

CIRCULAR EXTERNA 13 DE 2012

(junio 28)

Diario Oficial No. 48.476 de 29 de junio de 2012

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Para: Proveedores de Servicio de Telefonía Móvil

Asunto: Modificar el Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio

1. Objeto

Implementar un “Programa de Establecimiento de Mecanismos de Mejora en la Atención al Usuario del servicio de telefonía móvil con el fin de lograr que sean significativamente más eficaces en la satisfacción de los derechos de sus usuarios.

2. Fundamentos de orden legal

El artículo [78](#) de la Constitución Política establece que la ley regulará el control de calidad de los bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en relación con ellos.

Es así, como el artículo [2o](#) de la Ley 1341 de 2009 señala en el numeral 4 como uno de sus principios la protección de los derechos de los usuarios, estableciendo que “El Estado velará por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, así como por los derechos y deberes derivados del hábeas data, asociados a la prestación del servicio. Para tal efecto, los operadores directos deberán prestar sus servicios a precios de mercado y utilidad razonable y calidad establecidos en los títulos habilitantes o, en su defecto, dentro de los rangos que certifiquen las autoridades competentes e idóneas en la materia y con información clara, transparente, necesaria, veraz y anterior a la decisión, en todas las maneras oportuna para que los usuarios tomen sus decisiones”.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1o, numeral 22 del Decreto 4886 de 2011 “Por medio del cual se reorganiza la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y otras disposiciones”, corresponde a esta Superintendencia “Velar por la observancia de las disposiciones de la ley que protegen al consumidor y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido atribuida a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso y ordenar las medidas pertinentes”.

Concretamente en materia de servicios de comunicaciones, el artículo 1o de la norma mencionada, establece que compete a esta Entidad la función de “Velar en los términos establecidos por la ley y expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, por la observancia de las disposiciones de la ley que protegen al consumidor y los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y dar trámite a las quejas o reclamos que se presenten”.

Así mismo, el numeral 61 ibídem autorizó a la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante la Superintendencia) “Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor, protección de la competencia, protección de datos personales y en las demás áreas propias de sus funciones, fijar criterios que permitan el cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación”.

En adición, el artículo 3o numeral 5 del Decreto 4886 de 2011, señala como función del Superintendente de Industria y Comercio la de “Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor, protección de la competencia, protección de datos personales y en las demás áreas propias de sus funciones, fijar criterios que permitan el cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación”.

industrial, la protección de datos personales y las demás áreas propias de sus funciones, así como fi faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación”.

Por otra parte, dentro de las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios Comunicaciones, establecidas en el artículo 13 del Decreto mencionado, se encuentra descrita en el “Ejercer la supervisión de las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio de protección a usuarios de los servicios de comunicaciones”.

Así mismo, el artículo [53](#) de la Resolución 3066 de 2011 expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (en adelante CRC), establece que la SIC, en el marco de su competencia, propiciará mecanismos de procesos de atención al usuario de telefonía móvil.

En virtud de las citadas disposiciones, la SIC, a quien le corresponde velar por la protección de los usuarios de servicios de comunicaciones, en su condición de consumidores, emite el “Programa de Mecanismos de Mejora en la Atención al Usuario”, encaminado a la optimización del ejercicio de los derechos de los usuarios y a que efectivamente se cumplan las disposiciones legales que los consagran.

3. Instructivo.

3.1. Adicionar el Capítulo IV al Título III de la Circular Única, el cual quedará así:

“4. Programa de Establecimiento de Mecanismos de Mejora en la Atención al Usuario

4.1. Objetivo

El Programa tiene por finalidad generar acciones sistemáticas de parte de los proveedores de telefonía móvil para mejorar de forma sustancial los niveles de respeto y satisfacción de los usuarios del sector. Igualmente como objetivo la generación de mecanismos de mejora en la atención y la protección de los derechos de los usuarios a través de la generación de reportes rigurosos de información y seguimiento del desempeño de los proveedores de telefonía móvil de protección a los derechos de los usuarios, así como del programa como tal.

4.2. Obligaciones que surgen del programa de establecimiento de mecanismos de mejora en la atención al usuario

4.2.1. Establecimiento de un plan de acción por parte de los proveedores de servicio <Numeral suscrita por la Circular 21 de 2012>

<Numeral modificado por la Circular 18 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> Los proveedores de telefonía móvil, el día 7 de septiembre de 2012, deberán presentar a la SIC, un plan de acción para el periodo comprendido entre los meses de octubre y diciembre de 2012 y otro plan para el periodo enero a diciembre de 2013, encaminado al diseño de mecanismos y estrategias tendientes a mejorar sustancialmente la atención al usuario de telefonía móvil.

Dicho plan deberá ser elaborado a libre criterio por cada proveedor y presentado a la SIC como mecanismo eficaz y suficiente para mejorar la atención a sus usuarios, en general, para propender de manera significativa a la satisfacción integral de los usuarios del servicio. El Plan deberá tener como mínimo:

4.2.1.1. Un autodiagnóstico general de los principales problemas y retos en materia de protección y derechos de los usuarios en cada proveedor y un planteamiento general de cuál será la estrategia que habrá de emprender para cumplir con el objetivo propuesto. El diagnóstico, la estrategia y el plan deberán contemplar los tipos de problemas o reclamos que se le presentan y en sus propias estadísticas sobre las incidencias de telefonía móvil, buscando priorizar las acciones hacia los aspectos más recurrentes o que tengan un mayor impacto para los usuarios.

4.2.1.2. Entre las estrategias puntuales que se desarrollarán para propender por una mayor satisfacción deberán adoptarse al menos las siguientes:

- a) Esquemas de capacitación o formación que mediante mecanismos de verificación concretos permitan mejorar sustancialmente el nivel de entendimiento y conocimiento de los derechos de los usuarios de personas que atienden público a través de todos los canales de atención.
- b) Adopción de manual interno de políticas y procedimientos que garanticen una óptima protección obligatorio cumplimiento para todos los empleados de los proveedores, cuya actividad esté relacionada con usuarios del servicio de comunicaciones, el cual deberá ser aprobado por el representante legal del proveedor.
- c) Plan de inversiones o mejoras tecnológicas y operativas para favorecer más eficazmente la protección de usuarios.
- d) Plan para eliminar por completo o reducir a un número mínimo el volumen de Silencios Administrativos.
- e) Plan para aumentar el conocimiento de todos sus usuarios o la mayoría de ellos sobre sus derechos como consumidores y como usuarios de telefonía móvil.
- f) Plan para garantizar el pleno y cabal ejercicio por parte del usuario de la libertad de elección del proveedor y la posibilidad de optar por cambiar de plan, con las salvedades de ley.

4.2.1.3. El plan incluirá la formulación de indicadores de gestión y el establecimiento de metas medibles de manera fidedigna de las actividades desarrolladas y que evidencien los avances o retrasos en la ejecución del plan.

Una vez recibido el plan de acción, la SIC podrá realizar las observaciones que resulten pertinentes del plan deberá realizarse al interior de cada proveedor de servicio a partir del 1o de octubre de 2012.

Los proveedores deberán remitir, en medio magnético, editable y con formato compatible con Word, a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegación de Protección del Consumidor de la SIC, el reporte mensual del avance y cumplimiento del plan de acción, dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes. El primer reporte de cumplimiento que corresponderá deberá realizarse en el mes de noviembre de 2012.

Notas de Vigencia

- Numeral suspendido por la Circular 21 de 2012, publicada en el Diario Oficial No. 48.570 de 1 de octubre de 2012, 'Modificar el Capítulo IV Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio'.
- Numeral 4.2.1 modificado por la Circular 18 de 2012, 'Modificar el Capítulo IV Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 48.538 de 30 de agosto de 2012.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Circular 13 de 2012:

4.2.1. Establecimiento de un plan de acción por parte de los proveedores de servicio <Capítulo IV Título III por la Circular [13](#) de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

Los proveedores de servicio de telefonía móvil, el día 15 de agosto de 2012, deberán presentar a la SIC un plan de acción para el periodo comprendido entre los meses de septiembre y diciembre de 2012 y otro plan de acción para el periodo comprendido entre los meses de enero a diciembre de 2013, encaminado al diseño de mecanismos y estrategias tendientes a mejorar la atención a los usuarios de telefonía móvil.

Dicho plan deberá ser elaborado a libre criterio por cada proveedor y presentado a la SIC como eficaz y suficiente para mejorar la atención a sus usuarios, en general, para propender de manera a satisfacción integral de los usuarios del servicio. El Plan deberá tener como mínimo:

4.2.1.1. Un auto diagnóstico general de los principales problemas y retos en materia de protección efectivo de los derechos de los usuarios en cada proveedor y un planteamiento general de cuál será el plan concreto que habrá de emprender para cumplir con el objetivo propuesto. El diagnóstico, la evaluación y el plan deberán basarse en los tipos de problemas o reclamos que se le presentan y en sus propias estadísticas de incidencias de cada tipología, buscando priorizar las acciones hacia los aspectos más recurrentes y de mayor impacto económico para los usuarios.

4.2.1.2. Entre las estrategias puntuales que se desarrollarán para propender por una mayor satisfacción de los usuarios, deberán adoptarse al menos las siguientes:

a. Esquemas de capacitación o formación que mediante mecanismos de verificación concretos permitan lograr una mejoría sustancial en el nivel de entendimiento y conocimiento de los derechos de los usuarios por parte de las personas que atienden público a través de todos los canales de atención.

b. Adopción de manual interno de políticas y procedimientos que garanticen una óptima protección y el obligatorio cumplimiento para todos los empleados de los proveedores, el cual deberá ser aprobado por la directiva del proveedor o un órgano equivalente en caso de no existir junta directiva.

c. Plan de inversiones o mejoras tecnológicas y operativas para favorecer más eficazmente la protección de los usuarios.

d. Plan para eliminar por completo o reducir a un número mínimo el volumen de Silencios Administrativos.

e. Plan para aumentar el conocimiento de todos sus usuarios o la mayoría de ellos sobre sus derechos como consumidores y como usuarios de telefonía móvil.

f. Plan para garantizar el pleno y cabal ejercicio por parte del usuario de la libertad de elección de proveedor y la posibilidad de optar por cambiar de plan, con las salvedades de ley.

4.2.1.3. El plan incluirá la formulación de indicadores de gestión y el establecimiento de metas medibles en cuenta de manera fidedigna de las actividades desarrolladas y que evidencien los avances o retrasos del plan.

Una vez recibido el plan de acción, la SIC podrá realizar las observaciones que resulten pertinentes. La implementación del plan deberá realizarse al interior de cada proveedor de servicio a partir del 1o de octubre de 2012.

Los proveedores deberán remitir, en medio magnético, editable y con formato compatible con Word, a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Dirección del Consumidor de la SIC, el reporte mensual del avance y cumplimiento del plan de acción, los primeros diez (10) días hábiles de cada mes. El primer reporte de cumplimiento que corresponda al mes de septiembre, deberá realizarse en el mes de octubre de 2012..

4.2.2. Deber adicional de información <Numeral modificado por la Circular 18 de 2012. El nuevo texto establece que los proveedores de servicios de comunicaciones deben tener en cuenta que el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones impone a los proveedores el deber de llevar un registro de la totalidad de las peticiones^[1], quejas^[2] y recursos, con lo que la Superintendencia reitera el mandato en mención y, en consecuencia, requiere conocer todas las peticiones

solicitudes de servicios, inconformidades, interacciones, incidencias, ticklers, soluciones a primer contacto, escritas, presentadas por los usuarios a través de los mecanismos de atención previstos en el artículo 10 de la Resolución CRC 3066 de 2011. Por tal razón, los proveedores de servicios de comunicaciones móviles deben reportar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Protección del Consumidor de la SIC, la siguiente información:

4.2.2.1. Informe Global de Solicitudes

La totalidad de las solicitudes, solicitudes de servicio, peticiones, interacciones, incidencias, tickler contactos, verbales o escritas, y en general, cualquier otra solicitud que presenten los usuarios que es prestación del servicio, independiente de la denominación que emplee el proveedor para estas, debe reportarse por el canal de recepción y enmarcada dentro de las siguientes categorías:

Consumos

Facturación

Cláusula de permanencia mínima

Terminación de contrato

Plan tarifario

Modificación de condiciones del contrato

Suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y l

Plazos para el inicio de la prestación del servicio

Cesión de contrato

Relación Contractual

Cobertura en la prestación del servicio

Portabilidad Numérica

Apertura de bandas de equipo terminal

Disponibilidad del servicio por las fallas en el equipo terminal suministrado por el proveedor

Disponibilidad del servicio por falla técnica

Disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor

Compensación

Roaming Internacional

Servicios suplementarios

Activación y desactivación de servicios suplementarios

Reposición de equipos terminales

Activación de líneas

Garantía de equipos terminales

Velocidad o intermitencia del servicio de acceso a Internet

Controles de consumo

Publicidad y/o oferta sobre los servicios ofrecidos

Cumplimiento de una orden de la SIC

Suspensión del servicio sin justa causa

Transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago

Recarga de servicios prepago

Vigencia de tarjetas prepago

Ajustes a favor de usuario

Neutralidad en Internet

Utilización de datos personales con fines comerciales o publicitarios

Daños en las instalaciones e infraestructura relacionadas con la prestación del servicio

Otros

Para el envío de la información el proveedor deberá emplear el siguiente formato en archivo Excel.

1	2	3	4	5	
Denominación.	Nombre	Línea asociada a las	Canal de recepción.	Categoría	Fe
Solicitudes,	del	solicitudes,	Línea gratuita de		re
interacciones,	usuario.	interacciones,	atención, oficinas		
incidencias.	Tickles,	incidencias.	virtuales, oficinas		
peticiones, soluciones a		peticiones	físicas.		
primer contacto.					

4.2.2.2. Informe Específico de Inconformidades

Reporte de todas las manifestaciones verbales o escritas de inconformidad de los usuarios respecto servicio recibidas en el mes, independiente si para su denominación el proveedor emplea el término u otra denominación tales como, interacciones, incidencias, ticklers. Discriminadas por el canal de re tratamiento ofrecido a esta (aceptación, negación o no atención oportuna). La causal deberá estar en las siguientes categorías:

CATEGORÍAS DE INCONFORMIDADES

Negación de consumos

Inconformidad con la cláusula de permanencia mínima

Inconformidad con la terminación de contrato

Inconformidad con cobros inoportunos

Inconformidad con cobros por servicios no prestados

Inconformidad con el plan tarifario

Inconformidad con la modificación de la tarifa y planes

Inconformidad con la modificación del contrato

Inconformidad con el subsidio aplicado

Inconformidad con pagos no abonados y no abono oportuno

Inconformidad con la entrega y oportunidad de la factura

Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, de interrupción y bloqueo del servicio

Inconformidad con la facturación

Inconformidad con el plazo para el inicio de la prestación del servicio

Inconformidad con la cesión del contrato

Inconformidad con la publicidad

Inconformidad con el reporte a centrales de riesgo

Negación de la relación contractual

Inconformidad con el cambio de ciclo de facturación

Inconformidad con el derecho a la portabilidad numérica

Inconformidad con la apertura de bandas del equipo terminal

Falta de disponibilidad del servicio por las fallas en el equipo terminal suministrado por el proveedor

Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica

Falta de disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor

Inconformidad con la compensación

Inconformidad con el servicio de Roaming Internacional

Inconformidad con el cobro de servicios suplementarios y adicionales

Inconformidad con la activación y desactivación de servicios suplementarios

Inconformidad con la activación de líneas

Inconformidad con la recepción de equipo terminal en garantía

Inconformidad con la reposición de equipos terminales

Inconformidad en la calidad de atención al usuario

Inconformidad por la negativa en recibir una Petición, Queja o Recurso.

Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet

Inconformidad sobre el cumplimiento de una orden de la SIC

Inconformidad con la vigencia de las tarjetas prepago

Inconformidad con la transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago

Inconformidad con la utilización de datos personales con fines comerciales o publicitarios

Inconformidad con el cambio unilateral de modalidad prepago a pospago

Inconformidad con el cobro en las consultas por atención al usuario sin previa información

Inconformidad con la suspensión del servicio con recurso en trámite

Otros

Para el envío de la anterior información el proveedor deberá emplear el siguiente formato en archiv

1	2	3	4	5	6	7	83	
Denominación de la inconformidad (queja, incidencia, etc.)	Nombre Del usuario	Línea asociada a la inconformidad	Canal de recepción. Línea gratuita de atención, oficinas virtuales, oficinas físicas.	Categoría	Fecha de recepción	Tratamiento ofrecido a (solución inmediata, recepción para responder dentro del término legal, negación a la recepción)	Código Único Numérico	Res incc

Dicha información deberá remitirse dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes a la I Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para la Consumidor de la SIC, en medio magnético, editable. El primer reporte deberá entregarse dentro de (10) días hábiles del mes de noviembre de 2012.

4.2.2.3. Dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre de 2012, los proveedores de telefonía móvil deberán remitir a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor de la SIC, un informe en medio magnético, en formato Word o Excel, relacionado con las compensaciones efectuadas a los usuarios, de conformidad con los artículos [32.9](#), [33](#), [94](#), [95](#) y Anexo 1 de la Resolución 3066 de la CRC, el cual deberá contener el nombre e identificación del usuario al que se le realizó la compensación, número de línea, valor con el que se realizó la compensación. Dicho informe deberá corresponder al periodo comprendido entre el 1o de enero de 2012 y el 31 de agosto de 2012, discriminado por año y mes correspondiente.

La misma información deberá ser remitida dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor de la SIC, en medio magnético, editable. El segundo informe se remitirá en el mes de octubre de 2012.

2012 y corresponderá a las compensaciones efectuadas en el mes de septiembre de 2012.

4.2.2.4. Cada proveedor suministrará la información descrita en el numeral siguiente, con el fin de satisfacción de los usuarios de telefonía móvil.

Notas de Vigencia

- Numeral 4.2.2 modificado por la Circular 18 de 2012, 'Modificar el Capítulo IV Título III de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 48.538 de 30 de agosto de 2012.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Circular 13 de 2012:

4.2.2. Deber adicional de información <Capítulo IV adicionado al Título III por la Circular [13](#) de 2012, el texto es el siguiente:>

Los proveedores deberán reportar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Comunicaciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor de la SIC, la siguiente información:

4.2.2.1. El número de quejas recibidas en el mes, canal de recepción, la causal que las generó y el servicio ofrecido a esta (aceptación, negación o no atención oportuna). La causal deberá estar enmarcada en los siguientes casos:

Tipo de queja

Negación de consumos

Inconformidad con la cláusula de permanencia mínima

Inconformidad con la terminación de contrato

Inconformidad con cobros inoportunos

Inconformidad con cobros por servicios no prestados

Inconformidad con el plan tarifario

Inconformidad con la modificación de la tarifa y planes

Inconformidad con la modificación del contrato

Inconformidad con el estrato aplicado por la autoridad territorial y el aplicado en la factura.

Inconformidad con el subsidio aplicado

Inconformidad con pagos no abonados y no abono oportuno

Inconformidad con la entrega y oportunidad de la factura

Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, interrupción y bloqueo del servicio

Inconformidad con la facturación

Inconformidad con el plazo para el inicio de la prestación del servicio

Inconformidad con la cesión del contrato

Negación de la relación contractual

Inconformidad con el cambio de ciclo de facturación

Inconformidad con el derecho a la portabilidad numérica

Inconformidad con la apertura de bandas del equipo terminal

Falta de disponibilidad del servicio por las fallas en el equipo terminal suministrado por el proveedor

Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica

Falta de disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor

Inconformidad con la compensación

Inconformidad con el servicio de Roaming Internacional

Inconformidad con el cobro de servicios suplementarios y adicionales

Inconformidad con la activación y desactivación de servicios suplementarios

Inconformidad con la activación de líneas

Inconformidad con la recepción de equipo terminal en garantía

Inconformidad con la reposición de equipos terminales

Inconformidad en la calidad de atención al usuario

Inconformidad por la negativa en recibir una PQR

Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet

Inconformidad sobre el cumplimiento de una orden de la SIC

Inconformidad con la vigencia de las tarjetas prepago

Inconformidad con la transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago

Inconformidad con la utilización de datos personales con fines comerciales o publicitarios

Inconformidad con el cambio unilateral de modalidad prepago a pospago

Inconformidad con el cobro en las consultas por atención al usuario sin previa información

Inconformidad con la suspensión del servicio con recurso en trámite

Otros

Dicha información deberá remitirse dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes a la Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para Consumidor de la SIC, en medio magnético, editable, en formatos compatibles con Word o Excel

deberá entregarse dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes de octubre de 2012.

4.2.2.2. La totalidad de las peticiones, interacciones con el usuario, y en general, cualquier solicitud de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor, recibidas en el mes, de la siguiente tipología:

Facturación

Cláusula de permanencia mínima

Terminación de contrato

Plan tarifario

Modificación de condiciones del contrato

Suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y servicio.

Plazos para el inicio de la prestación del servicio

Cesión de contrato

Cobertura en la prestación del servicio

Portabilidad Numérica

Apertura de bandas de equipo terminal

Solicitud de compensación

Roaming Internacional

Cobros de servicios suplementarios

Activación y desactivación de servicios suplementarios

Reposición de equipos terminales

Activación de líneas

Garantía de equipos terminales.

Velocidad o intermitencia del servicio de acceso a Internet

Controles de consumo

Cumplimiento de una orden de la SIC

Suspensión del servicio sin justa causa.

Transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago

Recarga de servicios prepago

Vigencia de tarjetas prepago

Ajustes a favor de usuario

Neutralidad en Internet.

Utilización de datos personales con fines comerciales o publicitarios.

Daños en las instalaciones e infraestructura relacionadas con la prestación del servicio.

Otros.

Dicha información deberá remitirse dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes a la Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para Consumidor de la SIC, en medio magnético, editable, en formatos compatibles con Word o Excel deberá entregarse dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes de octubre de 2012.

De conformidad con lo previsto en la Resolución 3066 de la CRC, todas las solicitudes, interacciones y soluciones en el primer contacto y demás denominaciones que establezcan los proveedores de ser efectos, recibidas a través de cualquiera de los canales de atención, deberán catalogarse como petitorio de recurso según corresponda y deberán ser incluidas dentro de los reportes establecidos en el presente numeral 4.2.2.1.

4.2.2.3. Dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de agosto de 2012, los proveedores de telefonía móvil deberán remitir a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor de la SIC, un informe en medio magnético, editable en formato Word o Excel, relacionado con las compensaciones efectuadas a los usuarios, con lo previsto en los artículos [32.9](#), [33](#), [94](#), [95](#) y Anexo 1 de la Resolución 3066 de la CRC, el cual deberá contener, como mínimo, el nombre e identificación del usuario al que se le realizó la compensación, número de compensación y causa de la compensación. Dicho informe deberá corresponder al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2011 a 30 de julio de 2012, discriminado por año y mes correspondiente.

La misma información deberá ser remitida dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes a las compensaciones efectuadas en el mes inmediatamente anterior. El segundo informe se remitirá en el mes de septiembre de 2012 y corresponderá a las compensaciones efectuadas en el mes de agosto de 2012.

4.2.2.4. Cada proveedor suministrará la información descrita en el numeral siguiente, con el fin de garantizar la satisfacción de los usuarios de telefonía móvil.

4.2.3. Criterios para establecer la satisfacción de los usuarios de telefonía móvil.

Con el fin de establecer la satisfacción de los usuarios de telefonía móvil, adicionalmente a lo señalado en el numeral 4.2.2 de la presente circular, los proveedores de servicio de telefonía móvil, deberán remitir a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor de la SIC, con periodicidad mensual, dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, en medio magnético, editable y con formato compatible con Excel, la siguiente información:

No	Descripción
----	-------------

- | | |
|---|---|
| 1 | Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario |
| 2 | Promedio de tiempo, contado en segundos, entre el momento en que el usuario realiza la llamada y el momento en que la llamada entra al sistema automático de respuesta. |

- 3 Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario y atendidas por el sistema a respuesta.
- 4 Promedio de tiempo, contado en segundos, entre el momento en que el usuario comienza a ser atendido por el sistema automático de respuesta y aquél en que termina la llamada.
- 5 Promedio de tiempo, contado en segundos, entre el momento en que el usuario realiza la llamada y es redirigido a un asesor de servicio al cliente.
- 6 Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario y redirigidas a un asesor de servicio al cliente.
- 7 Promedio de tiempo, contado en segundos, entre el momento en que el usuario es redirigido a un asesor de servicio al cliente y aquél en que decide cancelar la llamada.
- 8 Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario y redirigidas a un asesor de servicio al cliente que fueron canceladas por el usuario.
- 9 Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario y redirigidas a un asesor de servicio al cliente que fueron canceladas por el usuario antes de ser atendido por el asesor, siempre que el tiempo de espera del usuario haya sido igual o mayor a veinte (20) segundos.
- 10 Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario y redirigidas a un asesor de servicio al cliente que fueron canceladas por el usuario antes de ser atendido por el asesor, siempre que el tiempo de espera del usuario haya sido menor a veinte (20) segundos.
- 11 Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos, entre el momento en que el usuario es redirigido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.
- 12 Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario, redirigidas a un asesor de servicio al cliente y que son atendidas por el asesor.
- 13 Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que el usuario es redirigido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido, estuvo comprendido entre 0 y 20 segundos.
- 14 Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que el usuario es redirigido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido, estuvo comprendido entre 21 y 40 segundos.
- 15 Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del usuario, contado en segundos, entre el momento en que el usuario es redirigido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido, estuvo comprendido entre 41 y 60 segundos.
- 16 Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del usuario, contado en segundos, entre el momento en que el usuario es redirigido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido, fue superior a 60 segundos.
- 17 Promedio de tiempo, contado en segundos, entre el momento en que el usuario comienza a ser atendido por un asesor de servicio al cliente y aquél en que termina la llamada.
- 18 Promedio de tiempo, contado en segundos, entre el momento en que el usuario es redirigido a un asesor de servicio al cliente y aquél en que termina de ser atendido por un asesor de servicio al cliente.
- 19 Número de abonados en las modalidades postpago y prepago que hayan utilizado el sistema de atención al cliente y que tengan saldo vigente en la carga.
- 20 Número de usuarios a los que se les asigna un turno en los centros dispuestos para tal fin.
- 21 Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en minutos, entre el momento en que el usuario llega al centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor.
- 22 Número de usuarios a los que se les asigna un turno y son atendidos por un asesor en cada uno de los centros dispuestos para tal fin.

- 23 Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, fue inferior a 59 segundos.
- 24 Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, estuvo entre 15 minutos y 29 minutos y 59 segundos.
- 25 Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, estuvo entre 30 minutos y 44 minutos y 59 segundos.
- 26 Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, estuvo entre 45 minutos y 59 minutos y 59 segundos.
- 27 Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, fue superior a 59 minutos y 59 segundos.
- 28 Promedio de tiempo, contado en minutos, entre el momento en que el usuario comienza a ser atendido y aquél en que termina de ser atendido.
- 29 Promedio de tiempo, contado en minutos, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquél en que desiste antes de ser atendido por un asesor.
- 30 Número de usuarios a los que se les asignó un turno y que desisten antes de ser atendidos por un asesor.
- 31 Número de usuarios a los que se les asignó un turno y que desisten antes de ser atendidos por un asesor porque el tiempo de espera del usuario haya sido igual o mayor a quince (15) minutos.
- 32 Número de usuarios a los que se les asignó un turno y que desisten antes de ser atendidos por un asesor porque el tiempo de espera del usuario haya sido menor a quince (15) minutos.

El primer reporte de información correspondiente al mes de septiembre de 2012, deberá ser remitido dentro de los primeros diez (10) días hábiles en el mes de octubre de 2012.

4.2.4. Deberes de atención al usuario <Numeral modificado por la Circular 18 de 2012. El nuevo texto es el siguiente> Los proveedores de servicio de telefonía móvil deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

4.2.4.1. Presentación y atención de petición, quejas y recursos

a) Cuando el usuario formule una petición de cualquier índole, el proveedor del servicio deberá informarle de manera expresa, clara y oportuna, que si no recibió una respuesta satisfactoria, tiene el derecho de presentar un recurso de reposición y en subsidio el de apelación, de manera verbal o escrita a través de los mecanismos de atención al usuario, los cuales son las oficinas físicas, las oficinas virtuales (la página web del proveedor o la red social) y las líneas gratuitas de atención al usuario, de conformidad con lo previsto en artículo 11 del Decreto 3036 de 2011.

b) En todos los casos, sin excepción, en el momento de presentación de la petición o de la queja se deberá informar al usuario, sobre el derecho que le asiste de presentar recurso de reposición y en subsidio el de apelación, expresamente que se pueden formular de manera verbal a través de la línea gratuita de atención al usuario. El mismo asesor que atiende al usuario podrá recibir el recurso o direccionar la comunicación hacia el área correspondiente.

<Ver Notas de Vigencia> El proveedor deberá grabar por mes, todas las llamadas recibidas por la línea gratuita sin excepción, y remitirlas a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de la Comisión de Regulación de Comunicaciones dentro de los diez (10) primeros días siguientes al vencimiento del mes objeto de registro.

sin perjuicio de la obligación prevista en el parágrafo del artículo [46](#) del Régimen Integral de Protección de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Las grabaciones deberán ser enviadas en formatos de audios generalmente aceptados.

El primer reporte de información de que trata el presente literal deberá remitirse dentro de los primeros meses de noviembre que corresponderá a las grabaciones del mes de octubre.

Notas de Vigencia

- Reporte mensual que deben realizar los proveedores de servicio de telefonía móvil de las grabaciones de llamadas recibidas por la línea de atención gratuita, suspendido mediante la Circular [22](#) de 2012, Diario Oficial No. 48.644 de 14 de diciembre de 2012.

c) Dentro de la constancia de presentación de las Peticiones, Quejas y Recursos, que deben suministrarse de servicio a los usuarios en virtud del parágrafo del artículo [41](#) de la Resolución 3066 de la CRC, se hace expresa mención a los siguientes aspectos:

- La posibilidad de impugnar o de presentar los recursos de reposición y en subsidio el de apelación que ofrezca el proveedor del servicio.
- Se le indicará la obligación que tiene el proveedor de atender su solicitud en un plazo de quince (15) días hábiles que opere la figura del silencio administrativo positivo.
- El derecho que le asiste en caso de encontrar alguna conducta que considere como violatoria de sus derechos a presentar quejas ante la SIC, informando que podrá hacerlo en Bogotá en el número 5920400, línea 018000910165, correo electrónico contactenos@sic.gov.co o en la página de internet www.sic.gov.co.

Dicha información deberá suministrarse a los usuarios a partir del 1o de septiembre de 2012.

d) El proveedor de servicios deberá disponer en su línea gratuita de atención al usuario, que una de las opciones numéricas (del 0 al 9) sea destinada para la presentación de recursos, de tal manera que en el menú se presente de forma clara y expresa que si desea presentar un recurso de reposición en subsidio el de apelación, lo hará marcando dicho número.

Para tal fin el proveedor de servicios de comunicaciones móviles, podrá emplear para la recepción de recursos los mecanismos automáticos - IVR o la atención personalizada por parte de un asesor.

Si el proveedor de servicios de comunicaciones móviles optare por el mecanismo automático de recepción de recursos, el usuario una vez haya ingresado a la opción de presentación de recurso deberá esperar la instrucción que le indique cómo puede empezar a grabar su recurso. Al inicio de la grabación deberá indicar su nombre, número de línea, número de línea, número del CUN asignado a la petición o queja inicial y luego formulará el recurso. Durante la grabación se dispondrá la opción de escuchar lo grabado o de repetir la grabación y, una vez conforme, confirmará la presentación del recurso pulsando una tecla. En todo caso, la máquina dirá que confirmado el recurso presentado en la fecha y hora correspondiente y que podrá consultar el estado de su recurso que le fue asignado al momento de la presentación de la petición o queja. Como complemento de lo anterior, el proveedor de servicios de comunicaciones móviles deberá enviar un mensaje de texto -SMS- al usuario confirmando la recepción del recurso. El proveedor de servicios deberá almacenar la evidencia y expedir la constancia correspondiente con lo indicado en el artículo [41](#) de la Resolución 3066 de la CRC.

Si el proveedor de servicios de comunicaciones optare por el mecanismo de atención personalizada al usuario, el usuario deberá indicar el número de CUN al que se le asignará el recurso a presentar.

transcribir textualmente lo manifestado por el usuario. La interposición del recurso se confirmará a mensaje de texto -SMS-.

Este mecanismo deberá estar implementado el 1o de noviembre de 2012.

e) En los casos en que la Petición o Queja sea presentada utilizando mecanismos electrónicos o tecnológicos (correo electrónico o red social), la constancia de presentación de la Petición o Queja deberá remitirse al usuario a su correo electrónico o a su teléfono celular, más tardar al día hábil siguiente a su presentación, de conformidad con lo previsto en el artículo 45 de la Resolución 3066 de 2011. En este sentido, los proveedores de servicio de comunicaciones dispondrán de la confirmación de la presentación de la Petición y Queja por estos medios sea remitida al usuario a su correo electrónico o teléfono celular indicando:

“Su Petición o Queja ha sido recibida satisfactoriamente el día (indicar día, mes año y hora) y será atendida más tardar dentro de 15 días hábiles siguientes a su presentación, por este mismo medio, es decir, mediante correo electrónico. Recuerde que si su Petición o Queja no es atendida dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, se entenderá que ha operado la figura del silencio administrativo positivo, es decir, que su solicitud ha sido resuelta de forma favorable. Así mismo, en caso de inconformidad con la respuesta del proveedor de servicios, usted tiene el derecho a presentar recurso de reposición y en subsidio el de apelación a través de los medios electrónicos (correo electrónico o red social), la línea gratuita de atención al usuario número XXX o mediante comunicación escrita en las oficinas físicas de atención al usuario. En caso que considere que se han vulnerado sus derechos, puede acudir DIRECTAMENTE ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), para formular una queja o recurso en Bogotá, línea gratuita nacional 018000910165, correo electrónico contactenos@sic.gov.co o en la página web www.sic.gov.co”.

Dicho Mecanismo deberá estar implementado el 1o de noviembre de 2012.

f) Con el fin de garantizar el acceso y uso de los mecanismos electrónicos y tecnológicos para la presentación de Peticiones, Quejas y Recursos según lo establecido en el artículo 45 de la Resolución 3066 de la CRC, el proveedor de servicios deberá disponer en la página de inicio de su portal en internet, un botón destacado y fácilmente accesible para el usuario para la presentación de Peticiones, Quejas y Recursos, que lo conduzca directamente al formulario establecido en el Anexo II de la Resolución 3066 de la CRC.

Dicho mecanismo deberá estar implementado el 1o de octubre de 2012.

g) En las oficinas físicas de atención al usuario, se debe fijar en un lugar visible, en cada una de las cubículos de atención al usuario, un letrero o aviso en el que se informe al usuario en letra fácilmente legible sobre la posibilidad que tiene de impugnar la respuesta que reciba, lo cual podrá hacer en forma verbal o escrita, con el asesor que le está atendiendo, quien tiene la obligación de expedirle la constancia correspondiente al recurso, así como el derecho que le asiste al usuario de acudir a la SIC a formular una denuncia si considera que se están vulnerando sus derechos, indicando para el efecto la dirección, línea de atención, página web y correo electrónico de la SIC.

Dicho mecanismo deberá estar implementado el 1o de octubre de 2012.

h) El proveedor de servicios deberá remitir dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes la constancia de cumplimiento de la obligación prevista en el artículo 45 de la Resolución 3066 de la CRC, la cual deberá incluir como mínimo una vez al mes a través de medios masivos de comunicación el nombre de la red social escogida para la presentación de Peticiones, Quejas y Recursos y su respectiva dirección, sin perjuicio de que se verifique por parte de la SIC el cumplimiento de la obligación de tener disponible el formato para la presentación de Peticiones y Recursos en la red social o, cuando menos, el vínculo que lleve al usuario a la página web del proveedor de servicios. El informe deberá ser remitido dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes de octubre de 2012.

4.2.4.2. Información en página web del proveedor <Numeral suspendido por la Circular 21 de 2012

En el portal web principal de cada proveedor deberá incorporarse un botón destacado y visible al denominar “infórmese de sus derechos como usuario”. Dicho botón será un link a un minisite que donde se incorporarán, en un lenguaje sencillo y amigable los derechos de los usuarios, en particular el Régimen de Protección a Usuarios consagrados en la Resolución CRC [3066](#) de 2011 y las demás contengan y desarrollen los derechos de los usuarios. Alternativamente, el proveedor podrá replicar información que sobre protección de usuarios de telefonía móvil se publique en la página web del MTC, las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la CRC y la SIC.

Dicha obligación deberá cumplirse a partir del 1o de octubre de 2012.

Notas de Vigencia

- Numeral 4.2.4.2 suspendido por la Circular 21 de 2012, publicada en el Diario Oficial No. 48.577 de 2012, 'Modificar el Capítulo IV Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industrias y Comercio'.
- Numeral 4.2.4 modificado por la Circular 18 de 2012, 'Modificar el Capítulo IV Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 48.538 de 30 de agosto de 2012.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Circular 13 de 2012:

4.2.4. Deberes de atención al usuario <Capítulo IV adicionado al Título III por la Circular [13](#) de 2012, es el siguiente:>

Los proveedores de servicio de telefonía móvil deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

4.2.4.1. Presentación y atención de PQR

a) Cuando el usuario formule una petición de cualquier índole, el proveedor del servicio deberá ir expresa, clara y oportuna, que si no recibió una respuesta satisfactoria, tiene el derecho de presentar recursos, de manera verbal, escrita, por correo electrónico y por todos los medios que se encuentren a su disposición para el efecto.

b) En todos los casos, sin excepción, en el momento de presentación de PQR se debe informar al usuario al comienzo de la comunicación, sobre el derecho que le asiste de presentar recursos indicando expresamente que pueden formular de manera verbal a través de la línea gratuita de atención al usuario, para lo cual que atiende el usuario podrá recibir la PQR o direccionar la comunicación hacia el asesor dispues proveedor dispondrá lo necesario para grabar las PQR presentadas y conservará los archivos de esas de seis (6) meses, de conformidad con lo establecido en el artículo [46](#) de la Resolución 3066 de la CRC, los de las PQR presentadas oralmente, serán enviados a la SIC con la información adicional del caso, trámite a un recurso de apelación y en todo caso deberán estar a disposición de la SIC. Los archivos remitidos a la entidad, deberán estar en formatos de audio de común utilización.

c) Dentro de la constancia de presentación de las PQR, que deben suministrar los proveedores de usuarios en virtud del parágrafo del artículo [41](#) de la Resolución 3066 de la CRC, se deberá hacer los siguientes aspectos:

-- La posibilidad de impugnar o de presentar los recursos de reposición y en subsidio el de apelación que ofrezca el proveedor del servicio.

-- Se le indicará la obligación que tiene el proveedor de atender su solicitud en un plazo de quince días de que opere la figura del silencio administrativo positivo.

-- El derecho que le asiste en caso de encontrar alguna conducta que considere como violatoria de presentar quejas ante la SIC, informando que podrá hacerlo en Bogotá en el número 5920400, línea 018000910165, correo electrónico contactenos@sic.gov.co o en la página de internet www.sic.gov.co

Dicha información deberá suministrarse a los usuarios a partir del 1o de septiembre de 2012.

d) El proveedor de servicios deberá disponer en su línea gratuita de atención al usuario, que una de las líneas numéricas (del 0 al 9) sea destinada para la presentación de recursos, de tal manera que en el menú de forma clara y expresa que si desea presentar un recurso de reposición, en subsidio el de apelación marcando dicho número. Pulsado tal número, el usuario deberá esperar la instrucción que indique a grabar. Al inicio de la grabación deberá indicar su nombre, número de identificación y número de contacto para formular el recurso. Al final de la grabación se dispondrá la opción de escuchar lo grabado o de borrar y, una vez conforme, el usuario confirmará la presentación del recurso pulsando una tecla. En todo caso, se dirá que confirma que se ha presentado un recurso en la fecha y hora correspondiente y que podrá consultar el estado de su recurso utilizando el CUN que le fue asignado al momento de la presentación de la petición. El proveedor de servicios deberá almacenar la evidencia y expedir la constancia correspondiente, como se indica en el artículo 41 de la Resolución 3066 de la CRC.

Este mecanismo deberá estar implementado el 1o de noviembre de 2012.

e) En los casos en que la PQR sea presentada utilizando mecanismos electrónicos o tecnológicos, la presentación de la PQR deberá remitirse al usuario a su correo electrónico a más tardar al día hábil de la presentación, de conformidad con lo previsto en el artículo 45 de la Resolución 3066 de la CRC. Los proveedores de servicio dispondrán de lo necesario para que cada PQR presentada por estos medios sea contestada automáticamente indicando:

“Su PQR ha sido recibida satisfactoriamente el día (indicar día, mes año y hora) y será contestada dentro de 15 días, por este mismo medio, es decir, mediante correo dirigido a su dirección electrónica. Si la PQR no es atendida dentro de los 15 días siguientes a la fecha de presentación, se entenderá que opera la figura del silencio administrativo positivo, esto es, que su petición debe ser atendida positivamente. Así mismo, en caso de inconformidad con la respuesta ofrecida, usted tiene derecho a presentar recurso de reposición y en subsidio, apelación, lo cual puede hacer usando este medio electrónico, o a través de la línea gratuita de atención al usuario al número XXX o mediante comunicación escrita dirigida a XXXX. En caso que considere que se han vulnerado sus derechos, usted puede acudir directamente ante la SIC, para formular una queja al número 5920400, línea gratuita nacional 018000910165, correo electrónico contactenos@sic.gov.co o en la página de internet www.sic.gov.co

En caso que la interposición de la queja se realice a través de un equipo terminal, este mismo texto será contestado por respuesta automática.

La totalidad de las PQR que los usuarios dirijan a las direcciones de correo electrónico de los proveedores de servicios deberán ser remitidas automáticamente a la dirección de correo electrónico que la SIC adoptará para este fin, la cual tendrá esta estructura: seguimientopqrNOMBREOPERADOR@sic.gov.co

Dicho mecanismo deberá estar implementado el 1o de noviembre de 2012.

f) Con el fin de garantizar el acceso y uso de los mecanismos electrónicos y tecnológicos para la presentación de PQR, según lo establecido en el artículo 45 de la Resolución 3066 de la CRC, el proveedor del servicio

la página de inicio de su portal en internet, un botón destacado y fácilmente identificable por el usuario para la presentación de PQR, que lo conduzca directamente al formato contenido en el Anexo II de la Resolución 3066 de la CRC.

Dicho mecanismo deberá estar implementado el 1o de octubre de 2012.

g) En las oficinas físicas de atención al usuario, se debe fijar en un lugar visible, en cada una de las cabinas o cubículos de atención al usuario, un letrero o aviso en el que se informe al usuario en letra fácilmente legible sobre la posibilidad que tiene de impugnar la respuesta que reciba, lo cual podrá hacer en forma verbal o escrita con el asesor que le está atendiendo, quien tiene la obligación de expedirle la constancia correspondiente a su PQR, así como el derecho que le asiste al usuario de acudir a la SIC a formular una denuncia si considera que sus derechos están vulnerando sus derechos, indicando para el efecto la dirección, línea de atención, página web o correo electrónico de la SIC.

Dicho mecanismo deberá estar implementado el 3 de septiembre de 2012.

h) El proveedor de servicios deberá remitir dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes un informe sobre el cumplimiento de la obligación prevista en el artículo 45 de la Resolución 3066 de la CRC, la cual deberá divulgar al menos una vez al mes a través de medios masivos de comunicación el nombre de la red o proveedor para la presentación de PQR y su respectiva dirección, sin perjuicio de que se verifique por parte de la SIC el cumplimiento de la obligación de tener disponible el formato para la presentación de PQR en la red o proveedor. Además, el proveedor deberá, como mínimo, el vínculo que lleve al usuario a la página web del proveedor. El primer informe deberá ser remitido antes del 3 de septiembre de 2012.

4.2.4.2. Información en página web del proveedor

En el portal web principal de cada proveedor deberá incorporarse un botón destacado y visible al usuario que denominará “infórmese de sus derechos como usuario”. Dicho botón será un link a un minisite que deberá tener, donde se incorporarán, en un lenguaje sencillo y amigable los derechos de los usuarios, en particular, los derechos consagrados en el Régimen de Protección a Usuarios consagrados en la Resolución 3066 de la CRC y las demás disposiciones que contengan y desarrollen los derechos de los usuarios. Alternativamente, el proveedor podrá replicar la información que sobre protección de usuarios de telefonía móvil se publique en la página web del Comité de Regulación de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la CRC y la SIC.

Dicha obligación deberá cumplirse a partir del 1o de octubre de 2012.

4.2.5. Deber de contar con un auditor <Numeral modificado por la Circular 18 de 2012. El nuevo texto es el siguiente: Los proveedores de servicio de telefonía móvil deberán tener a su cargo un servicio de auditoría interna que tendrá los efectos de que se encargue de verificar, monitorear y certificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Circular.

En particular, el auditor se ocupará de:

- a) Verificar el cumplimiento del manual interno por parte de los empleados encargados de la atención al usuario de telefonía móvil.
- b) Validar que el sistema de medición y monitoreo se ha efectuado en cumplimiento de la técnica aprobada por la SIC y los parámetros determinados.
- c) Efectuar revisiones de las peticiones de los usuarios por muestreo, que ingresen por cualquiera de los canales de atención y de los manuales, políticas, procedimientos, libretos, protocolos y de todos los documentos que se generen en el proceso de atención al usuario.

proveedores en el desarrollo de su actividad de atención al usuario en todos sus canales de atención asegurar que las definiciones teóricas de atención al cliente y la ejecución práctica de esas definiciones asegure la certeza de que todas las peticiones o manifestaciones de inconformidad de los usuarios, cualquiera (petición, queja, reclamo, recurso, otro) sean recibidas por el proveedor y sean incluidas en la estadística de denominación y la tipología correcta.

d) Certificar que todos los usuarios que tienen alguna inconformidad con el servicio, cuentan con mecanismos sencillos y continuos para formular Peticiones, Quejas y Recursos.

e) Certificar que todos los usuarios cuentan con mecanismos sencillos y permanentes para enterarse de sus derechos y la forma de hacerlos efectivos.

f) Certificar que no existen trabas, dificultades técnicas o procedimentales para presentar Peticiones, Quejas y Recursos.

g) Certificar que no existen filtros o criterios técnicos, jurídicos, fácticos de cualquier índole que genere que las estadísticas de Peticiones, Quejas y Recursos, no reflejen fidedignamente la totalidad de las manifestaciones de inconformidad de los usuarios o la formulación de peticiones que sean susceptibles de tener una respuesta positiva, cualquiera sea su denominación (petición, queja, recurso, etc.).

h) Certificar que las políticas, los sistemas y los aplicativos que se utilizan para recibir las Peticiones, Quejas y Recursos y para mantener su récord, son seguros y confiables, tienen buena trazabilidad y no se corre el riesgo de que las evidencias de PQR no recojan el 100% de los casos que se presentan.

i) Certificar que la tipología de las Peticiones, Quejas y Recursos utilizada por el proveedor del servicio es exactamente la que ha sido determinada por la SIC, de modo que los indicadores o los datos estadísticos reflejen el estado de la atención al usuario muestren a plenitud y de forma correcta la totalidad de las Peticiones, Quejas y Recursos.

<Envío de reporte suspendido por la Circular 21 de 2012> El auditor deberá actuar de manera autónoma y presentará informes del seguimiento respecto del cumplimiento del “Programa de Mejoramiento de la Atención al Usuario”, dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, debiendo presentar el primer informe en el mes de noviembre de 2012, en medio magnético, editable, en formatos compatibles con Excel”

Notas de Vigencia

- Envío de reporte por parte del auditor suspendido por la Circular 21 de 2012, publicada en el Diario Oficial No. 48.570 de 1 de octubre de 2012, 'Modificar el Capítulo IV Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio'

- Numeral 4.2.5 modificado por la Circular 18 de 2012, 'Modificar el Capítulo IV Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 48.538 de 30 de agosto de 2012.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Circular 13 de 2012:

4.2.5. Deber de contar con un auditor <Capítulo IV adicionado al Título III por la Circular [13](#) de 2012, es el siguiente:>

Los proveedores de servicio de telefonía móvil deberán tener a su cargo un servicio de auditoría i efectos de que se encargue de verificar, monitorear y certificar el cumplimiento de las obligaciones Circular.

En particular, el auditor se ocupará de:

- a) Verificar el cumplimiento del manual interno por parte de los empleados encargados de la atención de telefonía móvil.
- b) Validar que el sistema de medición y monitoreo se ha efectuado en cumplimiento de la técnica conforme a los parámetros determinados.
- c) Efectuar revisiones de las peticiones de los usuarios por muestreo, que ingresen por cualquiera atención y de los manuales, políticas, procedimientos, libretos, protocolos y de todos los documentos los proveedores en el desarrollo de su actividad de atención al usuario en todos sus canales de atención, asegurar que las definiciones teóricas de atención al cliente y la ejecución práctica de esas definiciones la certeza de que todas las peticiones o manifestaciones de inconformidad de los usuarios, cualquiera denominación (petición, queja, reclamo, recurso, otro) sean recibidas por el proveedor y sean incluidas en la estadística bajo la denominación y la tipología correcta.
- d) Certificar que todos los usuarios que tienen alguna inconformidad con el servicio, cuentan con acceso sencillos y continuos para formular PQR.
- e) Certificar que todos los usuarios cuentan con mecanismos sencillos y permanentes para enterarse de sus derechos y la forma de hacerlos efectivos.
- f) Certificar que no existen trabas, dificultades técnicas o procedimentales para presentar PQR.
- g) Certificar que no existen filtros o criterios técnicos, jurídicos, fácticos de cualquier índole que impidan la posibilidad de que las estadísticas de PQR, no reflejen fidedignamente la totalidad de las manifestaciones de inconformidad de los usuarios o la formulación de peticiones que sean susceptibles de tener una respuesta positiva, cualquiera sea su denominación (petición, queja, recurso, etc.).
- h) Certificar que las políticas, los sistemas y los aplicativos que se utilizan para recibir las PQR y el récord, son seguros y confiables, tienen buena trazabilidad y no se corre el riesgo de que los reportes de PQR no recojan el 100% de los casos que se presentan.
- i) Certificar que la tipología de las PQR utilizada por el proveedor del servicio, corresponde exactamente a la determinada por la SIC, de modo de los indicadores o los datos estadísticos que reflejan el estado del usuario muestren a plenitud y de forma correcta la totalidad de las PQR.

El auditor deberá actuar de manera autónoma e independiente y presentará informes del seguimiento al cumplimiento del “Programa de Establecimiento de Mecanismos de Mejora en la Atención al Usuario” los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, debiendo entregar el primer informe en el mes de octubre en medio magnético, editable, en formatos compatibles con Word o Excel.

4.2.6. Estudio técnico de satisfacción de los usuarios <Numeral modificado por la Circular 18 de 2012, el siguiente:> Sin perjuicio del reporte de indicadores de calidad de la red con el que deben cumplir servicios de telefonía móvil en el marco de las previsiones contenidas en la Resolución 3067 de 2010, presentar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones para la Protección del Consumidor de la SIC el resultado de un estudio técnico de satisfacción de la prestación del servicio, el cual deberá ser realizado por una empresa nacional o internacional, que tenga experiencia acreditada en la materia.

El referido estudio técnico de satisfacción de los usuarios, orientado exclusivamente a verificar en la percepción de los usuarios respecto del servicio, deberá evaluar, medir y testear la calidad de los servicios que se señalan a continuación, de modo experiencial tal como las percibiría el usuario final:

- a) Caída de llamadas.
- b) Deficiencias en el audio de la llamada (fidelidad del sonido, interferencias, ruidos de fondo o pausas en la conversación, etc.).
- c) Deficiencias en la transmisión de datos (reducida velocidad, interrupción de la conexión, etc.).
- d) Tiempos de entrega de mensajes cortos de texto SMS.

Durante el año 2012, el estudio deberá realizarse en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Cartagena.

El resultado del primer estudio técnico, que deberá realizarse en el mes de octubre de 2012, será presentado en los primeros diez (10) días hábiles del mes de noviembre de 2012.

En el año 2013, el estudio deberá realizarse con una muestra representativa y suficiente de los usuarios de los servicios de telefonía móvil que deberán contener las mismas ciudades señaladas para el año 2012, y se llevarán a cabo en los meses de agosto, septiembre y sus resultados se deberán presentar a la SIC dentro de los primeros diez (10) días hábiles siguientes a la realización del estudio”.

Respecto a los proveedores de servicios de telefonía móvil que hayan iniciado operaciones durante los últimos seis meses, el estudio técnico de satisfacción de que hace referencia el presente numeral, deberá presentarse en los diez (10) días hábiles siguientes al vencimiento del período de los 6 meses.

Notas de Vigencia

- Numeral 4.2.6 modificado por la Circular 18 de 2012, 'Modificar el Capítulo IV Título III de la Ley 1340 de 2010, de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 48.538 de 30 de agosto de 2012.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Circular 13 de 2012:

4.2.6. Estudio técnico de satisfacción de los usuarios <Capítulo IV adicionado al Título III por la Circular 13 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

Sin perjuicio del reporte de indicadores de calidad de la red con el que deben cumplir los proveedores de telefonía móvil en el marco de las previsiones contenidas en la Resolución 3067 de 2011 de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Industria y Comercio deberá presentar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones Delegatura para la Protección del Consumidor de la SIC el resultado de un estudio técnico de satisfacción de los usuarios con la prestación del servicio, el cual deberá ser realizado por una empresa nacional o internacional que deberá contar con experiencia acreditada en la materia.

El referido estudio técnico de satisfacción de los usuarios, orientado exclusivamente a verificar la percepción de los usuarios respecto del servicio, deberá evaluar, medir y testear la calidad de los servicios de telecomunicaciones que se señalan a continuación, de modo experiencial tal como las percibiría el usuario final.

- a) Caída de llamadas.
- b) Deficiencias en el audio de la llamada (fidelidad del sonido, interferencias, ruidos de fondo o interrupción de la conversación, etc.).
- c) Deficiencias en la transmisión de datos (reducida velocidad, interrupción de la conexión, etc.).
- d) Tiempos de entrega de mensajes cortos de texto SMS.

Durante el año 2012, el estudio deberá realizarse en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga.

El resultado del primer estudio técnico, que deberá realizarse en el mes de septiembre de 2012, se deberá presentar dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes de octubre de 2012.

En el año 2013, el estudio deberá realizarse con una muestra representativa y suficiente de los usuarios. El estudio mínimo deberá contener las mismas ciudades señaladas para el año 2012, y se llevarán a cabo en los meses de agosto y septiembre y sus resultados se deberán presentar a la SIC dentro de los primeros diez (10) días hábiles siguientes a la realización del estudio.

4.2.7. Divulgación a los consumidores del programa de establecimiento de mecanismos de mejora al servicio al usuario <Numeral modificado por la Circular 18 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> En la página web de cada proveedor de manera visible se informará al público el hecho de que el proveedor está implementando el Programa de Establecimiento de Mecanismos de Mejora en la Atención al Usuario” y se incluirá el texto contenido en la Circular. Así mismo, se incluirá en el mismo lugar de la página web el reporte mensual del auditor. El estudio deberá realizarse a partir del 7 de septiembre de 2012.

Notas de Vigencia

- Numeral 4.2.7 modificado por la Circular 18 de 2012, 'Modificar el Capítulo IV Título III de la Ley 1564 de 2012', publicada en el Diario Oficial No. 48.538 de 30 de agosto de 2012.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Circular 13 de 2012:

4.2.7. Divulgación a los consumidores del programa de establecimiento de mecanismos de mejora al usuario <Capítulo IV adicionado al Título III por la Circular [13](#) de 2012. El nuevo texto es el siguiente:

En la página web principal de cada proveedor de manera visible se informará al público el hecho de que está implementando el “Programa de Establecimiento de Mecanismos de Mejora en la Atención al Usuario”. Se incluirá el texto completo de la presente Circular. Así mismo, se incluirá en el mismo lugar de la publicación del reporte mensual del auditor. Dicha publicación deberá realizarse a partir del 15 de agosto de 2012.

4.2.8. Cronograma de cumplimiento <Numeral modificado por la Circular 18 de 2012. El nuevo texto es el siguiente: Las obligaciones contenidas en esta Circular, se deberán cumplir en las siguientes fechas:

OBLIGACIÓN	FECHA DE CUMPLIMIENTO
4.2.1. Establecimiento de un plan de acción por parte de los proveedores de servicio.	-- Presentación a la SIC: 7 de septiembre de 2012. -- Implementación: a partir del 1o de octubre de 2012. -- Fechas de reporte de información: diez (10) primeros días hábiles de cada mes, correspondiendo el primer informe en noviembre de 2012.
4.2.2. Deber adicional de información.	-- Informes de los numerales 4.2.2.1 y 4.2.2.2: diez (10) primeros días hábiles de cada mes, correspondiendo el primer informe en noviembre de 2012. -- Reporte del numeral 4.2.2.3: Primer informe dentro de los primeros días hábiles del mes de septiembre de 2012; y los siguientes informes: diez (10) primeros días hábiles de cada mes, correspondiendo el segundo informe al mes de octubre de 2012.
4.2.3. Criterios para medir la satisfacción de los usuarios de telefonía móvil.	-- Reporte de información 10 primeros días hábiles de cada mes, correspondiendo el primer informe en octubre de 2012.
4.2.4. Deberes de atención al usuario.	-- 4.2.4.1 literal b): El primer informe deberá rendirse dentro de los primeros diez (10) días del mes de noviembre que correspondan a las grabaciones del mes de octubre. -- 4.2.4.1. literal c): A partir del 1o de septiembre de 2012. -- 4.2.4.1. literal d): A partir del 1o de noviembre de 2012. -- 4.2.4.1. literal e): A partir del 1o de noviembre de 2012. -- 4.2.4.1. literal f): A partir del 1o de octubre de 2012. -- 4.2.4.1. literal g): A partir del 1o de octubre de 2012. -- 4.2.4.1. literal h): El informe deberá rendirse dentro de los primeros días hábiles de cada mes, correspondiendo el primer informe en octubre de 2012.
4.2.5. Deber de contar con un auditor.	-- 4.2.4.2. A partir del 1o de octubre de 2012. -- El informe deberá rendirse dentro de los primeros días hábiles de cada mes, correspondiendo el primer informe en noviembre de 2012.

4.2.6. Estudio técnico de satisfacción de -- Octubre 2012: Realización del primer estudio técnico
los usuarios. días hábiles de noviembre de 2012: presentación de res

-- Marzo y septiembre de 2013: realización de estudio
días hábiles al mes siguiente de realización del estudio
resultados.

4.2.7. Divulgación a los consumidores del -- A partir del 7 de septiembre de 2012”.

Programa de Establecimiento de
Mecanismos de mejora en la Atención al
Usuario.

Notas de Vigencia

- Numeral 4.2.8 modificado por la Circular 18 de 2012, 'Modificar el Capítulo IV Título III de la
Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 48.538 de 30 de agosto

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Circular 13 de 2012:

4.2.8. Cronograma de cumplimiento <Capítulo IV adicionado al Título III por la Circular [13](#) de 2012
es el siguiente:>

Las obligaciones contenidas en esta Circular, se deberán cumplir en las siguientes fechas:

Obligación	Fecha de cumplimiento
4.2.1 Establecimiento de un plan de acción por parte de los proveedores de servicio.	– Presentación a la SIC: 15 de agosto de 2012. – Implementación: a partir del 1o de septiembre de 2012.
4.2.2. Deber adicional de información	– Fechas de reporte de información: diez (10) primeros días hábiles de cada mes, correspondiendo el primer informe en octubre de 2012. – Informes de los numerales 4.2.2.1 y 4.2.2.2: diez (10) primeros días hábiles de cada mes, correspondiendo el primer informe en octubre de 2012.
4.2.3. Criterios para medir la satisfacción de los usuarios de telefonía móvil	– Reporte del numeral 4.2.2.3: Primer informe dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de agosto de 2012. Reporte de información: diez (10) primeros días hábiles de cada mes, correspondiendo el segundo informe al mes de septiembre de 2012.
4.2.4. Deberes de atención al usuario	– Reporte de información 10 primeros días hábiles de cada mes, correspondiendo el primer informe en octubre de 2012
	– 4.2.4.1. literal c): A partir del 1o de septiembre de 2012. – 4.2.4.1. literal d): A partir del 1o de noviembre de 2012. – 4.2.4.1. literal e): A partir del 1o de noviembre de 2012. – 4.2.4.1. literal f): A partir del 1o de octubre de 2012. – 4.2.4.1. literal g): A partir del 3 de septiembre de 2012. – 4.2.4.1. literal h): El informe deberá remitirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes, correspondiendo el primer informe en septiembre de 2012.
4.2.5. Deber de contar con un auditor	– 4.2.4.2. A partir del 1o de octubre de 2012. – El informe deberá remitirse dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, correspondiendo el primer informe en octubre de 2012.
4.2.6. Estudio técnico de satisfacción de los usuarios	– Septiembre 2012: Realización del primer estudio técnico. Primeros diez (10) días hábiles de octubre de 2012: presentación de resultados. – Marzo y septiembre de 2013: realización de estudios. Primeros diez (10) días hábiles al mes siguiente de realización del estudio: presentación de resultados.
4.2.7. Divulgación a los consumidores del Programa de Establecimiento de Mecanismos de mejora en la Atención al Usuario.	– A partir del 15 de agosto de 2012.

4. Vigencia

La presente circular entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Atentamente,

El Superintendente de Industria y Comercio,

JOSÉ MIGUEL DE LA CALLE RESTREPO.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de julio de 2020

