



Superintendencia de
Industria y Comercio



La SIC del Cambio sanciona a Movistar por no garantizar el derecho de los usuarios a cambiar de operador

Bogotá D.C., 30 de abril de 2026. La Superintendencia de Industria y Comercio, en su rol de autoridad de protección de usuarios de servicios de comunicaciones, mediante la Resolución 26355 del 15 de abril de 2026, impuso una multa de \$ 4.679.844.144 a Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC (Movistar), por haber incumplido las obligaciones relacionadas con el proceso de portabilidad numérica, afectando el derecho de los usuarios a elegir y cambiar libremente su operador.

La actuación administrativa se originó a partir de denuncias presentadas por distintos operadores del sector, en las que se advirtió que el operador investigado actuando en calidad de proveedor donante: (i) no entregó de manera oportuna, o en algunos casos no entregó, los NIP de confirmación a usuarios que habían solicitado cambiar de operador, afectando el desarrollo del proceso de portación; y, (ii) realizó actividades de recuperación durante el proceso de portación, mediante el envío de mensajes con ofertas comerciales incluso antes de remitirles el NIP.

Es importante recordar que el NIP es el código que da lugar a que el usuario realice la portabilidad de su línea telefónica. Este número actúa como una llave que permite identificar y adelantar todo el trámite entre el operador receptor y el operador donante. Además, este NIP debe ser entregado en unos tiempos específicos para garantizar que el proceso de portabilidad se realice de manera eficaz.

Estas conductas constituyeron incumplimientos de las obligaciones regulatorias que garantizan el adecuado funcionamiento del proceso de portabilidad numérica y la libre elección de los usuarios.

Cabe señalar que, al inicio de la actuación administrativa, la Superintendencia impartió una orden administrativa al operador, con el fin de asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable al proceso de portabilidad numérica y prevenir la reiteración de estas conductas, sin embargo, el operador no allegó soportes de haber cumplido con la medida.

Contra el acto administrativo sancionatorio proceden los recursos de reposición ante la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones y de apelación ante la Superintendencia Delegada para la Protección del Consumidor.

Por último, como lo ha indicado la Superintendente de Industria y Comercio en distintos escenarios, la autoridad seguirá fortaleciendo la protección de los usuarios en el sector telecomunicaciones, velando porque no se cometan abusos contra los consumidores y garantizando su derecho a la portabilidad.

