

## PREGUNTAS Y RESPUESTAS FRECUENTES SOBRE EQUIPOS CON IMEI DUPLICADO

### 1. ¿Que es un IMEI duplicado?

Es un IMEI que está contenido en dos o más equipos terminales móviles diferentes. De acuerdo con los estándares adoptados por la industria, un IMEI debe ser único para cada equipo a nivel mundial.

### 2. ¿Cuál es la causa que haya varios equipos con un mismo IMEI?

Cuando un equipo es hurtado, el usuario lo reporta a su operador y se bloquea el IMEI. Para evadir el bloqueo, los delincuentes alteran el IMEI para retornar el equipo robado al mercado, pudiendo utilizar el IMEI de otro equipo que no esté bloqueado.

### 3. ¿Como hago para saber si mi equipo tiene el IMEI duplicado?

La alteración de los equipos es un riesgo tecnológico, el cual no se puede prever en qué momento se produce o a cuáles equipos va a afectar. Como ya se indicó, el IMEI debe ser único para cada equipo, pero en caso de que alguien lo utilice para alterar uno o más equipos diferentes, el operador móvil debe detectarlos y avisarle al usuario.

### 4. ¿Que pasa cuando un operador detecte que el IMEI de mi equipo esta duplicado?

Los equipos que utilizan un mismo IMEI entran en un procedimiento de control para permitir que solo el equipo registrado en la base de datos positiva, o aquel del que se tengan los soportes que evidencien que se trata del equipo genuino, pueda tener servicio. Los demás quedan bloqueados, con el fin de que los equipos hurtados que sean alterados no puedan ser utilizados nuevamente.

### 5. ¿Que hago en caso de que me llegue un mensaje de texto diciendo que mi equipo tiene un IMEI duplicado?

Debe dirigirse al operador móvil que le presta el servicio y presentar los soportes de adquisición del equipo y aportar la información del formato de uso de IMEI duplicados (<http://bit.ly/imeiduplicado>), para lo cual tiene un plazo de 30 días calendario siguientes a la fecha en que recibió el mensaje de texto.

FAQ IMEI DUPLICADOS	Cód. Proyecto: 9000-71-12	Página 1 de 3	
María Mónica Escallón / Hugo Romero Miguel Durán	Actualizado: 23/01/2018	Revisado por: Capital Intelectual	Fecha revisión: 07/02/2018 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes :. Fecha de vigencia: 22/08/2017			

## 6. ¿Cuáles son los soportes y la información que debo presentar?

Debe presentar la factura de compra del equipo y en caso de no tenerla, puede diligenciar un formato de único usuario responsable (<http://bit.ly/2D07ye9>). La información que debe aportar corresponde a su nombre, apellido, número de documento, dirección y teléfono, así como la relación de las líneas con las cuales utiliza el equipo y los datos del lugar donde lo adquirió o los de la persona de quien lo recibió. Esta información la puede aportar por cualquier medio de atención al cliente, es decir, de manera presencial, virtual o telefónica, siempre teniendo en cuenta que debe hacerlo con el operador con quien tiene el servicio contratado.

## 7. ¿Qué pasa luego de entregar los soportes y la información?

Al finalizar el plazo de los 30 días calendario, el operador con quien usted utiliza el servicio debe definir, con base en los criterios que establece la regulación (Resolución CRC 5050 de 2016, Título II, Capítulo 7, artículo 2.7.3.12.4.), cual equipo, usuario y líneas pueden continuar utilizando el equipo con el IMEI duplicado.

## 8. ¿Cómo puedo saber si mi equipo continuará en uso o será bloqueado?

El operador móvil debe informarle al usuario del equipo que continúe habilitado que este solo será autorizado a funcionar con las líneas que el usuario informó, y que cualquier cambio de línea o de operador lo debe informar al respectivo proveedor de servicios de su elección. Asimismo, deberá informar a los demás usuarios que se presentaron a raíz de la notificación, que el equipo del cual están haciendo uso será bloqueado. Los usuarios pueden consultar si el IMEI se encuentra bloqueado en la página web <https://www.imeicolombia.com.co>.

## 9. ¿Cómo se hace para desbloquear un equipo con IMEI duplicado?

El bloqueo de un IMEI duplicado es definitivo, con el fin de evitar que los equipos que copiaron el IMEI continúen usándolo. Sin embargo, el IMEI se desbloquea únicamente para aquel equipo que continúe habilitado y que corresponda a la persona que lo registró o aquella que presente los soportes que evidencien que se trata del equipo genuino.

## 10. ¿Debo pagar por el trámite para equipos con IMEI duplicado?

La atención y procedimiento para definir la situación de los equipos con IMEI duplicado no tiene costo, y siempre debe ser realizada ante el operador que le presta el servicio.

## 11. ¿Puedo reclamar ante quien me vendió mi equipo que resultó tener IMEI alterado?

El Estatuto del Consumidor, contenido en la Ley 1480 de 2011, le otorga la posibilidad a los colombianos de interponer la acción de protección del consumidor cuando se quiera hacer efectiva una garantía respecto de un bien.

Es así como lo primero que debe hacer el ciudadano es una reclamación directa al comercializador y/o al fabricante por escrito, por teléfono o de forma verbal. Si transcurridos quince días hábiles no ha recibido respuesta, o esta no es favorable a las pretensiones de la petición, el consumidor se encuentra facultado para presentar una demanda judicial.

En este caso la demanda debe contener todos los requisitos que la ley exige, en especial aquellos previstos en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 y en el artículo 82 del Código General del Proceso, y que incluya la reclamación hecha ante el comercializador.

Para obtener mayor información e interponer la demanda, la Superintendencia de Industria y Comercio tiene a su servicio las siguientes oficinas y herramientas:

- Página web [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co), formulario del link "Demande aquí".
- Punto de atención en Bogotá, carrera 13 No. 27 – 00 Piso 3.
- Puntos de atención en Cali, Medellín, Bucaramanga, Cartagena, Barranquilla, Cúcuta y San Andrés.
- Casas del Consumidor ubicadas en Armenia, Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena, Ibagué, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Popayán, Sincelejo y Villavicencio,
- Consultorios Jurídicos de las diferentes universidades del país.
- Ligas y Asociaciones de Consumidores.
- Atención telefónica en Bogotá al 5920400. Línea gratuita nacional 018000910165 de lunes a viernes entre las 7:00 a.m. y las 7:00 p.m. y los sábados desde las 8:00 a.m. hasta la 1.00 p.m.

FAQ IMEI DUPLICADOS	Cód. Proyecto: 9000-71-12	<b>Página 3 de 3</b>	
María Mónica Escallón / Hugo Romero Miguel Durán	Actualizado: 23/01/2018	Revisado por: Capital Intelectual	Fecha revisión: 07/02/2018 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes :. Fecha de vigencia: 22/08/2017			