

[\(https://www.gov.co/home/\)](https://www.gov.co/home/)

Buscar

[Home \(↗\)](#) / [Noticias \(/noticias\)](#) /

Superindustria impone multa a Hughesnet por múltiples infracciones contra el régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones

https://www.sic.gov.co/sites/default/files/Banner_Mesa%20de%20trabajo%201.jpg

Superindustria impone multa a Hughesnet por múltiples infracciones contra el régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones

Bogotá, 28 de febrero de 2022. La Superintendencia de Industria y Comercio, en su rol de autoridad nacional de protección al consumidor, impuso una multa de CIENTO CINCO MILLONES DE PESOS (\$105.000.000) al proveedor de servicios de comunicaciones HUGHES DE COLOMBIA S.A.S. (HUGHESNET) por:

- No garantizar las velocidades efectivas de los servicios ofertadas a través de sus diferentes piezas publicitarias y en su página web, y por no brindar información calificada y adecuada, en relación con la garantía de velocidad efectiva y las causales limitantes de dicha velocidad.
- No tener disponible en su página web la información que exige la Regulación y la Circular Única de la SIC.
- No informar a los usuarios, dentro del término previsto, el CUN asignado a las PQR presentadas a través de la página web.
- No entregar en el término otorgado la información que la Superindustria le solicitó.

A partir de las denuncias presentadas por los usuarios ante la Superintendencia, las visitas de inspección y requerimientos, así como la información recabada, se pudo determinar que HUGHESNET no garantiza a sus usuarios las velocidades efectivas de 20MB, 25MB, 30MB y 40MB, pese a ofertarlo así en sus planes para la prestación de sus servicios, ni tampoco les informa a los consumidores los principales factores que limitan dichas velocidades.

Así mismo, HUGHESNET desconoció la obligación de publicar, en la interfaz de inicio de su página web, información relacionada con área de cobertura, comparador de planes y tarifas, factores de limitación de la velocidad de internet, indicadores de calidad del servicio de internet y prácticas de gestión de tráfico, tal como lo establece la Circular Única de esta Superintendencia.

De otra parte, se pudo establecer que el proveedor HUGHESNET omite informar a sus usuarios, dentro del día hábil siguiente, la constancia de la presentación de sus peticiones quejas y reclamos con el CUN asignado, cuando estas son presentadas a través de la página web disponible como medio de atención. Finalmente, la sociedad sancionada, en desarrollo de las averiguaciones preliminares a la presente investigación, omitió entregar dentro de los términos otorgados por esta autoridad la información que le fue requerida.

Contra las decisiones proceden los recursos de reposición y apelación.

¡Superintendencia de Industria y Comercio,
confianza que construye progreso!

Noticia
Académico
Consumidor
Empresarial
General
Gobierno
Internacional

Superintendencia de Industria y Comercio

Sede Principal

Carrera 13 No. 27 - 00, Pisos 1 y 3

Horario de Atención Presencial: Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 4:30 p.m

Líneas de atención

Teléfono Conmutador: +60 (1) 587 00 00 - Bogotá (tel:0315870000) - Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910165 (tel:01 8000 910165)

Contact center+60 (1) 592 0400 (tel:0315920400)

Correo Institucional: contactenos@sic.gov.co (<mailto:contactenos@sic.gov.co>)

Canales electrónicos (<https://www.sic.gov.co/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/canales-de-atenci%C3%B3n>)

Canales físicos

(<https://www.sic.gov.co/ubicacion-geografica>)

Denuncias por corrupción (<https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/DenunciaCorrupcion/control/DenunciaCorrupcion.php>)

Correo exclusivo notificaciones judiciales: notificacionesjud@sic.gov.co (<mailto:notificacionesjud@sic.gov.co>)

Debido a la emergencia sanitaria no se está prestando el servicio de manera presencial, por tal razón los invitamos a conocer nuestros diferentes canales virtuales



FACEBOOK

([HTTPS://WWW.FACEBOOK.COM/SUPERINTENDENCIAINDUSTRIAYCOMERCIO/](https://www.facebook.com/superintendenciaindustriaycomercio/))



INSTAGRAM

([HTTPS://WWW.INSTAGRAM.COM/SUPERINTENDENCIA_SIC/](https://www.instagram.com/superintendencia_sic/))



TWITTER

([HTTPS://TWITTER.COM/SICSUPER](https://twitter.com/sicsuper))



YOUTUBE

([HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM/CHANNI](https://www.youtube.com/channel/SVNOPLDLJX4QT7HTCOYW/))

([SVNOPLDLJX4QT7HTCOYW](https://www.youtube.com/channel/SVNOPLDLJX4QT7HTCOYW/))

Política Editorial (<https://www.sic.gov.co/politica-editorial/>) | Aviso de privacidad (<https://www.sic.gov.co/ley-de-proteccion-de-datos/>) | Política de uso de contenido página web

(<https://www.sic.gov.co/politica-privacidad/>) | Políticas de datos

(<https://www.sic.gov.co/sites/default/files/documentos/072020/Pol%C3%ADtica%20de%20Tratamiento%20de%20Datos%20Personales%20-%20SIC.pdf>) | Mapa del sitio

(</mapa-del-sitio-sic>) | Créditos (<https://www.sic.gov.co/creditos>)



Industria y Comercio

SUPERINTENDENCIA

(<https://www.sic.gov.co>)



©Copyright 2021 - Todos los derechos reservados Gobierno de Colombia



Conoce GOV.CO (<https://www.gov.co>)