

## **SUPERINDUSTRIA INICIÓ INVESTIGACIÓN CONTRA CLARO Y MOVISTAR POR RECHAZAR SIN PRUEBAS LA PORTABILIDAD NUMÉRICA DE SUS USUARIOS**

- *La SIC estableció que **CLARO** y **MOVISTAR**, estarían rechazando las solicitudes de portabilidad hacia otros operadores, sin aportar las pruebas correspondientes para demostrar que los solicitantes no eran los titulares de las líneas o estaban en mora con el pago de sus facturas.*
- *De confirmarse la vulneración de los derechos de portabilidad de los usuarios, los operadores podrían recibir multas hasta de 15mil salarios mínimos legales mensuales vigentes.*

**Bogotá D.C., 22 de junio de 2023.** La Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad de control y vigilancia encargada de la protección de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, inició una investigación administrativa mediante la formulación de cargos contra los proveedores de servicios móviles **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. (COMCEL)** y **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC (MOVISTAR)**, por presuntamente rechazar las solicitudes de portabilidad sin contar con las pruebas correspondientes, además de no remitir al Administrador de Bases de Datos los documentos previstos por la regulación para soportar los eventos de rechazo por mora y titularidad de los usuarios que desean cambiarse de operador, manteniendo el mismo número de su línea móvil.

En efecto, dentro de los pliegos de cargos formulados por esta entidad, se advierte que estos operadores seguirían generando rechazos de solicitudes de portación sin contar ni entregar el soporte previsto dentro del Régimen de Portabilidad Numérica Móvil, que demuestra la configuración de las causales de mora y titularidad.

La investigación surgió con ocasión de diversas denuncias y de las visitas de inspección realizadas a **COMCEL** y **MOVISTAR** durante los meses de enero y abril de 2023, dentro las cuales se encontró de manera preliminar que estos operadores, al parecer, continúan generando rechazos con fundamento en estas situaciones sin contar con las pruebas que exige la regulación sectorial, situación que ya ha ocasionado que se les impongan sanciones administrativas a través de multas y se les impartan órdenes administrativas.

Contra estos actos administrativos por medio de los cuales se formularon cargos a **COMCEL** y **MOVISTAR** no proceden recursos. De confirmarse la vulneración por parte de las investigadas, se podrán imponer multas de hasta **15.000 SMLMV** para cada una, una vez se agote el procedimiento establecido como garantía de los derechos de defensa y contradicción de estos operadores de servicios de comunicación móvil.