

SUPERINDUSTRIA SANCIONA A CLARO CON \$635 MILLONES AL NO RECIBIR PQR VERBALES Y NO REALIZAR COMPENSACIÓN POR LA INDISPONIBILIDAD DEL SERVICIO A SUS USUARIOS EN AMAZONAS

- *La decisión es sustentada por la SIC luego de comprobar en diciembre del 2021 que en el Centro de Atención y Ventas de Leticia no se recibían PQR presentadas de manera verbal, sino solo por escrito y también porque el operador no realizó compensación automática a los usuarios por indisponibilidades del servicio ocurridas en septiembre, octubre y noviembre de ese mismo año.*
- *La investigación permitió determinar que la compañía desconoció el derecho de los usuarios a presentar solicitudes por cualquier medio de su elección. También, que incumplió sus derechos a ser compensados por las fallas en la prestación del servicio y a recibir los servicios contratados de manera continua e ininterrumpida.*

Bogotá, D. C., 22 de marzo de 2024. La Superintendencia de Industria y Comercio, en su rol de autoridad de control y vigilancia encargada de la protección de los usuarios de los servicios que integran el sector TIC, sancionó a **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.** mediante la Resolución n.º 9618 del 12 de marzo de 2024, luego de comprobar en diciembre del 2021 que en el Centro de Atención y Ventas de Leticia (Amazonas) no se recibían PQR presentadas de manera verbal, sino solo por escrito y también porque el operador no realizó compensación automática a los usuarios por indisponibilidades del servicio presentadas durante los meses de septiembre, octubre y noviembre del 2021, las cuales superaron las 48 horas en el departamento del Amazonas.

El 6 de diciembre del 2021, la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones realizó visita de inspección al Centro de Atención y Ventas ubicado en Leticia, donde evidenció que en ese punto solo se recibían solicitudes por escrito y no se aceptaban solicitudes verbales. También se advirtió, con ocasión de la información requerida en la diligencia, que el proveedor no realizó la compensación automática por la indisponibilidad del servicio a sus usuarios en ese departamento.

En el curso de la investigación se comprobó que **COMCEL**, en primer lugar, desconoció el derecho de los usuarios a presentar solicitudes por cualquier medio de su elección, pues solo recibía solicitudes por escrito. En segundo lugar, que incumplió los derechos de estos a ser compensados por las fallas en la prestación del servicio y a recibir los servicios contratados de manera continua e ininterrumpida, ya que el operador no acreditó haber realizado la compensación automática por las indisponibilidades referidas.

La Superintendencia también determinó que la sociedad ha sido reincidente en la comisión de la conducta referida a la falta de compensación automática por indisponibilidad del servicio, motivo por el que esta circunstancia fue considerada como criterio agravante para la dosificación de la sanción.

Así, le impuso a **COMCEL** una multa de **\$635.059.674 (SEISCIENTOS TREINTA Y CINCO MILLONES CINCUENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS SETENTA Y CUATRO PESOS M/CTE.)**.

Contra el acto administrativo sancionatorio procede el recurso de reposición ante la directora de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones y el de apelación ante la superintendente delegada para la Protección del Consumidor.