

## ***SUPERINDUSTRIA SANCIONA A ETB Y CLARO POR VULNERAR LOS DERECHOS DE SUS USUARIOS***

- ***La multa a Claro es de \$197 millones y la de ETB asciende a \$124 millones.***

**Bogotá D.C., 21 de septiembre de 2020.** La Superintendencia de Industria y Comercio, en su rol de autoridad nacional de protección al consumidor, impuso multas a las empresas COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. – COMCEL- por \$197.505.675 y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. – ETB- por \$124.648.026 luego de que esta Autoridad realizara el análisis y evaluación de las quejas presentadas en contra de estas empresas y se encontró que estas no habrían cumplido las órdenes impartidas por esta Superintendencia al resolver la segunda instancia las reclamaciones iniciadas por los usuarios y que fueron resueltas a favor de estos últimos.

En el primer caso, se estableció que COMCEL incumplió las órdenes impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante las resoluciones No. 47242 de agosto de 2017, No. 86214 de diciembre de 2017 y No. 79153 de octubre de 2018, las cuales resolvieron los recursos de apelación interpuestos por los usuarios en el trámite de reclamaciones asociadas con:

- Fallas en la prestación de los servicios de voz y de datos.
- La falta al deber de comparar los pagos registrados por los usuarios con los que se encuentran en mora.
- La omisión de la expedición de paz y salvos.

Frente al operador ETB, se determinó que incumplió las órdenes impartidas por esta Superintendencia a través de las resoluciones No. 12951 de febrero y No. 28991 de abril de 2018, mediante las cuales se resolvieron en favor de los usuarios los recursos de apelación en favor de los usuarios ordenando:

- Continuar con la ejecución del contrato en los términos inicialmente pactados.
- Cancelar el servicio empaquetado.

Las multas impuestas en ambos casos tuvieron como fundamento la vulneración del derecho reconocido a los usuarios mediante las resoluciones objeto de incumplimiento, así como el desconocimiento de la autoridad de la cual está investida esta Entidad.

Contra las anteriores decisiones procede el recurso de reposición y apelación.

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

PRENSA: Paola Casallas Z. ~ Tel. 3114548534 ~ Mail: lcasallas@sic.gov.co