

SUPERINDUSTRIA INICIÓ INVESTIGACIÓN CONTRA MOVISTAR POR INCUMPLIR LAS ÓRDENES IMPARTIDAS PARA GARANTIZAR EL DERECHO DE PORTARSE A OTROS OPERADORES

- *La SIC inició investigación para determinar si MOVISTAR continúa con el rechazo de solicitudes de portabilidad y con la práctica de recuperación de usuarios, mediante el diseño de estrategias comerciales, promociones y ofertas.*
- *En marzo de 2022, la SIC había impuesto una sanción a este operador por un valor de \$2.076 millones por vulneración a las normas de portabilidad numérica y a las órdenes impartidas por esta Entidad.*
- *La Superindustria también investigará si MOVISTAR, luego de la imposición de las órdenes impartidas en la Resolución n.º 69269 del 5 de octubre de 2022, presuntamente habría continuado con el rechazo u obstaculización de solicitudes de portabilidad con el argumento de la existencia de obligaciones de pago exigibles, sin evidencia para ello, y si omitió remitir a la Superindustria información completa y exacta conforme a lo exigido por la regulación.*

Bogotá, D. C., 06 de octubre de 2023. La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), como autoridad de protección al consumidor inició una investigación a la empresa prestadora de servicios de comunicaciones **Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP – MOVISTAR.**

Las indagaciones preliminares originadas en denuncias recibidas tanto de algunos operadores como de usuarios dieron muestra de que es posible que **MOVISTAR** haya continuado realizando prácticas de rechazo o recuperación de usuarios que solicitaban la portabilidad, mediante la activación de estrategias comerciales, con el fin de hacer declinar al usuario en su solicitud.

Las estrategias se traducían en beneficios, promociones y ofertas, que al parecer estarían activando y cobrando a sus usuarios un producto, sin su autorización o aceptación previa y expresa; generando de modo inmediato una mora aparente que, a su vez, se estaría argumentando como razón para obstaculizar el traslado de la línea al nuevo operador.

De otra parte, fruto del análisis de los documentos que **MOVISTAR** allegó a la SIC, como soporte de los rechazos de las solicitudes de portabilidad recibidas durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2022, cuando la investigada actuó como proveedor donante; la SIC pudo determinar, de manera preliminar, que los soportes allegados no cumplirían con la orden emitida por esta autoridad debido a que la información aportada, no demostraría que habría actuado conforme a lo establecido en la normativa vigente para la fecha de los hechos.

Si agotadas todas las etapas propias del proceso administrativo sancionatorio se comprueba que el proveedor incurrió en las conductas descritas, podría enfrentarse a la imposición de multas sucesivas hasta de 1.000 SMLMV, equivalentes a \$1.160.000.000 (MIL CIENTO SESENTA MILLONES DE PESOS M/CTE.), **por inobservancia de órdenes o instrucciones**, de acuerdo con lo establecido en el numeral 6 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.