



(https://www.sic.gov.co/sites/default/files/Comunicado%20base%20ABRI%C3%93%20INVESTIGACI%C3%93N%20CONTRA%20MOVISTAR%20Y%20COMCEL%20SA%20_Banner.png)

Superindustria abrió investigación contra Movistar y Comcel S.A. por presuntamente no suministrar información completa, afectando el derecho de portabilidad numérica

- Los operadores al parecer niegan solicitudes de portabilidad a sus usuarios amparados en una presunta activación autorizada de productos denominados "Bono de fidelización", "Mejor Juntos" y "Datos Plus".
- Entre las conductas a ser investigadas están el desconocimiento del deber de información, activación y cobro de servicios que presuntamente no fueron aceptados por los usuarios y la posible omisión del deber de entregar copia del contrato.
- La SIC evidenció que MOVISTAR y COMCEL S.A., a través de sus estrategias comerciales, promociones y ofertas, podrían estar presuntamente, creando una permanencia para el usuario.

Bogotá D.C., 27 de abril de 2023. La Superintendencia de Industria y Comercio SIC, en su rol de Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, confirmó la apertura de investigación a las empresas prestadoras de servicios de telefonía móvil Comunicación Celular S.A. – COMCEL S.A.- y Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP – Movistar -.

Las indagaciones preliminares dieron muestra de que es posible que se estén presentando violaciones al Régimen de Protección a los Usuarios por presuntamente limitar el derecho de elegir libremente el operador de su preferencia a través de la portabilidad numérica.

De acuerdo con la información recaudada, MOVISTAR y COMCEL S.A. probablemente, estarían activado y cobrando a sus usuarios un producto, sin su autorización o aceptación previa y expresa. Los productos denominados por MOVISTAR "Mejor Juntos" y "Bonos de Fidelización" y por COMCEL S.A. "Datos Plus", estarían siendo activados y cobrados por tales operadores, vulnerando con ello el derecho que les asiste de elegir libremente su proveedor, planes y servicios de telecomunicaciones. Esta conducta atentaría contra los derechos de los usuarios pues en los contratos de servicios de comunicaciones debe haber aceptación expresa de cualquier modificación de los mismos.

La investigación contra estos proveedores de servicios de comunicaciones se inicia a raíz de las diferentes quejas de usuarios y otros proveedores del mercado, quienes han alegado que las solicitudes de portabilidad están siendo rechazadas, razón por la cual se están formulando cuatro cargos en las respectivas investigaciones, así:

- Desconocer el derecho que les asiste a los usuarios de recibir información clara, cierta, veraz, oportuna y completa para tomar decisiones respecto del servicio ofrecido o activado.
- Modificar las condiciones acordadas previamente con los usuarios, imponiéndoles y cobrándoles servicios que presuntamente no fueron aceptados expresamente por estos.
- Desconocer el derecho que les asiste a los usuarios de recibir copia del contrato de prestación de servicios de comunicaciones ajustado, durante el período de facturación siguiente a aquel en que se efectuó la modificación del plan inicialmente contratado por parte del proveedor.
- Diseñar e implementar estrategias comerciales y/o promociones y ofertas que tienen como efecto impedir que los usuarios elijan libremente su proveedor de servicios, lo que a la postre generaría una permanencia en el uso del servicio prestado con el operador.



Además de la apertura de investigación, se les impusieron a MOVISTAR y a COMCEL S.A. una serie de medidas administrativas de carácter inmediato y permanente, encaminadas a no limitar a sus usuarios en la libre elección de proveedor, la conservación de su línea y la activación sin autorización previa y comprobable de los productos mencionados.

Agotadas todas las etapas de este proceso administrativo sancionatorio, MOVISTAR Y COMCEL S.A. podrían someterse a multas de hasta de 15 mil salarios mínimos legales mensuales vigentes según lo establecido en el artículo 65 de la Ley 1341 del 2009, en caso de demostrarse que incurrieron en las conductas descritas.

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

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

Servicio de correspondencia y radicación

Av. Carrera 7 No. 31a - 36 pisos 3 - Bogotá

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

Líneas de atención

Teléfono Conmutador: [+57 \(601\) 587 0000 - Bogotá](tel:+576015870000) (tel:6015870000) - Línea Gratuita Nacional: [01 8000 910165](tel:018000910165) (tel:01 8000 910165)

Contact center: [+57 \(601\) 592 0400](tel:+576015920400) (tel:6015920400)

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

[Canales virtuales](https://www.sic.gov.co/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/canales-de-atenci%C3%B3n) (https://www.sic.gov.co/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/canales-de-atenci%C3%B3n)

[Canales presenciales](https://www.sic.gov.co/ubicacion-geografica) (https://www.sic.gov.co/ubicacion-geografica)

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

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

Invitamos a la ciudadanía seguir usando los diferentes canales virtuales dispuestos por la entidad



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



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



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



([HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM/CHANNEL/SVNOPLDLX4QT7HTCOYW/](https://www.youtube.com/CHANNEL/SVNOPLDLX4QT7HTCOYW/))

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

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

