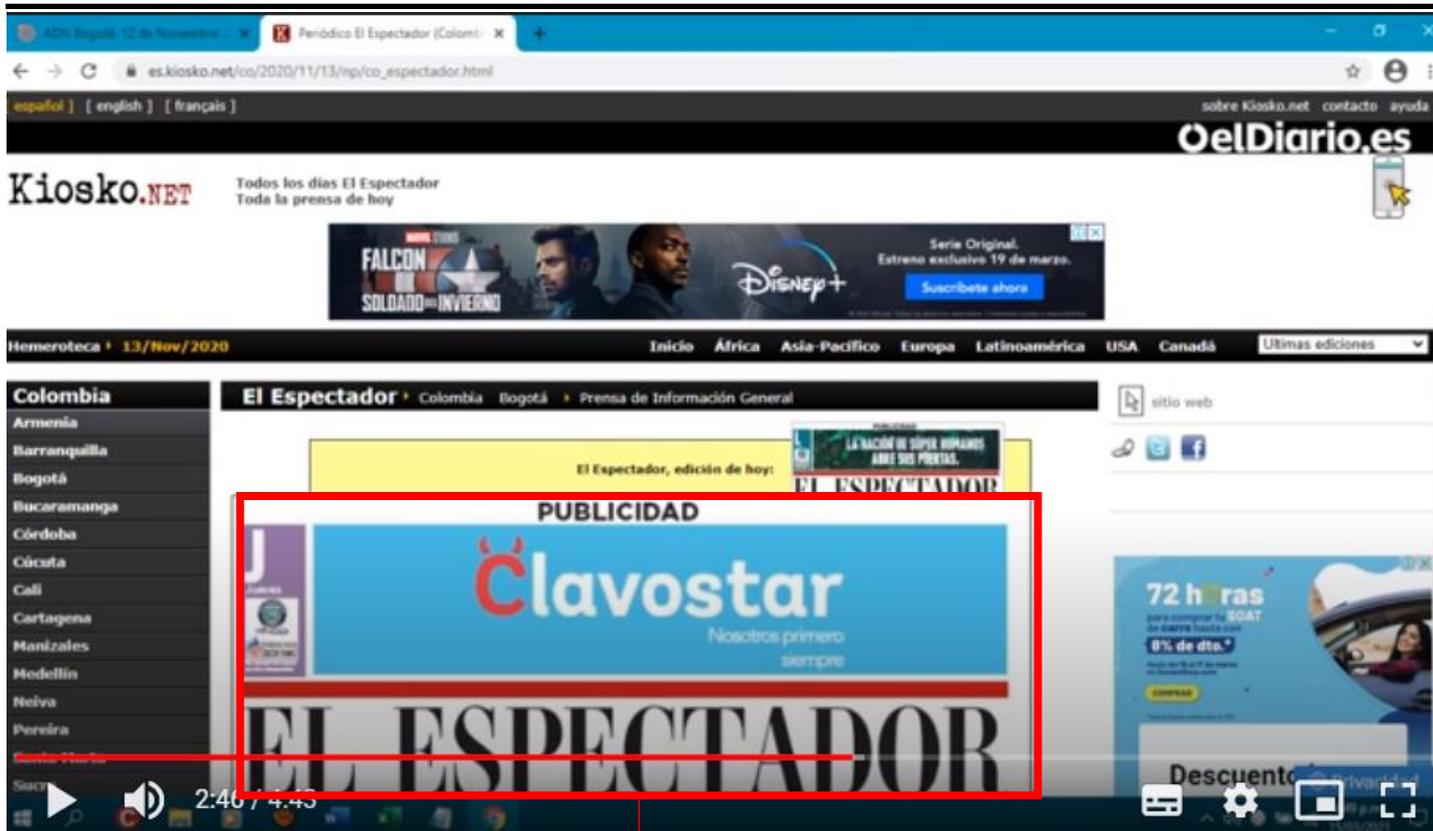


Imagen N° 88 visita de inspección https://es.kiosko.net/co/2020/11/13/np/co_espectador.html, Rad. N° 20-439852-8 del 16 de marzo de 2020
minuto 2:46

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”



“PUBLICIDAD Clavostar nosotros primero siempre El espectador (...)”.

Imagen N° 89 visita de inspección https://es.kiosko.net/co/2020/11/13/np/co_espectador.html, Rad. N° 20-439852-8 del 16 de marzo de 2020 minuto 3:01



“EL ESPECTADOR
Bogotá Colombia fundado en 1887 N° 38.815 de 12 de noviembre de 2020 24 páginas (...)
PROMO DEL AÑO SUPER LIMITADA
PORQUE NOS LLEGÓ COMPETENCIA

ILIMITADOS**

**Antes no eran ilimitados, te dijimos que estaban incluidos pero era mentira, ahora sí nos tocó incluirlos. Acá te damos lo mismo #AWomLeTengoMiedo @clavostar.co @clavostar”.

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

De las imágenes N° 77 a 89 de este acto administrativo, se observa la existencia de una pieza publicitaria que contiene partes llamativas para captar la atención de los consumidores, en la medida en que aluden al ofrecimiento de servicios de telecomunicaciones, que atraen su atención.

Ahora bien, la investigada en la etapa de averiguación preliminar indicó en el escrito radicado mediante el consecutivo número 20-439582-5 del 14 de diciembre de 2020, que había realizado una estrategia de comunicación y que para ello, había empleado diferentes medios digitales. Sin embargo, afirmó no haber realizado ninguna publicidad.

Al respecto, este Despacho debe señalar que observada la pieza que fue reproducida en las imágenes N° 77 a 89 de este acto administrativo, se advierte que la investigada en el marco de la estrategia de comunicación que realizó, emitió un contenido de comunicación con la finalidad de influir en las decisiones de consumo y por ello, dicho anuncio tiene el carácter de publicidad.

En tal sentido, la investigada como se observó anteriormente, acudió a las redes sociales Instagram y Twitter, así como los diarios de amplia circulación como lo son ADN y EL ESPECTADOR, para publicar dicha pieza publicitaria.

Es importante destacar que, en las redes sociales, ésta señaló unos términos y condiciones, tales como que *“antes no eran ilimitados, te dijimos que estaban incluidos, pero ahora sí nos tocó; válido martes y jueves de luna llena de 03:00 a 03:15 am; sin video llamadas, sin descarga de fotos”*.

Sin embargo y pese a lo anterior, los consumidores al observar la pieza publicitaria, cuestionaron en el perfil de la investigada, lo siguiente:

“aun no entiendo que pasa (...) pero clavostar hace parte de wom?? O es solo una página para memes (...); (...) es como una página para tirarles hate supongo (...) entendido gracias (...)”

“(...) esa publicación q significa no entiendo (...)”

“(...) ósea que admiten que le mintieron a los clientes? @clavostar fueron mentiras piadosas, ahora debemos enmendarlo lanzando todas las ‘ofertas’ que pudimos dar mucho tiempo atrás (...)”

“(...)??? (...) es una sátira a claro y movistar y que a la orden (...) ahhh... me pareció bastante confuso...bueno...uso virgin...gracias por la aclaración (...)”

De esta manera, puede advertirse que al parecer, la investigada incurrió en publicidad engañosa, toda vez que el mensaje transmitido no corresponde a la realidad y pudo ocasionar que posiblemente los consumidores fueran inducidos en confusión respecto de las condiciones de la prestación del servicio anunciado y la naturaleza del anunciante.

De otro lado, al revisar la pieza publicitaria objeto de estudio, se observó que la investigada en los diarios de amplia circulación no incluyó el texto que introdujo en las redes sociales respecto de los supuestos términos y condiciones, sino que simplemente, emitió dicha publicidad con el siguiente contenido: *Clavostar Nosotros primero siempre ‘PROMO DEL AÑO SÚPER LIMITADA PORQUE NOS LLEGÓ LA COMPETENCIA (...) ILIMITADOS** Antes no eran ilimitados, te dijimos que estaban incluidos, pero era mentira, ahora sí nos toca incluirlos (...) Acá te damos lo mismo #AWomLeTengoMiedo @clavostar.co @clavostar”*.

En ese orden, al analizar la pieza publicitaria contenida en los diarios de amplia circulación, se evidencia que la misma se refiere a características del producto y la identidad del prestador del servicio de telecomunicaciones, que cumplen una función informativa tendiente a proporcionar al consumidor argumentos que lo guíen en su decisión de compra, por lo que las mismas se pueden calificar como objetivas, toda vez que son factibles de ser comprobadas y pueden generar engaño en el consumidor.

En este sentido, se tiene que la investigada al parecer, incurrió en publicidad engañosa, toda vez que el mensaje transmitido no corresponde a la realidad, teniendo en cuenta lo que la propia investigada en su escrito radicado con el número 20-439582-5 del 14 de diciembre de 2020, manifestó que “Clavostar” era un operador del sector de las telecomunicaciones ficticio y que ella no se encontraba ejerciendo aun las actividades de su objeto social, por lo que lo suministrado en dicha pieza publicitaria posiblemente pudo inducir en error, engaño o confusión a los consumidores respecto de las

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

condiciones de la prestación del servicio anunciado, así como de la naturaleza y existencia del anunciante.

De conformidad con lo expuesto, en el presente caso, esta Dirección deberá determinar si la investigada vulneró o no lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los literales a) y c) del numeral 2.1.1.1 y el literal a) del numeral 2.1.1.2 del capítulo segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

13.3 Imputación fáctica N° 3: Presunto incumplimiento de las órdenes impartidas por esta Dirección en ejercicio de las facultades consagradas en el numeral 1° del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, en el numeral 9° del artículo 59 y en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011:

Esta Dirección se ocupará de verificar si **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S**, identificada con NIT 901.354.361-1, cumplió o no las órdenes impartidas por esta Dirección en ejercicio de las facultades consagradas en el numeral 1° del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, en el numeral 9° del artículo 59 y en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, normativa que determina lo siguiente:

El artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, establece las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, fijando en su numeral 1, la siguiente:

“Artículo 12 Funciones de la Dirección de Investigación de Protección al Consumidor.
Son funciones de la Dirección de Investigación de Protección al Consumidor:

1. Decidir y tramitar las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta violación a las disposiciones vigentes sobre protección al consumidor cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, e imponer de acuerdo con el procedimiento aplicable las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, así como por inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia.
(...)”

A su turno, el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 le otorga a la Superintendencia de Industria y Comercio facultades administrativas en materia de protección al consumidor, entre las cuales se encuentran:

“Artículo 59. Facultades Administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio. *La Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad:*
(...)”

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

Así mismo, el artículo 61 de la misma ley, fija las causales en virtud de las cuales la Superintendencia de Industria y Comercio se encuentra facultada para imponer las sanciones a que haya lugar, así:

“Artículo 61. Sanciones. *La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, o por no atender la obligación de remitir información con ocasión de alguno de los regímenes de control de precios:*
(...)”

Dicho esto, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor en cumplimiento de las funciones de inspección, vigilancia y control, en especial las establecidas en el Decreto 4886 de 2011 y acorde con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 y demás normas concordantes, le ordenó a **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S**, identificada con NIT 901.354.361-1, mediante el oficio número 20-439582-2 del 1 de diciembre de 2020, que allegara en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del recibo de la comunicación, lo siguiente:

“(...) 1. Indicar cuál es la naturaleza de la sociedad PARTNERS TELECOM COLOMBIA SAS.
2. Informar qué actividades comprenden su objeto social.

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

3. Indicar la totalidad de bienes y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores (en adelante productos).

4. Allegar en formato digital copia de la totalidad de piezas publicitarias a través de las cuales ofrece los productos en el mercado, indicando la frecuencia y los medios por medio de los cuales se anuncia, así como la última fecha de emisión de cada una.

5. Informar, de manera detallada, a través de qué canales de comercialización - establecimientos de comercio, páginas web, redes sociales tales como Facebook, Instagram, twitter, entre otros- anuncia los productos que ofrece en el mercado (en adelante canales de comercialización).

6. Informar los términos, condiciones y restricciones generales establecidas por la sociedad para la comercialización de los productos que ofrece en el mercado a los consumidores. Explicar de manera detallada de qué manera se encuentran dispuestos para su consulta por parte del consumidor, por cada uno de los canales dispuestos para la comercialización. Allegar las pruebas que sustenten sus afirmaciones.

7. Indicar cuál es la información suministrada a los consumidores en relación con su identidad (nombre o razón social, número de identificación tributaria –NIT, dirección de notificación judicial, teléfonos, correo electrónico) y demás datos de contacto y cómo se encuentra dispuesta dicha información para los consumidores, en cada uno de los canales de comercialización. Aportar las pruebas que sustenten su respuesta.

8. Informar si es propietaria o utiliza la marca comercial denominada ‘Clavostar’. En caso afirmativo, allegar la documentación que acredite los derechos sobre la misma.

9. Explicar, de manera detallada, en qué consiste y cuál es el alcance cada una de las siguientes afirmaciones realizadas por la sociedad (allegar todas las pruebas que considere pertinentes para sustentar su respuesta):

a) Afirmación 1: “cuenta oficial de otro operador móvil que viene a dar el mismo servicio porque sabemos que nada debe cambiar”



b) Afirmación 2: “Por motivos de fuerza mayor sus PQR’s serán respondidas el día lunes. Gracias por seguir con nosotros”



c) Afirmación 3: “#LaCulpaEsDe WOM que viene a quitarnos el imperio que hemos construido durante años”

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”



d) Afirmación 4: “¡Nuestros call center están a la vanguardia! ¡Llámanos!”



e) Afirmación 5: “Cifras y conceptos. @cifrasyconcepto En nuestro ranking somos los #1 en todo, en los que menos atienden quejas, en colgar llamadas, en cobrar más”



f) Afirmación 6: “No nos podemos dejar, tenemos más de seis semestres liderando el mercado”



g) Afirmación 7: “Celebramos la llegada de un nuevo competidor”

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”



h) Afirmación 8: “Nuestro servicio al cliente se caracteriza por su efectividad en tiempos de respuesta y solución de PQRS!”



i) Afirmación 9: “Nosotros ya definimos las tarifas del mercado simplemente porque podemos y no les tenemos miedo”



j) Afirmación 10: “Que la plata siga fluyendo. No dejemos que WOM nos dañe el negocio”

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”



k) Afirmación 11: “Cuando un cliente cree que vamos a resolver su problema. Amor por las PQR’s”



l) Afirmación 12: “Cuando uno de nuestros clientes se quiere ir con WOM”



10. Informar, en relación con cada una de las siguientes tres (3) campañas, promociones, ofertas y/o incentivos que la sociedad ofreció, lo siguiente:

- En qué consiste/consistía el ofrecimiento.
- Cuáles son los términos, condiciones, restricciones y su vigencia.
- Cuál es la información previa suministrada a los consumidores sobre el ofrecimiento (allegar las pruebas que permitan advertir su respuesta).
- Allegar la totalidad de piezas publicitarias, indistinto del medio de divulgación, por medio de las cuales se anunciaron, indicando la frecuencia y los medios a través de los cuales se ofrecieron, así como la última fecha de emisión de cada una.
- Anexar copia de cinco (5) facturas y/o contratos celebrados con los consumidores, con ocasión cada campaña, promoción, oferta y/o incentivo.
- Allegar las pruebas que considere pertinentes para demostrar el efectivo cumplimiento de todas y cada una de las campañas, promociones, ofertas y/o incentivos.

I. Pieza publicitaria 1.

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”



II. Pieza publicitaria 2.



III. Pieza publicitaria 3.



11. Informar de qué medios dispone para que los consumidores presenten sus peticiones, quejas y reclamos (PQR). Explicar el procedimiento que se tiene establecido para tal finalidad.
12. Allegar en medio magnético la relación de peticiones, quejas y reclamos (PQR) presentadas durante los últimos tres (3) meses, en relación con los productos ofrecidos, indicando la fecha de presentación, nombre del quejoso, datos de contacto, motivo, trámite dado a la misma y fecha de respuesta”.

Aunado a lo anterior, en el requerimiento de información formulado se le señaló a la investigada lo siguiente:

“(…) Para efectos de lo anterior, se concede un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del recibo de la presente comunicación.

Al contestar, favor indicar el número de radicado señalado en el asunto. Para el efecto, y con ocasión a lo dispuesto en el Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, deberá remitir su respuesta al correo electrónico contactenos@sic.gov.co.

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Finalmente, esta Dirección le advierte que, de no suministrar, respuesta clara, completa, precisa y en español a cada uno de los literales de la presente orden, se impondrán las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011 y el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011. (...)”

Así las cosas, la investigada presentó un escrito de respuesta mediante el radicado 20-439582-5 del 14 de diciembre de 2020, en el que manifestó lo siguiente lo siguiente:

II. La solicitud concreta de información

Habiendo hecho las anteriores precisiones en relación con el desarrollo y ejecución de la campaña de expectativa adelantada por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S., nos permitimos dar respuesta a las preguntas formuladas por esa Superintendencia en el mismo orden de su formulación.

1. Indicar cuál es la naturaleza de la sociedad PARTNERS TELECOM COLOMBIA SAS.

Como antes se indicó, PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. es una sociedad colombiana, comercial, por acciones, simplificada.

2. Informar qué actividades comprenden su objeto social.

La Sociedad tiene como objeto social principal la prestación de servicios de telecomunicaciones en el territorio colombiano a través de instalaciones y redes, propias o de terceros, destinados a satisfacer las necesidades de transmisión y/o conmutación de los concesionarios o permisionarios de telecomunicaciones en general. La Sociedad puede realizar, ya sea por cuenta propia o de terceros, las siguientes actividades:

- *Proveer servicio telefónico, sea éste de voz, datos y/o imágenes, de larga distancia nacional e internacional, sea por medios técnicos tradicionales, a través de protocolo IP internet o cualquier otro medio técnico que pueda surgir en el futuro y que sea útil para prestar este tipo de servicio;*
- *Transporte de todo tipo de señales;*
- *La representación, compraventa, comercialización, distribución, importación, exportación y marketing, de productos del área de telecomunicaciones, computación e informática, así como, la realización de proyectos, asesorías consultorías y prestación de servicios, servicios técnicos y de ingeniería y construcción en las áreas de telecomunicación, computación e informática.*
- *Celebrar y ejecutar todo tipo de acuerdos, contratos y operaciones, de cualquier naturaleza, relacionadas con el objeto social de la Sociedad, así como cualesquiera actividades similares, conexas o complementarias o que permitan facilitar o desarrollar el comercio o la industria de la Sociedad;*
- *Participar como asociado, socio, accionista o titular de derechos, o asumir cualquier forma asociativa o de colaboración empresarial, con personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, para el desarrollo de proyectos vinculados o relacionados con el objeto social;*
- *Constituir filiales, subsidiarias, o representaciones, en el país o en el extranjero con el propósito de desarrollar sus actividades sociales;*
- *Abrir, operar y cancelar cuentas bancarias;*
- *Girar, endosar, comprar, aceptar, protestar, pagar, descontar, cancelar y negociar toda clase de títulos valores;*
- *Obtener y otorgar préstamos;*
- *Otorgar poderes;*
- *Transigir, desistir y someter a decisiones arbitrales, las cuestiones en que tenga interés propio frente a terceros;*
- *Garantizar obligaciones propias o de terceros, previa autorización de la Asamblea General de Accionistas;*
- *Solicitar, registrar, adquirir o poseer en cualquier otra forma, usar y explotar marcas, diseños, dibujos, insignias, nombres comerciales, patentes, invenciones y procedimientos, así como cualquier otro bien incorporal, y*
- *En general, la realización de cualquier actividad comercial o civil lícita tanto en Colombia como en el extranjero. En general, la Sociedad puede llevar a cabo todos los actos, operaciones y contratos de cualquier naturaleza requeridos para el normal funcionamiento y desempeño de su objeto social*

3. Indicar la totalidad de bienes y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores (en adelante productos).

A la fecha, PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. no ofrece ningún bien o servicio de telecomunicaciones móviles a los consumidores colombianos. Ello, en atención a que como

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

adjudicatario por primera vez de permisos de espectro radioeléctrico en Bandas de Frecuencias identificadas como IMT (Subasta adelantada por el Gobierno Nacional en 2019), la sociedad deberá iniciar las actividades comerciales de telecomunicaciones antes anotadas, a más tardar el 5 de mayo de 2021.

En consecuencia, en este momento la sociedad se encuentra enfocada en adelantar todas las acciones requeridas para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones legales y regulatorias, previo al lanzamiento comercial, el cual se espera tenga lugar durante el primer trimestre de 2021.

4. Allegar en formato digital copia de la totalidad de piezas publicitarias a través de las cuales ofrece los productos en el mercado, indicando la frecuencia y los medios por medio de los cuales se anuncia, así como la última fecha de emisión de cada una.

En concordancia con lo informado en los numerales anteriores, la sociedad no ha divulgado publicidad en el mercado con la que se ofrezca a los consumidores algún bien o servicio. En esa medida, no es posible allegar las piezas publicitarias solicitadas, así como tampoco lo relacionado con la frecuencia, los medios y las fechas de emisión.

5. Informar, de manera detallada, a través de qué canales de comercialización - establecimientos de comercio, páginas web, redes sociales tales como Facebook, Instagram, Twitter, entre otros- anuncia los productos que ofrece en el mercado (en adelante canales de comercialización).

Por la razón anotada en los numerales precedentes, PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. no cuenta aún con ningún canal de comercialización habilitado (establecimientos de comercio, páginas web, redes sociales tales como Facebook, Instagram o Twitter entre otros) a través del cual anuncie los productos que ofrecerá en el mercado.

Sin perjuicio de lo anterior, tal como ya se informó, la sociedad cuenta con perfiles en las redes sociales Instagram, Facebook y YouTube; sin embargo éstos no están activos con fines de comercialización ni difusión de un bien o servicio, sino como mecanismo de difusión sobre la existencia de la compañía y de su próxima entrada al mercado como operador de telecomunicaciones.

Dichos perfiles corresponden a ‘CLAVOSTAR’, marca cuyo registro ya fue solicitado ante esa Superintendencia por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y que tiene como objetivo, exponer, desde el humor, de buena fe y apelando a la libertad de expresión reconocida en nuestra constitución política, varias de las circunstancias a las que se ve expuesto un consumidor respecto a los proveedores de servicios de telecomunicaciones móviles, con el fin de generar la expectativa de los que ofrecerá PARTNERS.

Así, estos perfiles fueron creados con la finalidad de publicar memes, gifs y contenidos de humor, que dicho sea de paso, tal y como se evidencia de los documentos que se adjuntan a la presente comunicación, corresponden a diferentes situaciones en las que se ven representadas algunas de las condiciones en que se prestan los servicios de telecomunicaciones móviles en Colombia.

6. Informar los términos, condiciones y restricciones generales establecidas por la sociedad para la comercialización de los productos que ofrece en el mercado a los consumidores. Explicar de manera detallada de qué manera se encuentran dispuestos para su consulta por parte del consumidor, por cada uno de los canales dispuestos para la comercialización. Allegar las pruebas que sustenten sus afirmaciones.

Tal y como se ha explicado a lo largo de este documento, a la fecha no se ha realizado por parte de PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. ninguna oferta comercial de sus productos, razón por la cual aún se encuentra determinando los términos y condiciones generales para su comercialización, así como la manera en que serán dispuestos para su consulta por los consumidores, aspectos que junto con otros que también son de importancia para el consumidor, se espera estén totalmente definidos para la fecha de inicio de las actividades comerciales de telecomunicaciones móviles de la sociedad.

Se reitera que de conformidad con los actos administrativos expedidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, mediante los cuales se otorgó permiso para el uso y explotación del espectro radioeléctrico identificado para IMT en las bandas de frecuencias de 700 MHz y 2500 MHz, PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. cuenta con un plazo máximo que vence en mayo de 2021 para dar inicio a la actividad de telecomunicaciones.

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

7. Indicar cuál es la información suministrada a los consumidores en relación con su identidad (nombre o razón social, número de identificación tributaria –NIT, dirección de notificación judicial, teléfonos, correo electrónico) y demás datos de contacto y cómo se encuentra dispuesta dicha información para los consumidores, en cada uno de los canales de comercialización. Aportar las pruebas que sustenten su respuesta.

En línea con las respuestas anteriores, PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. no sólo no ha iniciado con la prestación de los servicios de telecomunicaciones móviles, sino que tampoco tiene habilitado ningún canal de comercialización de bienes y servicios a la fecha del presente requerimiento.

En consecuencia, PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. no ha suministrado ningún tipo de información en relación con su identidad (nombre o razón social, número de identificación tributaria –NIT, dirección de notificación judicial, teléfonos, correo electrónico) ni con sus datos de contacto. Nuevamente se señala que se espera iniciar las actividades de telecomunicaciones móviles durante el primer trimestre de 2021.

8. Informar si es propietaria o utiliza la marca comercial denominada ‘CLAVOSTAR’. En caso afirmativo, allegar la documentación que acredite los derechos sobre la misma.

PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. solicitó ante esa Superintendencia el registro de la marca “CLAVOSTAR” desde el 23 de octubre de 2020.

En el siguiente cuadro se presenta la información relacionada con los registros solicitados y su estado a la fecha:

Marca	Solicitud N°	Clase/Cobertura	Estado
CLAVOSTAR	SD2020/0087470	Clase 09: Teléfonos móviles; receptores de televisión; monitores [hardware]; ordenadores; reproductores de DVD; aparatos de grabación, transmisión o reproducción de sonido o imágenes; software de aplicaciones [descargable]; receptores de audio.	Fecha de presentación: 23 de octubre de 2020. Fecha de publicación: 10 de noviembre de 2020.
	SD21020/0087468	Clase 38: Prestación de servicios de telecomunicaciones.	Fecha de presentación: 23 de octubre de 2020. Fecha de publicación: 10 de noviembre de 2020.
	SD2020/00095463		Fecha de presentación: 19 de noviembre de 2020. Fecha de publicación: 30 de noviembre de 2020.

De acuerdo con lo anterior, el registro de la marca ‘CLAVOSTAR’ no ha sido concedido aún a PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.; sin embargo, tampoco lo ha sido respecto de tercero alguno como se evidenció del estudio de anterioridades realizado para efectos de la presentación de la solicitud del registro.

Sin perjuicio de lo anterior, es del caso manifestar que no existe ninguna norma vigente que impida el uso de expresiones ni anagramas que no estén registradas como marcas, en la medida que dichas expresiones verbales, escritas y creativas, se fundamentan en el derecho a la libre expresión de raigambre constitucional y cualquier control sobre estos contenidos, representa una censura a dicha libertad de expresión.

9. Explicar, de manera detallada, en qué consiste y cuál es el alcance de cada una de las siguientes afirmaciones realizadas por la sociedad (allegar todas las pruebas que considere pertinentes para sustentar su respuesta):

Teniendo en cuenta todo lo expuesto en este documento, principalmente lo señalado en la parte introductoria, no se hará referencia alguna para explicar individualmente cada una de las afirmaciones incluidas en este punto del requerimiento remitido por su Despacho. Sin embargo, se reitera, que todas en conjunto hacen parte de la campaña de expectativa diseñada por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. para que los usuarios de los

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

servicios de telecomunicaciones móviles esperen prontamente le entrada en el mercado de un nuevo operador, el cual, desde ya, espera llegar a satisfacer su legítima expectativa de contar con mayor cobertura, tarifas más competitivas, servicios de atención al usuario más eficientes, mayores canales de atención y más alternativas para elegir paquetes y servicios, entre otros.

Así, mediante situaciones humorísticas, que incluyen sátira, se diseñaron memes y gifs para ser promovidos por las redes sociales como Instagram, Facebook y YouTube, de situaciones que representan los principales motivos de insatisfacción del consumidor de estos servicios, algunas de ellas incluso sancionadas por esa Superintendencia y que han sido de público conocimiento. Todas las afirmaciones allí contenidas fueron estructuradas a partir de los estudios que sustentan tales insatisfacciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones móviles a los que hemos hecho referencia (ver Anexo No. 1). Se reitera, que ninguna de ellas constituye una oferta comercial concreta respecto de un producto.

10. Informar, en relación con cada una de las siguientes tres (3) campañas, promociones, ofertas y/o incentivos que la sociedad ofreció, lo siguiente:

a) En qué consiste/consistía el ofrecimiento. b) Cuáles son los términos, condiciones, restricciones y su vigencia. c) Cuál es la información previa suministrada a los consumidores sobre el ofrecimiento (allegar las pruebas que permitan advertir su respuesta). d) Allegar la totalidad de piezas publicitarias, indistinto del medio de divulgación, por medio de las cuales se anunciaron, indicando la frecuencia y los medios a través de los cuales se ofrecieron, así como la última fecha de emisión de cada una. e) Anexar copia de cinco (5) facturas y/o contratos celebrados con los consumidores, con ocasión cada campaña, promoción, oferta y/o incentivo. f) Allegar las pruebas que considere pertinentes para demostrar el efectivo cumplimiento de todas y cada una de las campañas, promociones, ofertas y/o incentivos.

En relación con este punto y en concordancia con lo expuesto, es ante todo necesario precisar que las piezas de información incluidas por esa Superintendencia no corresponden a campañas, promociones, ofertas o incentivos ofrecidos por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. Se reitera, que mediante éstas y todas las demás piezas de información que constituyen la campaña de expectativa, se pretendió recrear con situaciones de humor, sátira o ironía, aspectos que constituyen los principales motivos de insatisfacción del consumidor de los servicios de las telecomunicaciones móviles, entre ellos, promociones, ofertas o promesas que no se cumplen en los términos ofrecidos o que tienen en la práctica limitaciones en contraste con lo que se divulga. Es decir, representan las promesas hechas a los consumidores, no siempre cumplidas, aspecto que es fácilmente deducido por el público a quien van dirigidas.

Así, tal como antes ya se manifestó, las mismas no constituyen una oferta comercial de un producto, ni tampoco una promoción o incentivo. No se han generado ni posteados en los perfiles creados piezas publicitarias que tengan por objeto o por efecto, divulgar una oferta comercial ni influir en la decisión del consumidor respecto de un producto.

Es así como los contenidos allí posteados, no corresponden a la definición legal de publicidad consignada en la Ley 1480 de 2011, sino que corresponden al ejercicio al derecho a la libertad de expresión.

Dado lo anterior y el hecho de que no se está promocionando ni ofreciendo ningún producto y mucho menos se están promoviendo condiciones especiales o favorables de alguno, no es posible adjuntar términos y condiciones, restricciones y vigencia, ni información previa brindada al consumidor para tales efectos, así como tampoco facturas ni contratos celebrados con los consumidores y mucho menos pruebas del efectivo cumplimiento de tales ‘ofertas o promociones’.

11. Informar de qué medios dispone para que los consumidores presenten sus peticiones, quejas y reclamos (PQR). Explicar el procedimiento que se tiene establecido para tal finalidad, y 12. Allegar en medio magnético la relación de peticiones, quejas y reclamos (PQR) presentadas durante los últimos tres (3) meses, en relación con los productos ofrecidos, indicando la fecha de presentación, nombre del quejoso, datos de contacto, motivo, trámite dado a la misma y fecha de respuesta.

Teniendo en cuenta que PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. no ha iniciado su operación en el mercado de los servicios de telecomunicaciones móviles y que por tanto se encuentra en la etapa de alistamiento y preparación de todos los aspectos necesarios para tal fin, la sociedad se encuentra aun desarrollando los medios, procesos y procedimientos para garantizar que próximos consumidores puedan presentar las PQR'S de acuerdo con lo establecido por la Ley 1341 DE 2009, la Resolución 5111 de 2017 de la Comisión de

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Regulación de Comunicaciones y la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Por las razones antes anotadas, es claro que a PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. tampoco le han dirigido peticiones, quejas/reclamos o recursos, motivo por el cual la relación solicitada no puede remitirse (...).”

De igual forma, la sociedad en mención allegó los siguientes soportes documentales:

- Certificado de existencia y representación legal de **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.**, expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá, de fecha 5 de noviembre de 2020.
- Presentación en Power Point denominada “*Desglose de PQR’S recibidas a Telcos en Colombia*” del 31 de mayo de 2020 al 3 de diciembre de 2020.
- Documento denominado “*Listening Consumidor Colombiano-Pain Points Septiembre 2019-Marzo 2020 Herramienta: Symos/Meltwater*”.
- Documento denominado “*COBROS POR PASO DE POSPAGO DE PREPAGO DE MOVISTAR*”.

Ahora bien, al analizar la respuesta proporcionada y los soportes antes expuestos, esta Dirección advierte que al parecer, la investigada no atendió de manera íntegra y completa lo que le fue ordenado, toda vez que, si bien atendió a las órdenes contenidas en los numerales 1°, 2°, 3°, 8°, 11 y 12, no allegó ni suministró lo que se le requirió en los numerales restantes de la solicitud, es decir las órdenes de los numerales 4°, 5°, 6°, 7°, 9° y 10° del oficio número 20-439582-2 del 1 de diciembre de 2020.

Lo anterior, podría considerarse como un presunto incumplimiento de las órdenes impartidas por esta Dirección en ejercicio de sus funciones, facultad establecida en el numeral 1° del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, el numeral 9° del artículo 59 y el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, situación que deberá ser analizada por este Despacho.

DÉCIMO CUARTO: Que los anteriores hechos encuentran soporte en los siguientes documentos, sin perjuicio de las pruebas que se alleguen o aporten durante la investigación:

- Queja presentada por **GUSTAVO VALBUENA QUIÑONES**, identificado con cédula de ciudadanía 79.779.355 y Tarjeta Profesional No. 82904 del Consejo Superior de la Judicatura, en calidad de apoderado judicial de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, identificada con NIT 800.153.993-7, con radicado número 20-439582-0 del 20 de noviembre de 2020, junto con sus anexos.
- Requerimiento de información dirigido a **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT 901.354.361-1, radicado con número 20-439582-2 del 1 de diciembre de 2020.
- Documento presentado por **GUSTAVO VALBUENA QUIÑONES**, identificado con cédula de ciudadanía 79.779.355 y Tarjeta Profesional No. 82904 del Consejo Superior de la Judicatura, en calidad de apoderado judicial de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, identificada con NIT 800.153.993-7, con radicado número 20-439582-4 del 14 de diciembre de 2020, junto con sus anexos.
- Respuesta al requerimiento por parte de **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S** mediante el radicado número 20-439582-5 del 14 de diciembre de 2020, con sus anexos.
- Documento presentado por **GUSTAVO VALBUENA QUIÑONES**, identificado con cédula de ciudadanía 79.779.355 y Tarjeta Profesional No. 82904 del Consejo Superior de la Judicatura, en calidad de apoderado judicial de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, identificada con NIT 800.153.993-7, con radicado número 20-439582-6 del 4 de enero de 2021.
- Visita de Inspección efectuada por esta Dirección a la página web de CLAVOSTAR y sus redes sociales: <https://www.clavostar.com/>, <https://www.instagram.com/clavostar.co/?hl=es-la>, <https://web.facebook.com/ClavostarCo-118879003351959/?rdc=1&rdi>, <https://twitter.com/clavostar?lang=es>, radicada con número 20-439582-7 del 15 de marzo del 2021.
- Visita de Inspección efectuada por esta Dirección a los siguientes links y/o enlaces web: https://issuu.com/diarioadn.co/docs/adn_bogota_-_20201112?ff y https://es.kiosko.net/co/2020/11/13/np/co_espectador.html, radicada con número 20-439582-8 del 16 de marzo del 2021.
- Certificado de Existencia y Representación Legal de **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S**, identificada con NIT 901.354.361-1.

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

DÉCIMO QUINTO: Que en aplicación del artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, esta Dirección encuentra mérito para formular cargos en contra de la sociedad investigada **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S**, identificada con NIT 901.354.361-1, por la posible infracción al numeral 1.3 del artículo 3°, el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los numerales 2.1, 2.1.1, los literales a) y c) del numeral 2.1.1.1 y el literal a) del numeral 2.1.1.2 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia; así como a lo establecido en el artículo 30 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los literales a) y c) del numeral 2.1.1.1 y el literal a) del numeral 2.1.1.2 del capítulo segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio y la posible inobservancia de las órdenes impartidas por esta Dirección en ejercicio de las facultades consagradas en el numeral 1° del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, en el numeral 9° del artículo 59 y en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

DÉCIMO SEXTO: Que en relación con la participación de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, identificada con NIT 800.153.993-7 en la presente investigación, es necesario indicar que en los términos del parágrafo del artículo 38⁴ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, la solicitud para ser considerado tercero interesado dentro de la investigación debe ser manifiestamente expresada. Por tanto, teniendo en cuenta que en el escrito presentado por dicha sociedad a través del radicado número 20-439582-4 del 14 de diciembre de 2020, se evidenció esta solicitud y se cumplieron los presupuestos legales para que proceda la intervención como tercero interesado, esta Dirección le reconocerá la calidad de tercero interesado, no sin antes advertir que se accede a la presente solicitud respecto de aquellos hechos relacionados con las presuntas infracciones al régimen de protección al consumidor, que puedan afectar al universo de consumidores; además de ello, considera este Despacho que se encuentra en capacidad de aportar pruebas que podrían contribuir a dilucidar los hechos materia de investigación.

Debe aclararse igualmente, que la presente actuación fue iniciada en interés general de los consumidores, por lo que **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, identificada con NIT 800.153.993-7, en calidad de tercero interesado no obtendrá en el transcurso de la investigación administrativa el reconocimiento o declaración de ninguna pretensión de carácter particular.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que de conformidad con el poder otorgado por **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, identificada con NIT 800.153.993-7 al Dr. **GUSTAVO VALBUENA QUIÑONES**, identificado con la cédula de ciudadanía número 79.779.355 y Tarjeta Profesional N° 82904 del Consejo Superior de la Judicatura, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor le reconoce a éste personería jurídica para actuar en el asunto de la referencia, en calidad de apoderado de la persona jurídica previamente referida.

DÉCIMO OCTAVO: Que de encontrarse probada la violación a las normas de protección al consumidor por parte de la sociedad investigada **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S**, identificada con NIT 901.354.361-1, y de no estar en curso una causal de exoneración de responsabilidad, se le impondrán las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, que señala:

“Artículo 61. Sanciones. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, o por no atender la obligación de remitir información con ocasión de alguno de los regímenes de control de precios:

1. Multas hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción.
2. Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días;
3. En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio o la orden de retiro definitivo de una página web portal en Internet o del medio de comercio electrónico utilizado;

⁴ **“Artículo 38. Intervención de terceros.** Los terceros podrán intervenir en las actuaciones administrativas con los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quienes son parte interesada, en los siguientes casos:

1. Cuando hayan promovido la actuación administrativa sancionatoria en calidad de denunciante, resulten afectados con la conducta por la cual se adelanta la investigación, o estén en capacidad de aportar pruebas que contribuyan a dilucidar los hechos materia de la misma.
2. Cuando sus derechos o su situación jurídica puedan resultar afectados con la actuación administrativa adelantada en interés particular, o cuando la decisión que sobre ella recaiga pueda ocasionarles perjuicios.
3. Cuando la actuación haya sido iniciada en interés general.

Parágrafo. La petición deberá reunir los requisitos previstos en el artículo 16 y en ella se indicará cuál es el interés de participar en la actuación y se allegarán o solicitarán las pruebas que el interesado pretenda hacer valer. La autoridad que la tramita la resolverá de plano y contra esta decisión no procederá recurso alguno.”

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

4. *Prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos. El productor podrá solicitar a la autoridad competente, el levantamiento de esta sanción previa la demostración de que ha introducido al proceso de producción las modificaciones que aseguren el cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad;*

5. *Ordenar la destrucción de un determinado producto, que sea perjudicial para la salud y seguridad de los consumidores.*

6. *Multas sucesivas hasta de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por inobservancia de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía.*

Cuando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en la presente ley, se les podrán imponer multas hasta por trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción y la prohibición de ejercer el comercio hasta por cinco (5) años, contados a partir de la ejecutoria de la sanción.

(...)” ((Subrayado fuera del texto)

De igual manera y en caso de ser necesarias esta Dirección impartirá las órdenes a que haya lugar, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, que dispone:

“Artículo 59. Facultades administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio. Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad:

(...)

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

DÉCIMO NOVENO: Que el artículo 4° de la Ley 1480 de 2011 define que “*En materia procesal, en lo no previsto en esta Ley para las actuaciones administrativas se le aplicarán las reglas contenidas en el Código Contencioso Administrativo (...)*” motivo por el cual y como ya se mencionó en este acto administrativo, la presente actuación administrativa se registrará por el procedimiento especial establecido en los artículos 47 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

En mérito de lo expuesto esta Dirección,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR investigación administrativa mediante la presente **FORMULACIÓN DE CARGOS** en contra de **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S**, identificada con NIT 901.354.361-1, por la posible infracción al numeral 1.3 del artículo 3°, el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los numerales 2.1, 2.1.1, los literales a) y c) del numeral 2.1.1.1 y el literal a) del numeral 2.1.1.2 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia; así como a lo establecido en el artículo 30 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los literales a) y c) del numeral 2.1.1.1 y el literal a) del numeral 2.1.1.2 del capítulo segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio y la posible inobservancia de las órdenes impartidas por esta Dirección en ejercicio de las facultades consagradas en el numeral 1° del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, en el numeral 9° del artículo 59 y en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER a **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S**, identificada con NIT 901.354.361-1, un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo, para presentar los descargos, aportar y/o solicitar las pruebas que pretenda hacer valer, de conformidad con el inciso 3° del artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, documentos que podrá radicar al correo electrónico contactenos@sic.gov.co, informándole que el expediente se encuentra a disposición y puede ser consultado a través de la página web www.sic.gov.co, siguiendo el vínculo <http://serviciospub.sic.gov.co/Sic2/Tramites/Radicacion/Radicacion/Consultas/ConsultaRadicacion.php>, con el fin de que puedan revisar la información recaudada por esta Autoridad.

ARTÍCULO TERCERO: RECONOCER como tercero interesado a **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, identificada con NIT 800.153.993-7, por los motivos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

ARTÍCULO CUARTO: RECONOCER personería jurídica para actuar en la presente actuación al Dr. **GUSTAVO VALBUENA QUIÑONES**, identificado con cédula de ciudadanía 79.779.355 y Tarjeta Profesional No. 82904 del Consejo Superior de la Judicatura, en calidad de apoderado de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, identificada con NIT 800.153.993-7, en los términos y para los efectos del poder conferido, teniendo en cuenta lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

ARTÍCULO QUINTO: NOTIFICAR el contenido de esta resolución a **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S**, identificada con NIT 901.354.361-1, por conducto de su representante legal o quien haga sus veces, informándole que contra el presente acto administrativo de formulación de cargos no procede recurso alguno de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO SEXTO: NOTIFICAR el contenido de esta resolución a **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, identificada con NIT 800.153.993-7, por conducto de su apoderado, Dr. **GUSTAVO VALBUENA QUIÑONES**, identificado con cédula de ciudadanía 79.779.355 y Tarjeta Profesional No. 82904 del Consejo Superior de la Judicatura, informándole que contra el presente acto administrativo de formulación de cargos no procede recurso alguno de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C, 29 de marzo de 2021

La Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor,

PAOLA ANDREA PÉREZ BANGUERA

NOTIFICACIONES:

Investigada: **PARTNERS TELECOM COLOMBIA SAS**
Identificación: NIT. 901.354.361-1
Representante legal clase D⁵: **ÁNGELA MARÍA ORTÍZ MUÑOZ**
Identificación: C.C. N° 52.010.356
E-mail de notificación Judicial: **notificacionesjudiciales@wom.co**⁶
Dirección de notificación Judicial: Transversal 23 # 95 – 53 Edificio Ecotek
Ciudad: Bogotá D.C.

Tercero Interesado: **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**
Identificación: NIT. 800.153.993-7
Representante legal: **CARLOS HERNÁN ZENTENO DE LOS SANTOS**
Identificación: C.E. No. 000000000590584
Apoderado: **GUSTAVO VALBUENA QUIÑONES**
Identificación: C.C. N° 79.779.355

⁵ De conformidad con el Certificado de Existencia y Representación Legal, se advirtió lo siguiente: Representante Legal Clase D: “(3) Representar a la sociedad en todos los juicios y gestiones judiciales en que ésta tenga interés o pueda llegar a tenerlo, ante cualquier tribunal arbitral, autoridad judicial, administrativa o de cualquier naturaleza, así intervenga la sociedad como demandante, demandada o tercero, de cualquiera especie, hasta la completa ejecución de la sentencia o laudo, pudiendo ejercer toda clase de acciones, sean ellas ordinarias, ejecutivas, especiales, de jurisdicción no contenciosa o de cualquiera otra naturaleza. En el ejercicio de este poder judicial, queda facultado para representar a la sociedad con todas las facultades ordinarias y extraordinarias del mandato judicial, pudiendo demandar, iniciar cualquiera otra especie de gestiones judiciales, sean de jurisdicción voluntaria o contenciosa, reconvenir, contestar reconveniones, desistirse en primera instancia de la acción entablada, contestar demandas, aceptar la demanda contraria, renunciar los recursos y los términos legales, absolver posiciones, transigir, comprometer, otorgar a los árbitros facultades de arbitadores, prorrogar competencia, intervenir en gestiones de conciliación, aprobar convenios, cobrar y percibir, nombrar apoderados con todas las facultades que por este instrumento se les confiere, pudiendo delegar esta facultad cuantas veces sea conveniente (...)”.

⁶ De acuerdo con la información contenida en el certificado de existencia y representación legal de **PARTNERS TELECOM COLOMBIA SAS**, “La persona jurídica Si autorizó para recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Proceso y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Tarjeta Profesional:	T.P. N° 82.904 del C.S. de la J.
Dirección de notificación Judicial:	Calle 97 A No. 8-10 Oficina 204
Ciudad:	Bogotá D.C.
E-mail de notificación Judicial:	gvalbuena@valbuenaabogados.com y/o comunicaciones@valbuenaabogados.com

Elaboró: ACTG/DCBJ
Revisó: YLAG
Aprobó: PAPB