

CIRCULAR EXTERNA 8 DE 2003

(diciembre 5)

Diario Oficial No. 45.404, de 17 de diciembre de 2003

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Para: OPERADORES DE SERVICIOS NO DOMICILIARIOS DE TELECOMUNICACIONES

Asunto: Modificación del Título [III](#) de la Circular Unica.

1. OBJETO

En consideración a las modificaciones introducidas a la Regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones en materia de servicios no domiciliarios de telecomunicaciones a través de las Resoluciones 489 y 575 de 2002, modificatorias de la Resolución [87](#) de 1997, y la aparición en el mercado de los Servicios de Comunicación Personal (PCS), se ajustarán las instrucciones impartidas por esta Superintendencia con destino a los operadores de servicios no domiciliarios de telecomunicaciones, en especial a los prestadores de los de telefonía móvil (TMC, PCS y Trunking).

2. FUNDAMENTO LEGAL

El artículo [40](#) del Decreto 1130 de 1999 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 cuenta, en adición a las propias, con las facultades previstas para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y podrá ordenar modificaciones a los contratos entre operadores y comercializadores de redes y servicios de telecomunicaciones o entre estos y sus usuarios, cuando sus estipulaciones sean contrarias al régimen de telecomunicaciones o afecten los derechos de estos últimos.

La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones estableció normas sobre protección a los usuarios de servicios no domiciliarios de telecomunicaciones, las cuales son aplicables a los Servicios de Comunicación Personal (PCS), toda vez que la Ley 555 de 2000 en su artículo [2o](#) los clasifica como tales, contenidas en la Resolución [87](#) de 1997, modificada por la Resolución 575 de 2002.

El Decreto [3466](#) de 1982, Estatuto de Protección al Consumidor, es aplicable a las relaciones entre los operadores y los usuarios de los servicios no domiciliarios de telecomunicaciones.

El numeral 21 del artículo [2o](#) del Decreto 2153 de 1992, faculta a la Superintendencia de Industria y Comercio para instruir a sus destinatarios sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones en materia de protección al consumidor, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar procedimientos para su cabal aplicación.

3. INSTRUCTIVO

El Título III de la Circular Unica, se modifica en los siguientes términos:

TITULO III.

SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES NO DOMICILIARIOS.

A los Servicios no Domiciliarios de Telecomunicaciones (SNDT), dentro de los que se encuentran los de Telefonía Móvil Celular (TMC), los Sistemas de Comunicación Personal (PCS), Trunking, Internet entre otros, les son aplicables las instrucciones impartidas en el numeral 1.1 del capítulo primero y en lo pertinente, atendiendo la naturaleza del servicio, las contenidas en el capítulo segundo, ambos del título II de esta circular.

CAPITULO PRIMERO.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN.

1.1 LISTAS DE ALTERNATIVAS DE SUSCRIPCIÓN Y CUADROS COMPARATIVOS.

Los operadores de los servicios no domiciliarios de telecomunicaciones (SNDT) deberán informar a los interesados las alternativas de suscripción, con y sin cláusula de permanencia mínima inicial, por medio de un cuadro comparativo de las condiciones, sanciones y tarifas de cada alternativa, en concordancia con lo dispuesto en el artículo [7.1.9](#) de la Resolución 87 de 1997 de la CRT, modificada por la Resolución 575 de 2002 de la CRT. Los cuadros comparativos deberán contener respecto de cada alternativa, como mínimo, la siguiente información:

- Plazo contractual.
- Plazo máximo de activación del equipo terminal después de la suscripción del contrato;
- Período de permanencia mínima inicial.
- Fecha en la que operará la prórroga automática.
- Monto de las sanciones o multas por terminación injustificada del contrato durante el período de permanencia mínima inicial.
- Vigencia, condiciones y restricciones del plan tarifario.
- Tarifas e incrementos máximos durante la vigencia del contrato.
- Servicios adicionales incluidos en la tarifa ofrecida.
- Cobertura territorial del servicio, y
- Valor del equipo.

1.2 INFORMACIÓN.

1.2.1 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.

Todo operador de SNDT debe indicar en el texto del contrato, el derecho de los usuarios y suscriptores a presentar peticiones, quejas o reclamos, en adelante PQR, y recursos relacionados con la prestación, utilización, facturación y calidad del servicio, así como los aspectos normativos y operativos de los procedimientos aplicables a la presentación de PQR y recursos.

Igualmente, en todas las facturas se informarán las direcciones ordinarias y electrónicas y los números de fax en los que se pueden presentar las PQR y recursos, así como los horarios de

recepción.

En los formularios para cada uno de los trámites que se hayan de surtir, a los que se hace referencia en el numeral 1.3 siguiente, no se podrán pedir requisitos o información adicional a la estrictamente indispensable para la procedibilidad del trámite. Los formularios deberán ir acompañados de instrucciones sencillas para el diligenciamiento y presentación.

1.2.2 DECISIONES.

En toda decisión de un operador de SNTD que resuelva una PQR, se deberá incluir el siguiente párrafo:

"Contra la presente decisión proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, los cuales deberán ser interpuestos por escrito y simultáneamente ante este mismo operador dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión por parte del usuario o suscriptor. El recurso de reposición será resuelto por el operador y el de apelación por la Superintendencia de Industria y Comercio".

1.3 OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Los operadores de SNTD deberán disponer de oficinas de atención al cliente, constituidas conforme a lo establecido en la Resolución [87](#) de 1997 de la CRT, modificada por la Resolución 575 de 2002 de la CRT, y el artículo [153](#) de la Ley 142 de 1994. En cada oficina se debe cumplir lo siguiente:

- a) Tener a disposición del público formularios para cada uno de los trámites que haya de surtir, conforme a los procedimientos legalmente establecidos;
- b) El diligenciamiento del formulario deberá ser suficiente para cumplir con los requisitos legales del trámite correspondiente.

Los formularios deberán incluir la reglamentación aplicable en materia de derecho de petición y recursos de acuerdo con las disposiciones del Código Contencioso Administrativo, la Ley [142](#) de 1994 y la Resolución [87](#) de 1997 de la CRT, modificada por la Resolución 575 de 2002 de la CRT;

- c) Implementar sistemas que permitan identificar y clasificar internamente y de manera adecuada las PQR y recursos;
- d) Llevar la relación detallada de todas las PQR y recursos recibidos directamente por el operador o trasladadas a este por la Superintendencia de Industria y Comercio o cualquier otro ente;
- e) Conforme a lo establecido en el artículo [7.6.5](#) de la Resolución 87 de 1997 de la CRT, modificada por la Resolución 575 de 2002 de la CRT, asignar un código de atención a cada PQR y recurso presentado verbalmente o por escrito. El rótulo de radicación o la constancia de la recepción oral deberá permitir ubicar e identificar fácilmente la PQR o recurso, la fecha de su presentación así como aquella que constituye el límite temporal dentro del cual deberá producirse la respuesta, esto es, la fecha de atención oportuna.

1.4 COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y PRODUCTOS.

Los operadores de SNTD deberán acreditar ante el Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor la forma como van a garantizar el derecho de los suscriptores y usuarios a presentar PQR y recursos en las ciudades en las que comercialicen sus servicios o productos, en las cuales no dispongan de oficinas de atención al cliente.

1.5. ADECUACIÓN CONTRACTUAL.

De conformidad con lo establecido en el artículo 7.6.3 de la Resolución 87 de 1997 de la CRT, modificada por la Resolución 575 de 2002 de la CRT, los operadores de SNTD deberán enviar a la Delegatura para la Protección del Consumidor los modelos de contratos de prestación de servicios que utilicen, con los respectivos anexos relativos a las cláusulas de permanencia mínima inicial, sanciones o multas por terminación anticipada, prórroga automática y planes vigentes a la fecha de la remisión.

El envío de esta información deberá producirse dentro de los quince (15) días siguientes al inicio de operaciones por parte del operador.

La Superintendencia de Industria y Comercio organizará con los modelos y anexos remitidos, una base de datos de contratos y documentos. Para su conformación, el texto de los contratos y sus anexos deben enviarse en papel, en la pro forma en que van a ser ofrecidos al público, y en mensaje de datos (formato original y formato MS-WORD 95) vía Internet o en medio magnético (disquete 3 ½" formateado con MSDOS), informando como mínimo la fecha a partir de la cual se utiliza el documento respectivo y si corresponde a un contrato, cláusula adicional al formato básico o a un anexo señalado en la regulación.

La Superintendencia podrá solicitar, en cualquier tiempo, las justificaciones técnicas, administrativas y económicas que considere pertinentes.

Conforme a la facultad prevista en el artículo 40 del Decreto 1130 de 1999, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá ordenar la modificación del contenido de estos actos y contratos en cualquier tiempo. La ausencia de orden de modificación por parte de la Superintendencia no tiene ningún efecto en cuanto a la legalidad de los mismos.

1.6 MECANISMOS DE CONTROL.

Para el correcto cumplimiento y seguimiento de lo establecido en el presente capítulo, se deberá observar lo establecido a continuación.

1.6.1 REMISIÓN DE FORMULARIOS Y CONTRATOS.

Dentro de los quince (15) días siguientes al inicio de sus operaciones, los operadores de SNTD deberán enviar copia de los formularios para cada uno de los trámites que hayan de surtir y del sistema de identificación, clasificación y ubicación de las PQR y recursos adoptados por el operador y, en todo caso, cuando se lleven a cabo modificaciones a los mismos.

1.7 INFORMACIÓN A DISPOSICIÓN.

Los operadores de SNTD deberán mantener a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, las listas de alternativas de suscripción que ofrezcan al público y los cuadros comparativos a que hace referencia el numeral 1.1 de este capítulo. La Superintendencia podrá solicitar, en cualquier tiempo, su remisión y las justificaciones técnicas, administrativas y económicas que considere pertinentes.

1.7.1 INFORMACIÓN ADICIONAL.

1.7.1.1 Respecto de contratos y anexos

Los operadores de SNTD deberán informar al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, dentro de los siete (7) días siguientes a su ofrecimiento al público, acerca de todo nuevo contrato o anexo, así como toda modificación introducida en los contratos de prestación de servicios o en los anexos que hayan sido remitidos.

1.7.1.2 Respecto de cobertura territorial

En los mismos términos indicados en el numeral anterior, en caso de autorización de ampliación de la cobertura para la prestación del servicio, el operador de SNTD deberá acreditar en dicho territorio la existencia de oficinas de atención al cliente y, en su defecto, la forma como se va a garantizar el derecho de los suscriptores y usuarios a presentar PQR y recursos en las ciudades en las que comercialicen sus servicios o productos y no se disponga de oficinas de atención al cliente.

1.7.1.3 Información periódica

Por cada trimestre del año calendario, los operadores de SNTD deberán enviar al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, dentro de los cinco (5) primeros días hábiles siguientes al vencimiento de cada período y en medio magnético (disquete 3 ½" formateado en Excel 95) o vía Internet, la siguiente información:

a) Una relación consolidada de la información de que trata el apartado d) del numeral 1.3 del presente capítulo, discriminada por mes calendario. Dicha relación consolidada deberá contener el número de PQR y recursos recibidos, la causal que los generó de acuerdo con la clasificación señalada en el numeral 1.7.1.4 y la atención que se les dio (aceptación, negación o de no atención oportuna). Para el efecto, se debe aplicar la Relación consolidada de PQR y recursos, empleando el formato 3040-F05;

b) Una certificación del representante legal principal y del revisor fiscal, sobre la forma como se han cumplido las instrucciones contenidas en esta circular y la manera como se han ejecutado los cronogramas e instrucciones adoptadas para su implementación, durante el trimestre correspondiente.

En el caso de los nuevos operadores que ingresen al mercado, la información periódica deberá ser remitida a la Superintendencia, a partir del trimestre calendario inmediatamente siguiente al inicio de operaciones.

1.7.1.4. Información específica

Los representantes legales de los operadores de los SNTD deberán enviar al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, un extracto de la información a que se refiere el numeral anterior, con estricta sujeción a los ítems que se señalan a continuación:

ÍTEM	ALCANCE
------	---------

USUARIOS ACTIVOS	Número de abonados a los que se les había facturado algún cargo o recargaron el equipo terminal activado en prepago, en el trimestre anterior.
------------------	--

TOTALPQR Número total de PQR presentadas directamente por suscriptores o usuarios ante el operador.

PQRXCAC Número de PQR presentadas directamente por suscriptores o usuarios discriminadas por cada uno de los centros de atención a clientes.

PQRXMEDIO Número de PQR presentadas directamente por suscriptores o usuarios discriminadas por cada uno de los medios disponibles para su presentación.

PQRFav Número de PQR resueltas a favor del reclamante en primera instancia durante el período.

ÍTEM	ALCANCE
------	---------

PQRNeg	Número de PQR resueltas en contra del reclamante en primera instancia durante el período.
--------	---

TOTALRecRep Número total de recursos de reposición presentados directamente por suscriptores o usuarios ante el operador.

RecRepFav Número de recursos de reposición resueltos a favor de los suscriptores o usuarios durante el período.

RecRepNeg Número de recursos de reposición resueltos en contra de los suscriptores o usuarios durante el período.

TOTALNAO Número total de PQR o recursos, presentados por los suscriptores o usuarios, no atendidos y atendidos extemporáneamente por el operador durante el período.

La anterior información, deberá discriminarse por tipo de petición, queja o reclamo, de acuerdo con la siguiente clasificación, anexando una relación puntual de aquellos casos que, en número superior a tres, se relacionen dentro del rubro "Otros" y que correspondan a un mismo tipo de queja:

TIPO DE QUEJA

Negación de llamadas de fijo a móvil

Negación de llamadas de móvil a móvil

Terminación de contrato

Facturación indebida

No abono oportuno

Reporte centrales de riesgo

Desconocimiento cesión contrato

Deficiencia en la calidad y prestación del servicio

Cargos por suspensión en el servicio

Tarifas

Cambio de plan

Cobro indebido de servicios complementarios

Otros

Esta información deberá remitirse, vía Internet, con la misma periodicidad señalada para aquella prevista en el numeral 1.7.1.3 anterior, diligenciando para el efecto el formulario 3040-F05 que se encuentra a disposición en la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio (www.sic.gov.co).

Los operadores de SNTD que atiendan menos de dos mil quinientos (2.500) usuarios estarán exceptuados del cumplimiento de lo dispuesto en este numeral.

<Inciso adicionado por la Circular [5](#) de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Para todos los efectos previstos en el presente Título, por PQR deberá entenderse toda petición, queja o reclamo cuya respuesta por parte del operador sea susceptible de ser cuestionada por el suscriptor o usuario a través de la interposición de los recursos de reposición y subsidiario de apelación, conforme lo establece la Ley [142](#) de 1994 y no está determinada por el sentido, positivo o negativo, de la misma.

Notas de Vigencia

- Inciso adicionado por la Circular [5](#) de 2004, publicada en el Diario Oficial 45.738 de 20 de noviembre de 2004.

1.8 TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.

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

Las facultades previstas para la Superintendencia de Servicios Públicos en materia de protección al usuario se encuentran consagradas, entre otras, en el artículo [79](#) y en el capítulo VII del título VIII de la Ley 142 de 1994, disposiciones que establecen las condiciones y procedimientos para la atención por parte de los operadores de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.

En consecuencia y de conformidad con lo dispuesto en el numeral 21 del artículo [20](#) del Decreto 2153 de 1992, este despacho imparte la siguiente instrucción:

- a) Los operadores de SNTD deberán tramitar las peticiones, quejas y reclamos que les sean presentados directamente por los interesados o remitidos por esta Superintendencia, de acuerdo con lo dispuesto en el capítulo VII del título VIII de la Ley [142](#) de 1994;
- b) Dichas peticiones deberán ser resueltas en el término de quince días y, en las respuestas a las mismas, se deberán indicar los recursos que proceden. De ser interpuestos los recursos, el operador deberá resolver el de reposición y, cuando sea el caso, remitir a la Superintendencia de Industria y Comercio el subsidiario de apelación dentro de los diez (10) días siguientes, contados

a partir del día siguiente a la fecha en que se profiera la decisión en sede de empresa que resuelve el recurso de reposición.

1.9 NOTIFICACIÓN DE DECISIONES EMPRESARIALES.

La notificación de las decisiones adoptadas por los operadores SNTD dentro de un trámite de una petición, queja o reclamo o recurso, deberá realizarse de conformidad con lo señalado en el código contencioso administrativo.

No obstante lo anterior, los operadores podrán optar por otros mecanismos alternos de notificación que garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por el interesado. Tales mecanismos deberán ser autorizados previamente a su implementación, por la Superintendencia de Industria y Comercio.

1.10 INSTRUCCIONES RELATIVAS A LA SUFICIENCIA DE LA INFORMACIÓN QUE DEBE SUMINISTRARSE A LOS SUSCRIPTORES O USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL CELULAR (TMC) Y DEL SERVICIO DE LOS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN PERSONAL (PCS) DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO SOBRE EL CONSUMO.

1.10.1 INFORMACIÓN RESUMIDA DEL CONSUMO.

Sin perjuicio de lo previsto en otras disposiciones, los operadores de TMC y PCS deben mantener a disposición del suscriptor 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) De acuerdo con el sistema de tasación empleado por el operador, el número exacto (no aproximado) de minutos o segundos consumidos de servicio de voz, desde el último corte de facturación hasta 48 horas previas a la consulta o al límite temporal inferior que establezca el operador. Se exceptúan, de la inclusión en el resumen del estado de cuenta, los minutos o segundos consumidos en roaming nacional e internacional, larga distancia internacional, servicios suplementarios y de datos, aspecto del cual se informará expresamente al suscriptor o usuario. En todo caso, deberá comunicarse al usuario el límite temporal aplicado.

Los operadores podrán limitar el número de consultas de resumen de cuenta que se realicen en forma gratuita, por cada abonado, a un número que en ningún caso será inferior a dos (2) diarias dentro del respectivo período o ciclo de facturación. Ninguna otra consulta a través de la línea de atención al cliente, distinta de aquella a que viene de hacerse referencia, podrá ser materia de cobro por parte del operador.

Las tarifas correspondientes, así como el número de consultas gratuitas por abonado, deberán ser informadas a cada suscriptor, en forma individual, como mínimo a través de su factura de cobro mensual o mediante comunicación remitida exclusivamente con tal propósito.

1.11 MECANISMOS DE SUPERVISIÓN PARA OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL (TMC, PCS Y TRUNKING).

1.11.1 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.

1.11.2 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.

1.11.3 PUBLICACIÓN.

La información a que se hace referencia en los numerales 1.11.1 y 1.11.2 debe ser publicada de forma mensual, dentro de los diez (10) primeros días hábiles, en la página WEB del operador de telefonía móvil (TMC, PCS y Trunking).

La primera publicación se hará dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes siguiente a aquel en que inicie operaciones el operador.

1.11.4 AUDITORÍA DE FACTURACIÓN.

El prestador del servicio de telefonía móvil (TMC, PCS y Trunking) debe certificar el adecuado funcionamiento de su sistema de registro de llamadas para evitar que se produzca el cobro de aquellas no completadas en los términos señalados en regulación vigente, así como la debida aplicación de las tarifas y su reflejo en la facturación, mediante una auditoría interna o externa. Esta podrá realizarse antes o después del lanzamiento de cada plan o de la implementación de una modificación tarifaria, debiendo concluir en todo caso en forma previa a la expedición de las primeras facturas que incluyan dichas variaciones.

Solo se podrán generar las facturas 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. Así mismo, deberán permanecer a disposición de Superintendencia de Industria y Comercio en el momento en que esta, en el cumplimiento de funciones, los requiera.

La auditoría debe ser certificada por el gerente de facturación o el cargo directivo que haga sus

veces, en su condición de directo responsable en la materia, mediante una comunicación enviada a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los cinco (5) días siguientes a su culminación, que deberá contener lo siguiente:

- a) Que las facturas cumplen con los requisitos normativos vigentes;
- b) Que el sistema impide la facturación y consecuente cobro de llamadas no completadas;
- c) Que se monitorearon las opciones tarifarias de cada plan evaluado;
- d) Metodología aplicada para la verificación de cada plan;
- e) La fecha de finalización de la auditoría;
- f) El responsable de la evaluación;

1.11.5. AUDITORÍAS EVENTUALES.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral anterior, en el evento en que se detecten riesgos o se presenten reclamaciones en relación con los sistemas de tarificación y facturación, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá ordenar al gerente de facturación o el cargo directivo que haga sus veces, en su condición de directo responsable en la materia, que certifique el estado de los mismos de acuerdo con los requisitos previstos en el numeral 1.11.4.

1.11.6 CERTIFICACIÓN ANUAL.

Sin perjuicio de lo previsto en los numerales anteriores, las empresas prestadoras del servicio de telefonía móvil (TMC, PCS Trunking) deberán certificar los sistemas de tarificación y facturación mediante una auditoría anual, correspondiente al ejercicio completo e inmediatamente anterior, en los términos del numeral 1.11.4, dentro de los tres (3) primeros meses del año y remitir el resultado a la Superintendencia de Industria y Comercio antes del 15 de abril siguiente. Esta certificación estará a cargo del representante legal o revisor fiscal de la compañía.

1.11.7 OPERADORES QUE ATIENDAN MENOS DE 2.500 USUARIOS.

Los operadores de telefonía móvil (TMC, PCS y Trunking) que atiendan menos de dos mil quinientos (2.500) usuarios estarán exceptuados del cumplimiento de lo dispuesto en los numerales 1.11.1 al 1.11.6.

CAPITULO SEGUNDO.

MODIFICACIONES CONTRACTUALES.

2.1 MODIFICACIÓN A LOS CONTRATOS.

De conformidad con lo estipulado en el numeral 7.6.1.5 del artículo [7.6.1](#) de la Resolución 87 de 1997 de la CRT, modificada por la Resolución 575 de 2002 de la CRT, no pueden incluirse en los contratos de prestación de servicio, cláusulas en las que se presuma cualquier manifestación de voluntad por parte del suscriptor, salvo que se le conceda a este un plazo amplio para manifestarse en forma expresa sobre el particular y se le informe sobre las consecuencias que se deriven de su silencio, una vez vencido el plazo señalado, en consecuencia, los operadores de SNDT para hacer efectiva cualquier modificación contractual, deben informarla a los

suscriptores en los plazos y términos pactados en los contratos y, en ausencia de aquellos, la comunicación que las informe debe incluir el siguiente texto:

El operador concede al suscriptor, un término de treinta días calendario para que manifieste de manera expresa la aceptación o rechazo de la presente modificación, contados a partir de la fecha de recibo de la presente comunicación, en caso de guardar silencio, se entenderá por aceptada y la misma empezará a regir al vencimiento del período de facturación en que se encuentre"

Igualmente, deberá informarse a los suscriptores dónde, ante quién y cómo deben hacer la manifestación de voluntad expresa de aceptación o rechazo de toda modificación contractual.

CAPITULO TERCERO.

ACTIVACIÓN DE ABONADOS.

3.1 INFORMACIÓN SOBRE EQUIPOS TERMINALES.

Todos los operadores de TMC y PCS deberán contar con una base de datos de los equipos terminales que haya activado y se encuentren reportados como extraviados o hurtados o desactivados por no pagar ninguna factura recibida con posterioridad a la venta, en donde se indicará la identificación completa del aparato (el número de serial), la tecnología del equipo, el operador que originó el reporte, así como la fecha y hora en que se produjo el reporte.

3.2. ACTUALIZACIÓN DE BASES DE DATOS.

Las bases de datos señaladas en el numeral anterior, deberán ser actualizadas por los operadores permanentemente y, en todo caso, como máximo cada veinticuatro (24) horas.

3.3. COMPATIBILIDAD DE LAS BASES DE DATOS.

Todos los operadores de telefonía TMC y PCS cuya tecnología y banda de frecuencia empleada permitan la utilización de equipos terminales de otros prestadores de estos servicios, deberán garantizar conjuntamente con estos la accesibilidad recíproca a sus bases de datos de los equipos terminales reportados (aquellas a las que hace alusión el numeral 3.1), para lo cual adoptarán la medidas de carácter tecnológico que sean necesarias a fin de asegurar la compatibilidad de las mismas en un plazo máximo de tres (3) meses contados partir de la entrada en vigencia de la presente Circular.

En todo caso, dicha compatibilidad en las bases de datos deberá preverse y garantizarse por los nuevos operadores de telefonía móvil, dentro de los tres meses siguientes al inicio de sus operaciones.

3.4 AUDITORÍA DE BASES DE DATOS.

Los operadores de telefonía TMC y PCS deberán certificar, mediante una auditoría interna o externa, que las bases de datos de los equipos terminales reportados como extraviados o hurtados, contienen información real y cumplen con la totalidad de las condiciones de actualización y disponibilidad a que alude el presente capítulo.

La certificación de la auditoría debe ser remitida por el representante legal, mediante comunicación enviada a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los quince (15) días siguientes al vencimiento de cada semestre calendario.

3.5 CONDICIONES PARA LA ACTIVACIÓN DE ABONADOS.

En ningún caso un operador de TMC y PCS podrá activar un nuevo abonado, incluyendo los casos en que el equipo terminal sea aportado por el usuario, si este se encuentra reportado como extraviado o hurtado en las bases de datos a las que se refiere el presente capítulo.

Los operadores de TMC y PCS podrán incluir cláusulas contractuales en las que se estipule que si con posterioridad a la activación del equipo terminal se verifica que se encuentra reportado en las bases de datos como extraviados o hurtados, podrán desactivar la línea sin previo aviso.

4. SANCIONES.

La inobservancia de las instrucciones impartidas implicará violación de las disposiciones de protección al consumidor y dará lugar a las sanciones previstas en el Código Contencioso Administrativo, el Decreto [3466](#) de 1982 y demás normas aplicables.

5. VIGENCIA.

La presente Circular Externa rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

Atentamente,

JAIRO RUBIO ESCOBAR,

Superintendente de Industria y Comercio.

Espacio reservado para el adhesivo de radicación

OPERADORES DE SERVICIOS NO DOMICILIARIOS DE TELECOMUNICACIONES

INFORMACIÓN GENERAL

NOMBRE DEL OPERADOR:

REPRESENTANTE LEGAL

FECHA INICIAL DEL TRIMESTRE

FECHA FINAL DEL TRIMESTRE

INFORMACIÓN ESPECÍFICA

USUARIOS ACTIVOS

TOTALPQR

PQRXCAC

PQRXMEDIO

PQRFav

PQRNeg

TOTALRecRep

RecRepFav

RecRepNeg

TOTALNAO

Espacio reservado para el adhesivo de radicación

OPERADORES DE SERVICIOS NO DOMICILIARIOS DE TELECOMUNICACIONES

INFORMACIÓN GENERAL

NOMBRE DEL OPERADOR:

REPRESENTANTE LEGAL:

FECHA INICIAL DEL TRIMESTRE

FECHA FINAL DEL TRIMESTRE

INFORMACIÓN DETALLADA

NOMBRE PUNTO Número de Quejas

DE ATENCIÓN Recibidas (PQRXCAC)

PQR RECIBIDAS POR TIPO

TIPO DE QUEJA CANTIDAD

Negación de llamadas de Fijo a Celular

Negación de llamadas de Celular a Celular

Terminación de Contrato

Facturación Indebida

No Abono Oportuno

Reporte Centrales de Riesgo

Desconocimiento Cesión Contrato

Deficiencia en la Calidad y Prestación

Cargos por suspensión en el Servicio

Tarifas

Cambio de Plan

Cobro indebido servicios complementarios

Otros

TOTAL PQR RECIBIDAS EN EL PERIODO 0

PQR RECIBIDAS POR MEDIO DE PRESENTACIÓN

(PQRXMEDIO)

TIPO DE QUEJA CANTIDAD

Escrita

Verbal

Telefónica

Fax

Correo Electrónico

TOTAL PQR RECIBIDAS

EN EL PERIODO 0 TOTAL PQR RECIBIDAS EN EL PERIODO 0



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de diciembre de 2017

