

CIRCULAR EXTERNA 08 DE 2002

(abril 11)

Diario Oficial No. 44.771, de 16 de abril de 2002

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Para: Operadores de los Servicios de Telefonía Móvil

Asunto: Modificación Circular única. Instrucciones relativas a información que debe suministrarse a los suscriptores y/o usuarios, y la manera como ha de procurarse el acceso de éstos a aquélla.

En el artículo [40](#) del Decreto 1130 de 1999 se dispone que corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio proteger los derechos de los usuarios, suscriptores y consumidores de servicios no domiciliarios de telecomunicaciones. Para tal efecto la Superintendencia cuenta, en adición a las propias, con las facultades previstas para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En la Resolución [087](#) de 1997 la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, en adelante CRT, estableció normas sobre protección a los usuarios de servicios no domiciliarios de telecomunicaciones.

Además en el numeral 21 del artículo [2o.](#) del Decreto 2153 de 1992, se faculta a la Superintendencia de Industria y Comercio para instruir a los destinatarios de las normas relativas a la protección del consumidor, sobre la manera como deben cumplirse esas disposiciones, para fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar procedimientos para su cabal aplicación, entre ellas las de tarificación y trámite de PQR contempladas en la regulación de la CRT.

El incumplimiento de lo dispuesto en la presente circular, cuya vigencia tendrá lugar a partir de su publicación en el Diario Oficial, dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el Código Contencioso Administrativo y el Decreto 3466 de 1982.

Teniendo en cuenta lo anterior, se incorporan al Título III, Capítulo I de la Circular Unica, los siguientes numerales:

"1.9 Instrucciones relativas a la insuficiencia de la información que debe suministrarse a los suscriptores y/o usuarios del servicio de telefonía móvil celular durante la ejecución del contrato sobre el consumo.

1.9.1 Información resumida del consumo.

Sin perjuicio de lo previsto en otras disposiciones, los operadores de telefonía móvil celular deben mantener a disposición del suscriptor y/o usuario, a través de la línea de atención al usuario y en forma gratuita, un resumen del estado de su cuenta, el cual debe incluir por lo menos lo siguiente:

- a) Plan Contratado y su descripción;
- b) Minutos consumidos desde el último corte de facturación hasta 48 horas previas a la consulta.

Se exceptúan la inclusión en el resumen del estado de cuenta, los minutos consumidos en roaming nacional e internacional, aspecto del cual se informará expresamente al suscriptor y/o usuario.

Parágrafo. Los operadores tendrán un plazo de 6 meses después de emitida esta circular para adecuar sus sistemas y dar cumplimiento a la Información resumida del consumo.

1.10 Mecanismos de supervisión para operadores de telefonía móvil

1.10.1 Calidad de la línea de atención al usuario.

Se debe llevar un control de la calidad del servicio de atención al usuario por vía telefónica, que incluirá:

- a) Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario;
- b) Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente;
- c) Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente que fueron canceladas por el usuario antes de ser atendido por el asesor de servicio al cliente;
- d) Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.

Esta información debe estar disponible para los organismos de control dos meses después de ser publicada esta circular.

1.10.2 Calidad del servicio de atención al usuario.

En cada uno de los puestos de atención al usuario se debe contar con la siguiente información:

- a) Número de usuarios atendidos en cada uno de los centros dispuestos para tal fin;
- b) Número de usuarios que desistieron en cada uno de los centros dispuestos para tal fin.

Esta información debe estar disponible para los organismos de control después de dos meses de ser publicada esta circular.

1.10.3 Publicación.

La información a que se hace referencia en los numerales 1.10.1 y 1.10.2 debe ser publicada de forma mensual, dentro de los diez (10) primeros días hábiles, en la página WEB del operador de telefonía móvil.

La primera publicación se hará dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de agosto de 2002, la cual incluirá la información relativa al período comprendido entre el 1o. y el 31 de julio de 2002.

1.10.4 Auditoría de facturación.

El prestador del servicio de telefonía móvil debe certificar la debida aplicación de tarifas y su reflejo en la facturación, mediante una auditoría interna o externa. Esta se realizará dentro del

período de facturación siguiente al lanzamiento de cada plan o a la implementación de la modificación tarifaria y deberá concluir en forma previa a la expedición de las primeras facturas que incluyan dichas variaciones.

Sólo podrá emitirse la facturación cuando el resultado de la auditoría realizada concluya que no existen fallas en el respectivo sistema.

Todos los soportes de la auditoría deben ser almacenados y tenerlos a disposición de la SIC en el momento que ésta en el cumplimiento de sus funciones los requiera.

La auditoría debe ser certificada por el representante legal mediante una comunicación enviada a la SIC dentro de los 5 días siguientes a su culminación y certificar los siguientes puntos:

- a) Que las facturas cumplen con los requerimientos normativos vigentes;
- b) Que se monitorearon las opciones tarifarias en cada plan evaluado;
- c) Metodología aplicada para la verificación de cada plan;
- d) La fecha de finalización de la auditoría;
- e) El responsable de la evaluación.

Los operadores de telefonía móvil contarán con tres meses a partir de la publicación de la presente circular para certificar sus sistemas de facturación.

1.10.5 Certificación anual.

Sin perjuicio de lo previsto en el numeral anterior, las empresas prestadoras del servicio de telefonía móvil deberán certificar los sistemas de tarificación y facturación mediante una auditoría anual, en los términos del numeral 1.10.4 dentro de los tres (3) primeros meses del año y remitir el resultado a la SIC antes del 15 de abril siguiente.

1.10.6 Operadores que atiendan menos de 2.500 usuarios.

Los operadores de telefonía móvil que atiendan menos de dos mil quinientos (2.500) usuarios estarán exceptuados del cumplimiento de lo dispuesto en los numerales 1.10.1 al 1.10.5. No obstante, deberán remitir a la Superintendencia de Industria y Comercio a más tardar el 30 de junio de 2002, por una sola vez, la información referente a los mecanismo de atención al usuario que aplican en el desarrollo de su operación."

Atentamente,

La Superintendente de Industria y Comercio,

Mónica Murcia Páez.



