

## CIRCULAR EXTERNA 22 DE 2012

(diciembre 13)

Diario Oficial No. 48.644 de 14 de diciembre de 2012

### SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Para: Proveedores de Servicios de Telefonía Móvil

Asunto: Modificar el numeral [4.2.4.1](#) del Capítulo IV del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### 1. Objeto

Suspender el reporte de las grabaciones de las llamadas recibidas mensualmente a través de la línea de atención gratuita habilitada por el proveedor de telefonía móvil, contenido en el literal b) del numeral [4.2.4.1](#) del Capítulo IV del Título III de la Circular Única de esta Entidad. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación prevista en el parágrafo del artículo [46](#) del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones. “Línea gratuita de atención al usuario”.

#### 2. fundamento legal

Que de conformidad con las facultades previstas en el numeral 61 del artículo 1o y en el numeral 5 del artículo 3o del Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio expidió la Circular Externa número [13](#) del 28 de junio de 2012, la cual modificó el Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

La Circular Externa número [13](#) de 2012 que fue modificada por la Circular Externa número 18 del 29 de agosto de 2012, implementó un “Programa de Establecimiento de Mecanismos de Mejora en la Atención al Usuario” a los proveedores de servicio de telefonía móvil con el fin de lograr que sean significativamente más eficaces en la satisfacción de los derechos de sus usuarios.

En el literal b) del numeral [4.2.4.1](#), del Capítulo IV del Título III de la Circular Única de esta Entidad, se establece que “El proveedor deberá grabar por mes, todas las llamadas recibidas por la línea de atención gratuita sin excepción, y remitirlas a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones dentro de los diez (10) primeros días siguientes al vencimiento del mes objeto de grabación. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación prevista en el parágrafo del artículo [46](#) del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.”

Así mismo, el mencionado literal estableció que las grabaciones deberán ser enviadas en formatos de audios generalmente aceptados y que el primer reporte de grabaciones debería remitirse dentro de los primeros diez (10) días del mes de noviembre, el cual correspondería a las grabaciones del mes de octubre.

En efecto, dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes de noviembre de 2012, los proveedores de servicio de telefonía móvil remitieron a esta Superintendencia las grabaciones de las llamadas recibidas en el mes de octubre a través de la línea de atención al usuario. Sin embargo, en la actualidad esta Entidad se encuentra procesando los archivos que contienen las

grabaciones en mención, razón por la cual se hace necesario suspender el cumplimiento de esta instrucción.

### 3. Instructivo

Suspender a partir de la fecha el cumplimiento de que trata el literal b) del numeral [4.2.4.1](#), del Capítulo IV del Título III de la Circula Única de esta Entidad, relativo al reporte mensual que deben realizar los proveedores de servicio de telefonía móvil de las grabaciones de las llamadas recibidas por la línea de atención gratuita, de acuerdo con lo indicado en el acápite anterior.

### 4. Vigencia

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

Atentamente,

El Superintendente de Industria y Comercio,

PABLO FELIPE ROBLEDO DEL CASTILLO.



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

