

Nota de prensa

270 mil clientes de Movistar se vieron afectados por el hurto de infraestructura en el 2023

- Más de 5 mil eventos en contra de la infraestructura de la red Movistar se registraron este año.
- Los departamentos más afectados con el vandalismo en las redes son Atlántico, Cesar, Huila, Bogotá y Santander, especialmente en sus ciudades capitales.
- Movistar hace un llamado de alerta a la ciudadanía para que denuncien cualquier hecho irregular a los números de atención: **3184989314 – 018009345712** a nivel nacional.

Bogotá, 4 de diciembre de 2023. – Movistar confirma que en 2023, se vieron afectados más de 270 mil clientes a nivel nacional debido al vandalismo sufrido en sus redes de cobre y fibra óptica, afectando la productividad de los territorios en el país e interrumpiendo las actividades básicas como el teletrabajo, la educación, la comunicación, entre otras.

En el transcurso del año se presentaron más de 5 mil eventos en contra de la infraestructura de red, generando pérdidas para Movistar por más de 7 mil millones de pesos, representadas en mano de obra, reposición de los equipos y reparación de las redes primarias y secundarias, las cuales permiten conectar masivamente a la población. Además de generar impactos negativos en la rentabilidad de la empresa, este flagelo significa también una grave afectación a las operaciones de los sistemas de salud, las entidades públicas y privadas que dependen de la tecnología para brindar sus servicios a la comunidad, adicionalmente del riego público que significa tener redes expuestas tras el vandalismo.

Esta es una problemática que presenta un incremento gradual año tras año y que se vive en todos los departamentos del país, sin embargo las regiones más críticas son: Atlántico, Cesar, Huila, Bogotá, Santander, Quindío, Valle del Cauca, Tolima, La Guajira y Magdalena.

"Hacemos un llamado a la comunidad para que nos apoye haciendo aviso oportuno, sobre las posibles intervenciones ilegales que se lleven a cabo sobre nuestras redes. Las telecomunicaciones son un servicio esencial que permite la

conectividad de los hogares, empresas, emprendimientos y personas en general. Si bien trabajamos de la mano con las autoridades, es necesaria que la comunidad nos ayude a generar denuncias” afirmó **Roberto Puche, director de Tecnología para Movistar Colombia.**

Llamado a la comunidad

Movistar recomienda a la comunidad mantenerse alerta frente a las intervenciones que personas hagan a las redes, ya sean particulares, habitantes en condición de calle o en apariencia técnicos, ya que una práctica común es la suplantación a funcionarios y contratistas.

Las denuncias se pueden realizar 24/ 7 de manera gratuita al número de celular **3188271881** o a línea nacional **018009345712** sin importar que sean clientes Movistar o no; también lo pueden hacer a través de la red social X a la cuenta @MovistarCo.

Para identificar a los técnicos que trabajan con Movistar o con las empresas aliadas, es importante tener en cuenta que estos deben portar la indumentaria completa: Casco blanco con el logo de Movistar, uniforme completo (la cuadrilla debe pertenecer a la misma empresa contratista), carné visible con cédula de ciudadanía, el vehículo debe tener los logos de Movistar y confirmación sobre la orden trabajo. La compañía pide el apoyo a la ciudadanía para denunciar a las personas que no cumplan con las anteriores características y que estén manipulando las redes.

Pese a que estos hechos son totalmente ajenos a la compañía, Movistar trabaja continuamente para garantizar la prestación del servicio y en alianza con las autoridades y empresas de seguridad se adelantan planes de prevención e intervención.

Acerca de Telefónica Movistar Colombia

Telefónica es uno de los mayores impulsores de la economía digital en el país, con ingresos por 7,86 billones de pesos en 2022. La actividad de la compañía, que opera bajo la marca comercial Movistar, se centra fundamentalmente en los negocios de telefonía y conectividad móvil, servicios de banda ancha, Fibra Óptica al hogar, televisión de pago, telefonía fija y una completa oferta de soluciones digitales para pequeñas, medianas y grandes empresas y corporaciones.

Telefónica está presente en 68 ciudades y municipios del país con Fibra Óptica, 240 con banda ancha fija y más de 1.120 con telefonía móvil 4G LTE. Telefónica cerró el tercer trimestre de 2023 con una base de clientes de 25 millones en todo el país: 21,6 millones de líneas móviles, 1,5 millones de clientes de banda ancha -1.1 millones con Fibra-, 816 mil de TV de pago y 1,4 millones de líneas fijas en servicio.