

SUPERINDUSTRIA SANCIONÓ A MOVISTAR POR IMPEDIR LA PORTABILIDAD NUMÉRICA DE SUS USUARIOS

- *La SIC estableció que **MOVISTAR**, rechazó las solicitudes de portabilidad hacia otros operadores, argumentando que los solicitantes no eran los titulares de las líneas móviles o que las mismas se encontraban en mora.*
- *Adicionalmente, se determinó que la empresa de telefonía respondió de forma inexacta e incompleta parte de la información que le fue requerida por la Superintendencia de Industria y Comercio en el trámite de la actuación administrativa.*

Bogotá D.C., 15 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, sancionó con **SEISCIENTOS VEINTISÉIS MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$626.400.000)** a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC (MOVISTAR)**, por impedir la portabilidad numérica de las líneas móviles de sus usuarios.

La entidad, evidenció que la empresa de telefonía rechazó las solicitudes de portabilidad hacia otros operadores, con el argumento de que los solicitantes no eran los titulares de las líneas o que los mismos se encontraban en mora, lo anterior sin contar con sustento probatorio que acreditara la veracidad de estas causales.

De igual manera, **MOVISTAR** rechazó algunas solicitudes de portabilidad indicando que el nombre suministrado en la solicitud no coincidía con la información de sus sistemas, sin embargo, la SIC pudo comprobar que se trataba de problemas de digitación en las bases de datos. Por otra parte, la empresa tampoco acreditó haber remitido los soportes de dichos rechazos al Administrador de Bases de Datos, de acuerdo con lo exigido por la ley.

La Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- comprobó que la información presentada por la compañía investigada era inexacta, por cuanto en la documentación allegada no se indicaron con precisión las fechas en que se reportó al Administrador de Bases de Datos el rechazo de las solicitudes de portabilidad, pues en unas imágenes se indicó que la fecha era la del corte de facturación, en otras, que correspondía a la que el usuario ingresó al sistema, que era la fecha de emisión de la factura o la fecha en que se efectuó la portabilidad, las cuales no eran coincidentes ni siquiera con las de las solicitudes de los consumidores del servicio.

Contra la decisión proceden los recursos de reposición ante la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones y de apelación ante el Despacho de la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor.