

---

<b>TITULO III SERVICIOS NO DOMICILIARIOS DE TELECOMUNICACIONES .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO PRIMERO RÉGIMEN DE PROTECCIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1.	Listas de alternativas de suscripción y cuadros comparativos..... 1
1.2.	Información.....1
1.2.1.	Peticiones, quejas, reclamos y recursos.....1
1.2.2.	Información sobre la oportunidad para presentar quejas..... 2
1.2.3.	Decisiones ..... 2
1.2.4.	Trámite de PQR por violación al derecho al <i>hábeas data</i> por parte de proveedores de servicios de telecomunicaciones.....2
1.2.4.1.	Información al usuario .....2
1.2.4.2.	Reglas generales .....3
1.2.4.3.	Reporte de reclamos .....3
1.2.4.4.	Ausencia de respuesta por parte del proveedor de servicios de telecomunicaciones.....4
1.2.4.5.	Agotamiento del requisito de procedibilidad por trámite de PQR ante el proveedor de servicios de telecomunicaciones .....4
1.3.	Oficinas de atención al cliente ..... 4
1.4.	Comercialización de servicios y productos ..... 5
1.5.	Adecuación contractual..... 5
1.6.	Mecanismos de control ..... 6
1.6.1.	Remisión de formularios y contratos ..... 6
1.7.	Información a disposición..... 6
1.7.1.	Información adicional ..... 6
1.7.1.1.	Respecto de contratos y anexos.....6
1.7.1.2.	Respecto de cobertura territorial ..... 6
1.7.1.3.	Información periódica ..... 7
1.7.1.4.	Información específica .....7
1.7.1.5.	Certificación sobre abonados activos.....9
1.7.1.6.	Certificación sobre información periódica y específica .....9
1.8.	Trámite de las peticiones, quejas, reclamos y recursos..... 9
1.9.	Notificación de decisiones empresariales.....10
1.10.	Remisión de expedientes a la SIC para decisión del recurso de apelación .....10
1.11.	Mecanismos de supervisión para operadores de SNTD..... 11
1.11.1.	Calidad de la línea de atención al usuario ..... 11
1.11.2.	Calidad del servicio de atención al usuario ..... 12
1.11.3.	Publicación..... 12
1.11.4.	Certificación sobre control de calidad .....12
1.12.	Modificación a los contratos .....13
1.13.	Terminación del contrato de prestación de servicios .....13
<b>CAPÍTULO SEGUNDO INSTRUCCIONES ESPECIALES PARA OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL (TMC Y PCS) Y TRUNKING.....</b>	<b>15</b>

---

2.1.	Instrucciones relativas a la suficiencia de la información que debe suministrarse a los suscriptores o usuarios del servicio de telefonía móvil celular (TMC); del servicio de los sistemas de comunicación personal (PCS) y el servicio de Trunking durante la ejecución del contrato sobre el consumo.....	15
2.1.1.	Información resumida del consumo .....	16
2.2.	Auditoría de facturación .....	16
2.3.	Auditorías eventuales.....	17
2.4.	Certificación anual.....	17
2.5.	Información sobre cobro del servicio de transmisión de mensajes de texto desde la internet. ....	17
2.6.	Activación de abonados.....	18
2.6.1.	Información sobre equipos terminales .....	18
2.6.2.	Actualización de bases de datos.....	18
2.6.3.	Compatibilidad de las bases de datos .....	18
2.6.4.	Auditoría de bases de datos .....	19
2.6.5.	Condiciones para la activación de abonados.....	19
2.7.	Índice de calidad en la Atención a los usuarios de Telefonía Móvil .....	19
2.7.1.	Metodología de cálculo del índice .....	24
<b>CAPÍTULO TERCERO DISPOSICIONES GENERALES .....</b>		<b>31</b>
3.1.	Operadores exceptuados.....	30
3.2.	Sanciones.....	30
3.3.	Régimen de transición .....	30
3.3.1.	Cumplimiento de nuevas obligaciones.....	30
3.3.2.	Reporte de información a través del portal del SIUST .....	30

---

## **TITULO III SERVICIOS NO DOMICILIARIOS DE TELECOMUNICACIONES\*\***

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.

### **CAPÍTULO PRIMERO CAPÍTULO PRIMERO RÉGIMEN DE PROTECCIÓN**

#### **1.1. Listas de alternativas de suscripción y cuadros comparativos**

Los operadores de 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. 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 la sanción o multa 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, 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 de las oficinas de atención a

---

\*\* Circular Externa 002 del 25 de abril de 2006. Publicada en el Diario Oficial N° 46.256 de mayo 2 de 2006.

---

usuarios o el número de la línea gratuita a través de la cual los usuarios o suscriptores podrán consultar éstas, así como los horarios de recepción de PQR. En la misma forma, se debe informar el número de fax y la dirección de correo electrónico a través de los cuales se pueden presentar las PQR y recursos.

### **1.2.2. Información sobre la oportunidad para presentar quejas**

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 de este capítulo, no se podrán pedir requisitos o información adicional a la estrictamente indispensable para la procedibilidad del trámite.

Los formularios deberán contener información precisa sobre la oportunidad para la presentación de PQR de acuerdo con lo previsto en los incisos tercero y final del artículo 7.6.5 de la Resolución 87 de 1997 de la CRT, e ir acompañados de instrucciones sencillas para el diligenciamiento y presentación.

### **1.2.3. 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 misma. El recurso de reposición será resuelto por el operador y el de apelación por la Superintendencia de Industria y Comercio."*

En los eventos en que la respuesta se produzca en forma verbal, tal como lo prevé el artículo 7.6.7 de la Resolución 87 de 1997 de la CRT, en la constancia a la que alude el inciso final del citado artículo deberá registrarse el hecho de que se informó al peticionario sobre la procedencia de los recursos en los precisos términos señalados en precedencia.

### **1.2.4. Trámite de PQR por violación al derecho al hábeas data por parte de proveedores de servicios de telecomunicaciones.\***

#### **1.2.4.1. Información al usuario**

A través de la línea de atención al cliente, en el portal en internet, así como en los canales presenciales destinados a la recepción de PQR provistos por los proveedores de servicios de telecomunicaciones (en adelante el proveedor), se informará a los usuarios de forma clara y precisa, la posibilidad que tienen de radicar ante estos o ante los operadores de información (en adelante el

---

\* Circular Externa No. 008 de 11 de marzo de 2011. Publicada en el Diario Oficial No. 48.011 del 14 de marzo de 2011.

---

operador), solicitudes de corrección, actualización o retiro de la información personal que el proveedor haya suministrado al operador como fuente de información.

#### **1.2.4.2. Reglas generales**

1.2.4.2.1. Siempre que la petición o queja presentada por un usuario ante el proveedor esté relacionada con la solicitud de corrección, actualización o retiro de datos personales registrados por aquél ante un operador, deberán observarse, en adición a las reglas previstas en la Ley 1341 de 2009 y el Régimen de Protección a Usuario, las siguientes:

- a) Radicada la petición o reclamo, el proveedor deberá informar de ese hecho al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.
- b) Recibida la anterior información por el operador, éste deberá incluir, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, la leyenda 'reclamo en trámite' y su naturaleza en el registro individual.
- c) De acuerdo con lo previsto en el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, para dar respuesta a la petición o queja, el proveedor deberá realizar una verificación completa de las observaciones o planteamientos del titular, asegurándose de revisar toda la información pertinente para poder dar una respuesta completa al titular.

1.2.4.2.2. En caso de que la petición o reclamo relacionado con la solicitud de corrección, actualización o retiro de datos personales sea presentada ante el operador, éste deberá remitirlo al proveedor que actuó como fuente de información en un término máximo de dos (2) días, para que resuelva e informe al operador en un plazo máximo de diez (10) hábiles.

#### **1.2.4.3. Reporte de reclamos**

En la información que los proveedores de servicios de telecomunicaciones reporten de acuerdo con lo previsto en el numeral 1.7.1.4 del Título III de la Circular Única, deberán incluir dentro de la tipología 'Reporte a centrales de riesgo', lo siguiente:

- a) El número de peticiones o quejas presentadas ante el proveedor relacionadas con una solicitud de corrección, actualización o retiro de datos personales registrados por aquél ante un operador de información.
- b) El número de reclamos radicados directamente por el usuario ante el operador de la información, de los cuales tenga conocimiento el proveedor, en su calidad de fuente de la información, en virtud del traslado del reclamo que le haga el operador con fundamento en lo previsto en el numeral 4 de la parte 'El Trámite de reclamos' del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008.

---

Para efectos del reporte, el proveedor tendrá como fecha de presentación aquélla en que reciba el traslado realizado por el operador; la fecha de contestación corresponderá a aquélla en que el proveedor informe su respuesta al operador de información.

#### **1.2.4.4. Ausencia de respuesta por parte del proveedor de servicios de telecomunicaciones**

Si el usuario solicita a la Superintendencia de Industria y Comercio la corrección, actualización o retiro de datos personales invocando como requisito de procedibilidad la presentación de su petición o queja directamente ante el proveedor y la falta de atención por parte de éste, la Dirección de Protección al Consumidor de la Delegatura de Protección al Consumidor y Metrología, adelantará la correspondiente actuación por Silencio Administrativo Positivo.

#### **1.2.4.5. Agotamiento del requisito de procedibilidad por trámite de PQR ante el proveedor de servicios de telecomunicaciones.**

Si la petición o queja fue presentada ante el proveedor, el requisito de procedibilidad exigido por el numeral 5 del artículo 17 de la Ley 1266 de 2008 se entenderá satisfecho para que la Superintendencia de Industria y Comercio pueda ordenar la corrección, actualización o retiro de datos personales, en los siguientes casos:

- a) Cuando habiéndose decidido favorablemente la petición, queja o recurso de reposición, el proveedor no proceda de conformidad con la corrección, actualización o retiro de datos personales.
- b) Cuando el proveedor reconozca, en sede de empresa, que operó el silencio administrativo positivo, pero no ejecute sus efectos en relación con la corrección, actualización o retiro de datos personales.

### **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 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.

- 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, asignar un código único numérico (CUN) de atención a cada PQR y recurso presentado verbalmente o por escrito, que no deberá variar a lo largo del trámite. El rótulo de radicación o la constancia de la recepción oral, que contendrá el CUN, deberá permitir ubicar e identificar fácilmente la PQR o recurso, la fecha de su presentación así como aquélla que constituye el límite temporal dentro del cual deberá producirse la respuesta.

#### **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, 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 a través del portal del SIUST ([www.siust.gov.co](http://www.siust.gov.co)), 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.

Conforme a la facultad prevista en el artículo 40 del decreto 1130 de 1999, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá solicitar, en cualquier tiempo, las justificaciones técnicas, administrativas y económicas que considere pertinentes, así como ordenar su modificación.

---

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 SNDT 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 SNDT 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 SNDT 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 SNDT 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 reportar al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, dentro de los diez (10) primeros días hábiles siguientes al vencimiento de cada período, a través del portal del SIUST ([www.siust.gov.co](http://www.siust.gov.co)), 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 que se encuentra en el portal del SIUST ([www.siust.gov.co](http://www.siust.gov.co));
- b) Una certificación del representante legal principal, 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
ABONADOS ACTIVOS*	Número de abonados en las modalidades postpago y prepago que hayan utilizado el sistema en el trimestre anterior o que tengan saldo vigente en la carga.
TOTALPQR	Número total de PQR presentadas directamente por suscriptores o usuarios ante el operador.

---

\* Circular Externa 005 del 16 de noviembre de 2006. Publicada en el Diario Oficial N° 46.455 de noviembre 17 de 2006.

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.
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.
SAP	Número de reconocimientos de Silencios Administrativos Positivos (SAP) que otorgue directamente el operador, sin la intervención de la SIC, durante el período.
SAPSIC	Número de reconocimientos de Silencios Administrativos Positivos (SAP) ordenados por la SIC a través de un acto administrativo debidamente ejecutoriado.

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:

<b>TIPO DE QUEJA</b>
<b>Negación de llamadas de móvil o trunking* a móvil o trunking*</b>
<b>Negación de conexiones a la internet</b>
<b>Negación de llamadas de fijo a móvil o trunking*</b>
<b>Terminación de contrato</b>
<b>Facturación</b>
<b>No abono oportuno</b>
<b>Reporte centrales de riesgo</b>
<b>Desconocimiento cesión contrato</b>
<b>Deficiencia en la calidad y prestación del servicio</b>
<b>Cargos por suspensión en el servicio</b>
<b>Tarifas</b>
<b>Cambio de plan</b>

\* No representa titularidad del tráfico. Sólo hace referencia al equipo terminal de origen o destino.

<b>Cobro indebido de servicios complementarios</b>
--

<b>Otros</b>
--------------

Esta información deberá remitirse, vía Internet a través del portal del SIUST ([www.siuist.gov.co](http://www.siuist.gov.co)), 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 dicha página web.

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.

#### **1.7.1.5. Certificación sobre abonados activos\*.**

Los operadores de SNTD deberán allegar, junto con el reporte trimestral sobre abonados activos, una certificación de auditor interno o externo, en que se manifieste que la información reportada se ajusta a la definición de abonado activo de esta circular.

#### **1.7.1.6. Certificación sobre información periódica y específica\*\*.**

Sin perjuicio de la certificación a que hace referencia el numeral 1.7.1.5, los operadores de SNTD deberán allegar, junto con el reporte trimestral que contenga la información periódica (numeral 1.7.1.3) y específica (1.7.1.4), una certificación de auditor interno o externo, en que se manifieste que la información reportada ha sido verificada previamente y se ajusta integralmente a los parámetros fijados en los referidos acápite de la Circular Única.

### **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.

\* Circular Externa 005 del 16 de noviembre de 2006. Publicada en el Diario Oficial N° 46.455 de noviembre 17 de 2006.

\*\* Circular Externa 003 del 07 de junio de 2007, Publicada en el Diario Oficial N° 46.657 de junio 12 de 2007.

---

En consecuencia y de conformidad con lo dispuesto en el numeral 21 del artículo 2° 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;

Dichas peticiones deberán ser resueltas en el término de quince (15) 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.

Están exentas de ser tramitadas y respondidas por los operadores, en los términos señalados en precedencia, las peticiones, quejas, reclamos y recursos presentados por sus suscriptores y usuarios, relacionadas directa o indirectamente con el equipo terminal, cuando este no haya sido vendido o suministrado a cualquier título por el mismo operador.

#### **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 por la Superintendencia de Industria y Comercio en forma previa a su implementación.

#### **1.10. Remisión de expedientes a la SIC para decisión del recurso de apelación**

Los expedientes remitidos a la Superintendencia de Industria y Comercio por los operadores de SNTD para que sea decidido el recurso de apelación interpuesto por el reclamante en sede de empresa, deberán cumplir, como mínimo, con lo siguientes requisitos para su admisión y trámite:

- a) Carátula o portada que deberá contener:
- Razón social del operador
  - Nit. del operador
  - Nombre del representante legal del operador

- 
- Nombre o razón social del recurrente
  - Identificación del recurrente (Nit., C.C., C.E., etc.)
  - Dirección de notificación del recurrente
  - Ciudad de domicilio del recurrente
  - Número de teléfono relacionado con la reclamación (móvil o fijo), cuando sea procedente
  - Tipo de queja de acuerdo con la clasificación incluida en el numeral 1.7.1.4.
  - Número total de folios remitidos
- b) Índice de contenido con indicación de cada una de las piezas que hacen parte del expediente en su respectivo orden cronológico, así como su ubicación dentro de la respectiva foliación.
- c) Documento que contenga la petición, queja o reclamo presentado por el suscriptor, usuario o consumidor, que dio lugar a la iniciación del trámite en sede de empresa, con inclusión de la totalidad de los anexos aportados por el peticionario al momento de su radicación ante el operador.
- d) Documento que contenga la respuesta suministrada por el operador a la petición, queja o reclamo presentado por el suscriptor, usuario o consumidor, que dio lugar a la iniciación del trámite en sede de empresa, con inclusión de la totalidad de los soportes probatorios que sirvieron de fundamento para la adopción de la decisión.
- e) Documento que contenga el recurso de reposición y subsidiario de apelación presentado por el reclamante, con inclusión de la totalidad de los anexos aportados por el recurrente al momento de su radicación ante el operador.
- f) Documento que contenga la respuesta suministrada por el operador al recurso de reposición, con inclusión de la totalidad de los soportes probatorios que sirvieron de fundamento para la adopción de la decisión.
- g) Prueba de la notificación de las respuestas emitidas por el operador, bien sea por el procedimiento previsto en el artículo 159 de la ley 142 de 1994, modificado por el artículo 20 de la ley 689 de 2001, o mediante mecanismo alterno de notificación debidamente aprobado en forma previa por el Superintendente de Industria y Comercio en los términos del numeral 1.9 de esta Circular.

## **1.11. Mecanismos de supervisión para operadores de SNTD**

### **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 deberá ser publicada de forma mensual, dentro de los diez (10) primeros días hábiles, en la página web del operador de SNTD.

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. Certificación sobre control de calidad\***

Los operadores de SNTD deberán publicar, en los términos señalados en el numeral anterior, una certificación de auditor interno o externo, en que se manifieste que la información publicada en la página web ha sido verificada previamente y se ajusta integralmente a los parámetros fijados en los numerales 1.11.1 y 1.11.2 del título III de la Circular Única.

---

\* Circular Externa 003 del 07 de junio de 2007, Publicada en el Diario Oficial N° 46.657 de junio 12 de 2007.

---

## 1.12. Modificación a los contratos

De conformidad con lo establecido en el numeral 7.6.1.5 del artículo 7.6.1 de la Resolución 87 de 1997 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 éste 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 la informe debe incluir el siguiente texto:

*“Para efectos de manifestar de manera expresa su aceptación o rechazo respecto de la presente modificación, usted cuenta con un término de treinta (30) días calendario, 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.

## 1.13. Terminación del contrato de prestación de servicios.\*

Para garantizar la libertad de elección de los usuarios consagrada en el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán observar las siguientes instrucciones respecto de las solicitudes de terminación del contrato:

1.13.1. A toda solicitud de terminación del contrato se le deberá asignar el respectivo código único numérico (CUN).

1.13.2. La respuesta a la solicitud de terminación del contrato presentada por el suscriptor o por persona debidamente autorizada por éste para ese propósito, en todos los casos deberá ser positiva en lo que atañe a la finalización de la relación contractual, sin perjuicio de que se apliquen las siguientes reglas:

1.13.2.1. Si la solicitud es radicada con una antelación igual o superior a diez (10) días calendario respecto de la fecha de corte de facturación, en esta última deberá materializarse la interrupción del servicio, sin perjuicio de que la respuesta, que debe producirse dentro del término previsto en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009, se genere con posterioridad.

1.13.2.2. Si la solicitud es radicada con una antelación inferior a diez (10) días calendario respecto de la fecha de corte de facturación, la interrupción del servicio deberá materializarse en el corte de

---

\* Circular Externa No. 006 del 11 de marzo de 2011. Publicada en el Diario Oficial No. 48.011 del 14 de marzo de 2011

---

facturación subsiguiente, de acuerdo con lo previsto en el inciso tercero del artículo 68 del Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, norma que deberá ser expresamente citada por el proveedor de servicios en la respuesta a la solicitud.

1.13.2.3. En los casos en que se haya suscrito una cláusula de permanencia mínima con el lleno de la totalidad de los requisitos previstos en el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, y el solicitante de la terminación unilateral y anticipada del contrato no esgrima, expresa o implícitamente, una justa causa, el proveedor deberá proceder en la forma indicada en los numerales 1.13.2.1 y 1.13.2.2, según corresponda.

1.13.2.4. En los casos en que se haya suscrito una cláusula de permanencia mínima con el lleno de la totalidad de los requisitos previstos en el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, y el solicitante de la terminación unilateral y anticipada del contrato esgrima, expresa o implícitamente, una justa causa que sea aceptada por el proveedor, éste deberá proceder en la forma indicada en los numerales 1.13.2.1 y 1.13.2.2, según corresponda.

1.13.2.5. En los casos en que se haya suscrito una cláusula de permanencia mínima con el lleno de la totalidad de los requisitos previstos en el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, y el solicitante de la terminación unilateral y anticipada del contrato esgrima, expresa o implícitamente, una justa causa que no sea aceptada por el proveedor, éste deberá proceder en la forma indicada en los numerales 1.13.2.1 y 1.13.2.2, según corresponda, sin perjuicio de que se deba surtir el trámite en sede de empresa en el marco del cual se definirá la procedencia o improcedencia de la justa causa invocada por el peticionario.

1.13.2.6. En el evento en que el proveedor de servicios haya suministrado a título de comodato uno o más equipos o elementos necesarios para la prestación del servicio, la terminación del contrato deberá materializarse en los precisos términos señalados en precedencia, en tanto que la devolución de los referidos equipos o elementos será una consecuencia de la finalización de la relación contractual y, en ningún caso, un requisito para su procedencia.

1.13.2.7. La devolución o reintegro al proveedor de los equipos o elementos entregados a título de comodato deberá realizarse en la misma forma en que se produjo su entrega al suscriptor. En consecuencia, si la entrega se llevó a cabo en el domicilio del suscriptor o en un lugar distinto señalado por este último para la prestación del servicio, no podrá exigirse al suscriptor que realice la entrega de los referidos equipos o elementos en lugar distinto.

1.13.2.8. En los eventos en que la devolución o reintegro de los equipos o elementos entregados en comodato al suscriptor, deba realizarse en su domicilio o en un lugar distinto señalado por él para la



---

prestación del servicio, el proveedor de servicios deberá concertar formalmente una cita para el efecto, cuyo soporte deberá conservar el proveedor de servicios, en la que se señale la fecha y hora de la visita.

El incumplimiento de la cita programada por parte del suscriptor, faculta al proveedor de servicios para exigir que la entrega de los equipos o elementos se lleve a cabo en cualquier centro de atención a clientes, a elección del suscriptor, dentro de un plazo razonable que, en ningún caso, podrá ser inferior a quince (15) días hábiles.

1.13.2.9. En ningún caso, el proveedor de servicios podrá condicionar el trámite de una solicitud de terminación de contrato a la cancelación de las obligaciones en mora a cargo del suscriptor, sin perjuicio de que el proveedor pueda perseguir su pago, así como el de los valores correspondientes a la terminación anticipada del contrato sin justa causa cuando medie cláusula de permanencia mínima suscrita con el lleno de los requisitos legales.

1.13.2.10. Las prácticas de fidelización o retención de suscriptores, que podrán ser adelantadas por la empresa dentro del plazo previsto para la interrupción del servicio, en ningún caso suspenden o difieren dicho término.

En todos los casos, el proveedor deberá conservar prueba del desistimiento del suscriptor respecto de su solicitud de terminación del contrato, en la que deberán consignarse expresamente las condiciones, incentivos o beneficios ofrecidos, con señalamiento de su vigencia.

En ningún caso, las condiciones, incentivos o beneficios ofrecidos al suscriptor podrán consistir en la firma de un nuevo contrato que incluya una cláusula de permanencia mínima.

1.13.2.11. Las prácticas de fidelización o retención deberán cesar en el momento en el que el suscriptor así lo solicite.

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán divulgar el contenido de la presente instrucción en los términos previstos en el inciso final del numeral 8.4 del artículo 8 del Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, bajo el epígrafe “**Información importante que usted debe conocer si desea terminar su contrato de prestación de servicios**”

## **CAPÍTULO SEGUNDO INSTRUCCIONES ESPECIALES PARA OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL (TMC Y PCS) Y TRUNKING**

### **2.1. Instrucciones relativas a la suficiencia de la información que debe suministrarse a los suscriptores o usuarios del servicio de telefonía móvil celular (TMC); del**

---

**servicio de los sistemas de comunicación personal (PCS) y el servicio de Trunking durante la ejecución del contrato sobre el consumo.**

**2.1.1. Información resumida del consumo**

Sin perjuicio de lo previsto en otras disposiciones, los operadores de TMC, PCS y Trunking 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.

**2.2. Auditoría de facturación**

El prestador del servicio de telefonía móvil (TMC y 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 la Superintendencia de Industria y Comercio en el momento en que esta, en el cumplimiento de sus 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;

### **2.3. 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 2.2.

### **2.4. Certificación anual**

Las empresas prestadoras del servicio de telefonía móvil (TMC y PCS) y Trunking deberán certificar a la Superintendencia de Industria y Comercio, el número de auditorías de facturación o eventuales realizadas durante el año calendario así como los resultados de las mismas. Esta certificación estará a cargo del representante legal de la sociedad y deberá presentarse antes del 15 de abril.

### **2.5. Información sobre cobro del servicio de transmisión de mensajes de texto desde la internet**

Los cargos por el servicio de transmisión de mensajes desde la internet a un teléfono móvil se generan para el receptor del mensaje, esto es, para el suscriptor de la línea móvil. Sin embargo, y en razón a que éste no tiene control directo sobre su utilización, será necesaria su aceptación previa del servicio, para lo cual se seguirán los siguientes parámetros:

---

Se entenderá aceptado el servicio cuando habiéndosele efectuado por parte del operador de telefonía móvil, por cualquier medio, la correspondiente consulta, el suscriptor NO haya manifestado, también por cualquier medio, su NO ACEPTACIÓN del servicio mencionado.

Si dentro de un plazo razonable, que en ningún caso será inferior a treinta (30) días calendario, no hay manifestación alguna por parte del suscriptor, habiéndosele hecho saber las consecuencias que se derivan de su silencio, se entenderá que acepta el mencionado servicio.

El servicio de transmisión de mensajes originados desde la internet podrá ofrecerse empaquetado junto con otros servicios, siempre que los operadores ofrezcan, en forma desagregada, los mismos servicios de telecomunicaciones que se empaquetan.

## **2.6. Activación de abonados**

### **2.6.1. Información sobre equipos terminales**

Todos los operadores de TMC y PCS deberán contar con una base de datos de los equipos terminales que se encuentren reportados como extraviados o hurtados o desactivados por fraude o 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.

### **2.6.2. 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.

### **2.6.3. 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 2.6.1), para lo cual adoptarán las 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 (3) meses siguientes al inicio de sus operaciones.

#### 2.6.4. 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.

#### 2.6.5. 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.

#### 2.7. Índice de Calidad en la Atención a los Usuarios de Telefonía Móvil. \* \*\*

Los proveedores de servicios de telefonía móvil deberán reportar a la Superintendencia de Industria y Comercio, la información correspondiente a los indicadores que se señalan a continuación:

<b>INDICADOR</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PERIODICIDAD</b>
1	<i>Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario.</i>	<i>Mensual</i>
2	<i>Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente.</i>	<i>Mensual</i>
3	<i>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, siempre que el tiempo de espera del usuario haya sido de por lo menos veinte (20) segundos.</i>	<i>Mensual</i>

\* Circular Externa No. 002 del 14 de Enero de 2011. Publicado en el Diario Oficial No. 47.952. del 14 de Enero de 2011.

\*\* Modificado por la Circular Externa No. 011 del 6 de abril de 2011. Publicada en el Diario Oficial No. 48.035 del 7 de abril de 2011.

4	<i>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.</i>	<i>Mensual</i>
5	<i>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.</i>	<i>Mensual</i>
6	<i>Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido, estuvo comprendido entre 0 y 20 segundos.</i>	<i>Mensual</i>
7	<i>Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido, estuvo comprendido entre 21 y 40 segundos..</i>	<i>Mensual</i>
8	<i>Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del 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, estuvo comprendido entre 41 y 60 segundos.</i>	<i>Mensual</i>
9	<i>Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del 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, fue superior a 61 segundos.</i>	<i>Mensual</i>
10	<i>Número de abonados en las modalidades postpago y prepago que hayan utilizado el sistema en el trimestre anterior o que tengan saldo vigente en la carga.</i>	<i>Mensual</i>
11	<i>Número de usuarios atendidos en cada uno de los centros dispuestos para tal fin.</i>	<i>Mensual</i>
12	<i>Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en minutos, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor.</i>	<i>Mensual</i>
13	<i>Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, no superó los 14 minutos y 59 segundos.</i>	<i>Mensual</i>

14	Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, estuvo comprendido entre 15 minutos y 29 minutos y 59 segundos.	Mensual
15	Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, estuvo comprendido entre 30 minutos y 59 minutos y 59 segundos.	Mensual
16	Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, fue superior a 60 minutos.	Mensual
17	Número total de PQR presentadas directamente ante el operador o trasladadas por la SIC.	Mensual
18	Número de PQR resueltas a favor del reclamante en primera instancia.	Mensual
19	Número de PQR resueltas total o parcialmente en contra del reclamante en primera instancia.	Mensual
20	Número de PQR resueltas a favor del reclamante en primera instancia, relacionadas con reporte a centrales de riesgos.	Mensual
21	Número de PQR resueltas a favor del reclamante en primera instancia, relacionadas con deficiencias en la calidad del servicio, salvo aquellas en las que se encuentre debidamente demostrado que la falla en la prestación del servicio obedeció a fuerza mayor o caso fortuito.	Mensual
22	Número de PQR resueltas a favor del reclamante en primera instancia, relacionadas con facturación.	Mensual
23	Número de PQR resueltas a favor del reclamante en primera instancia, relacionadas con cargos por suspensión del servicio.	Mensual
24	Número de recursos de reposición presentados ante el proveedor de servicios.	Mensual
25	Número de recursos de reposición decididos por el proveedor total o parcialmente en contra del usuario.	Mensual
26	Número de recursos de reposición decididos por el proveedor a favor del usuario.	Mensual
27	Número de recursos de apelación remitidos por el proveedor a la SIC.	Mensual
28	Número de recursos de apelación decididos por la SIC revocando o modificando la decisión empresarial, exceptuados aquellos en los cuales la modificación haya estado referida exclusivamente a la necesidad de que se demuestre adecuadamente la aplicación de ajustes realizados a favor del usuario.	Mensual

29	<i>Número de PQR no atendidas oportunamente, que hayan dado lugar al reconocimiento en sede de empresa del SAP.</i>	<i>Mensual</i>
30	<i>Número de actuaciones por SAP iniciadas por la SIC.</i>	<i>Mensual</i>
31	<i>Número de SAP identificados o declarados por la SIC o reconocidos ante la SIC por el proveedor.</i>	<i>Mensual</i>
32	<i>Número de solicitudes de efectividad de garantía respecto del equipo terminal.</i>	<i>Mensual</i>
33	<i>Número de solicitudes de efectividad de garantía respecto del equipo terminal, atendidas favorablemente.</i>	<i>Mensual</i>
34	<i>Número de solicitudes de efectividad de garantía respecto del equipo terminal, atendidas desfavorablemente.</i>	<i>Mensual</i>
35	<i>Número de casos en los cuales la revisión técnica del equipo terminal para verificar la procedencia de la garantía, se realizó en un término inferior o igual a 3 días, si no se entregó un equipo en préstamo al usuario, o a 5 días en el evento en que sí se haya entregado un equipo en préstamo al usuario.</i>	<i>Mensual</i>
36	<i>Número de casos en los cuales la revisión técnica del equipo terminal para verificar la procedencia de la garantía, se realizó en un término igual o superior a 4 días, si no se entregó un equipo en préstamo al usuario, o a 6 días en el evento en que sí se haya entregado un equipo en préstamo al usuario.</i>	<i>Mensual</i>
37	<i>Número de casos en los cuales la reparación del equipo terminal se llevó a cabo en un término superior a 10 días, si no se entregó un equipo en préstamo al usuario, o a 15 días en el evento en que sí se haya entregado un equipo en préstamo al usuario. Estos términos serán contados desde la determinación de la procedencia de la garantía, o desde la autorización de la reparación a costa del usuario ante la improcedencia de la garantía.</i>	<i>Mensual</i>

Esta información deberá remitirse al Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones de la Dirección de Protección al Consumidor de la Delegatura de Protección al Consumidor y Metrología, en medio magnético (archivo en Excel), con la misma periodicidad señalada para aquella prevista en el numeral 1.7.1.3 del Capítulo Primero del presente Título.

La Superintendencia de Industria y Comercio calculará trimestralmente, con fundamento en los anteriores indicadores, el siguiente índice de calidad en la atención a los usuarios de telefonía móvil:



INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PERIODICIDAD	↑	↓	PUNTAJE	PORCENTAJE	CALIFICACIÓN	DATO REPORTADO
1	Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario.	Mensual	Referente		0	N. A.	0,00	0
2	Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente.	Mensual	Referente		0	N. A.	0,00	0
3	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, siempre que el tiempo de espera del usuario haya sido de por lo menos veinte (20) segundos.	Mensual	■	+	50	0,00%	0,00	0
4	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 aquel en que termina la llamada.	Mensual	Referente		0	N. A.	0,00	0
5	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.	Mensual	Referente		0	N. A.	0,00	0
6	Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido, estuvo comprendido entre 0 y 20 segundos.	Mensual	+	■	0	0,00%	0,00	0
7	Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido, estuvo comprendido entre 21 y 40 segundos.	Mensual	■	+	35	0,00%	0,00	0
8	Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del 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, estuvo comprendido entre 41 y 60 segundos.	Mensual	■	+	55	0,00%	0,00	0
9	Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del 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, fue superior a 61 segundos.	Mensual	■	+	75	0,00%	0,00	0
10	Número de abonados en las modalidades postpago y prepago que hayan utilizado el sistema en el trimestre anterior o que tengan saldo vigente en la carga.	Mensual	Referente		0	N. A.	0,00	0
11	Número de usuarios atendidos en cada uno de los centros dispuestos para tal fin.	Mensual	Referente		0	N. A.	0,00	0
12	Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en minutos, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor.	Mensual	Referente		0	N. A.	0,00	0
13	Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, no superó los 14 minutos y 59 segundos.	Mensual	+	■	0	0,00%	0,00	0
14	Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, estuvo comprendido entre 15 minutos y 29 minutos y 59 segundos.	Mensual	■	+	35	0,00%	0,00	0
15	Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, estuvo comprendido entre 30 minutos y 59 minutos y 59 segundos.	Mensual	■	+	55	0,00%	0,00	0
16	Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, fue superior a 60 minutos.	Mensual	■	+	75	0,00%	0,00	0

17	Número total de PQR presentadas directamente ante el operador o trasladadas por la SIC.	Mensual	Referente	0	N. A.	0,00	0
18	Número de PQR resueltas a favor del reclamante en primera instancia.	Mensual	Referente	0	N. A.	0,00	0
19	Número de PQR resueltas total o parcialmente en contra del reclamante en primera instancia.	Mensual	Referente	0	N. A.	0,00	0
20	Número de PQR resueltas a favor del reclamante en primera instancia, relacionadas con reporte a centrales de riesgos.	Mensual	— +	35	0,00%	0,00	0
21	Número de PQR resueltas a favor del reclamante en primera instancia, relacionadas con deficiencias en la calidad del servicio, salvo aquellas en las que se encuentre debidamente demostrado que la falla en la prestación del servicio obedeció a fuerza mayor o caso fortuito.	Mensual	— +	30	0,00%	0,00	0
22	Número de PQR resueltas a favor del reclamante en primera instancia, relacionadas con facturación.	Mensual	— +	25	0,00%	0,00	0
23	Número de PQR resueltas a favor del reclamante en primera instancia, relacionadas con cargos por suspensión del servicio.	Mensual	— +	20	0,00%	0,00	0
24	Número de recursos de reposición presentados ante el proveedor de servicios.	Mensual	Referente	0	N. A.	0,00	0
25	Número de recursos de reposición decididos por el proveedor total o parcialmente en contra del usuario.	Mensual	Referente	0	N. A.	0,00	0
26	Número de recursos de reposición decididos por el proveedor a favor del usuario.	Mensual	— +	40	0,00%	0,00	0
27	Número de recursos de apelación remitidos por el proveedor a la SIC.	Mensual	Referente	0	0,00%	0,00	0
28	Número de recursos de apelación decididos por la SIC revocando o modificando la decisión empresarial, exceptuados aquellos en los cuales la modificación haya estado referida exclusivamente a la necesidad de que se demuestre adecuadamente la aplicación de ajustes realizados a favor del usuario.	Mensual	— +	200	0,00%	0,00	0
29	Número de PQR no atendidas oportunamente, que hayan dado lugar al reconocimiento en sede de empresa del SAP.	Mensual	— +	10	0,00%	0,00	0
30	Número de actuaciones por SAP iniciadas por la SIC.	Mensual	Referente	0	0,00%	0,00	0
31	Número de SAP identificados o declarados por la SIC o reconocidos ante la SIC por el proveedor.	Mensual	— +	200	0,00%	0,00	0
32	Número de solicitudes de efectividad de garantía respecto del equipo terminal.	Mensual	Referente	0	N. A.	0,00	0
33	Número de solicitudes de efectividad de garantía respecto del equipo terminal, atendidas favorablemente.	Mensual	Referente	0	N. A.	0,00	0
34	Número de solicitudes de efectividad de garantía respecto del equipo terminal, atendidas desfavorablemente.	Mensual	Referente	0	N. A.	0,00	0
35	Número de casos en los cuales la revisión técnica del equipo terminal para verificar la procedencia de la garantía, se realizó en un término inferior o igual a 3 días, si no se entregó un equipo en préstamo al usuario, o a 5 días en el evento en que sí se haya entregado un equipo en préstamo al usuario.	Mensual	+ —	0	N. A.	0,00	0
36	Número de casos en los cuales la revisión técnica del equipo terminal para verificar la procedencia de la garantía, se realizó en un término igual o superior a 4 días, si no se entregó un equipo en préstamo al usuario, o a 6 días en el evento en que sí se haya entregado un equipo en préstamo al usuario.	Mensual	— +	30	0,00%	0,00	0
37	Número de casos en los cuales la reparación del equipo terminal se llevó a cabo en un término superior a 10 días, si no se entregó un equipo en préstamo al usuario, o a 15 días en el evento en que sí se haya entregado un equipo en préstamo al usuario. Estos términos serán contados desde la determinación de la procedencia de la garantía, o desde la autorización de la reparación a costa del usuario ante la improcedencia de la garantía.	Mensual	— +	30	0,00%	0,00	0
<b>PUNTAJE TOTAL</b>				<b>1000</b>		<b>0,00</b>	

El índice de calidad en la atención a los usuarios de telefonía móvil será publicado por la Superintendencia de Industria y Comercio, de acuerdo con los términos del protocolo para el comunicado de prensa trimestral de telefonía móvil.

### 2.7.1. Metodología de cálculo del índice:\*

El índice al que viene de hacerse referencia se calculará teniendo en cuenta la siguiente metodología:

\* Circular Externa No. 011 del 6 de abril de 2011. Publicada en el Diario Oficial No. 48.035 del 7 de abril de 2011.

---

### Indicador 3

$$\text{Porcentaje} = \frac{n_1}{n + u}$$

Donde:

$n_1$ : 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, siempre que el tiempo de espera del usuario haya sido de por lo menos veinte (20) segundos.

$n$ : Es el número de llamadas totales efectuadas a las líneas de atención al usuario.

$u$ : Es el número total de usuarios del operador.

### Indicador 7

$$\text{Porcentaje} = \frac{n_2}{n + u}$$

Donde:

$n_2$ : Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido, estuvo comprendido entre 21 y 40 segundos.

$n$ : Es el número de llamadas totales efectuadas a las líneas de atención al usuario.

$u$ : Es el número total de usuarios del operador.

### Indicador 8

$$\text{Porcentaje} = \frac{n_3}{n + u}$$

Donde:

$n_3$ : Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del 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, estuvo comprendido entre 41 y 60 segundos.

$n$ : Es el número de llamadas totales efectuadas a las líneas de atención al usuario.

$u$ : Es el número total de usuarios del operador.

### Indicador 9

$$\text{Porcentaje} = \frac{n_4}{n + u}$$

Donde:

---

$n_4$ : Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del 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, fue superior a 61 segundos.

$n$ : Es el número de llamadas totales efectuadas a las líneas de atención al usuario.

$u$ : Es el número total de usuarios del operador.

#### Indicador 14

$$\text{Porcentaje} = \frac{z_2}{z + u}$$

Donde:

$z_2$ : Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, estuvo comprendido entre 14 minutos y 59 segundos.

$z$ : Es el número total de usuarios que se acercaron a un centro de atención al cliente y se les otorgo un turno.

$u$ : Es el número total de usuarios del operador.

#### Indicador 15

$$\text{Porcentaje} = \frac{z_3}{z + u}$$

Donde:

$z_3$ : Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, estuvo comprendido entre 15 minutos y 29 minutos y 59 segundos.

$z$ : Es el número total de usuarios que se acercaron a un centro de atención al cliente y se les otorgo un turno.

$u$ : Es el número total de usuarios del operador.

#### Indicador 16

$$\text{Porcentaje} = \frac{z_4}{z + u}$$

Donde:

---

$z_4$ : Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, estuvo comprendido entre 30 minutos y 59 minutos y 59 segundos.

$z$ : Es el número total de usuarios que se acercaron a un centro de atención al cliente y se les otorgo un turno.

$u$ : Es el número total de usuarios del operador.

### Indicador 20

$$\text{Porcentaje} = \frac{p_{1r}}{p_r + u}$$

Donde:

$p_{1r}$ : Es el número de PQR resueltas total o parcialmente a favor del reclamante en primera instancia, relacionadas con reporte a centrales de riesgo.

$p_r$ : Es el número total PQR, relacionadas con reporte a las centrales de riesgo.

$u$ : Es el número total de usuarios del operador.

### Indicador 21

$$\text{Porcentaje} = \frac{p_{1s}}{p_s + u}$$

Donde:

$p_{1s}$ : Número de PQR resueltas a favor del reclamante en primera instancia, relacionadas con deficiencias en la calidad del servicio, salvo aquellas en las que se encuentre debidamente demostrado que la falla en la prestación del servicio obedeció a fuerza mayor o caso fortuito.

$p_s$ : Es el número total PQR relacionadas con la deficiencia en la calidad del servicio.

$u$ : Es el número total de usuarios del operador.

### Indicador 22

$$\text{Porcentaje} = \frac{p_{1f}}{p_f + u}$$

Donde:

$p_{1f}$ : Es el número de PQR resueltas total o parcialmente a favor del reclamante en primera instancia, relacionadas con facturación.

---

$p_f$ : Es el número total PQR relacionadas con facturación.  
 $u$ : Es el número total de usuarios del operador.

### Indicador 23

$$\text{Porcentaje} = \frac{p_{1f}}{p_f + u}$$

Donde:

$p_{1f}$ : Es el número de PQR resueltas total o parcialmente a favor del reclamante en primera instancia, relacionadas con cargos por suspensión del servicio.

$p_f$ : Es el número total PQR relacionadas con facturación.

$u$ : Es el número total de usuarios del operador.

### Indicador 26

$$\text{Porcentaje} = \frac{r_{1r}}{r_{rt} + u}$$

Donde:

$r_{1r}$ : Es el número de recursos de reposición decididos por el proveedor a favor del usuario.

$r_{rt}$ : Es el número total de recursos de reposición.

$u$ : Es el número total de usuarios del operador.

### Indicador 28

$$\text{Porcentaje} = \left( \frac{a_1}{a_t} \right) \frac{r_{rt}}{p_t + u}$$

Donde:

$a_1$ : Número de recursos de apelación decididos por la SIC revocando o modificando la decisión empresarial, exceptuados aquellos en los cuales la modificación haya estado referida exclusivamente a la necesidad de que se demuestre adecuadamente la aplicación de ajustes realizados a favor del usuario.

$a_t$ : Es el número total de recursos de apelación.

$p_t$ : Es el número total de PQR.

$r_{rt}$ : Es el número total de recursos de reposición.

$u$ : Es el número total de usuarios del operador.

---

**Indicador 29**

$$\text{Porcentaje} = \frac{s_t}{p_t + u}$$

Donde:

$s_t$ : Es el número total de PQR no atendidas oportunamente, que hayan dado lugar al reconocimiento en sede de empresa del SAP.

$p_t$ : Es el número total de PQR.

$u$ : Es el número total de usuarios del operador.

**Indicador 31**

$$\text{Porcentaje} = \frac{s_t}{p_t + u}$$

Donde:

$s_t$ : Es el número total de SAP identificados o declarados por la SIC o reconocidos ante la SIC por el proveedor.

$p_t$ : Es el número total de PQR.

$u$ : Es el número total de usuarios del operador.

**Indicador 36**

$$\text{Porcentaje} = \frac{t_1}{t_t + u}$$

Donde:

$t_1$ : Número de casos en los cuales la revisión técnica del equipo terminal para verificar la procedencia de la garantía, se realizó en un término igual o superior a 4 días, si no se entregó un equipo en préstamo al usuario, o a 6 días en el evento en que sí se haya entregado un equipo en préstamo al usuario.

$t_t$ : Es el número total de revisión técnica de equipos.

$u$ : Es el número total de usuarios del operador.

**Indicador 37**

$$\text{Porcentaje} = \frac{e_1}{e_t + u}$$

Donde:

$e_1$ : Es el número de casos en los cuales la reparación del equipo terminal se llevó

---

a cabo en un término superior a diez (10) días, contados desde la determinación de la procedencia de la garantía, o desde la autorización de la reparación a costa del usuario ante la improcedencia de la garantía.

$e_t$ : Es el número total de equipos para reparación.

$u$ : Es el número total de usuarios del operador.

## **CAPÍTULO TERCERO CAPÍTULO TERCERO DISPOSICIONES GENERALES**

### **3.1. Operadores exceptuados**

Los operadores de SNTD que cuenten con menos de dos mil quinientos (2.500) suscriptores activos estarán exceptuados del cumplimiento de lo dispuesto en los numerales 1.7, 1.11 y 2.2 a 2.4 del presente Título.

### **3.2. Sanciones**

La inobservancia de las instrucciones impartidas en el presente título implicará violación de las disposiciones sobre protección a los suscriptores, usuarios o consumidores de servicios no domiciliarios de telecomunicaciones y dará lugar, según el caso, a la imposición de las sanciones previstas en el Código Contencioso Administrativo, el decreto 3466 de 1982, la ley 142 de 1994 y demás normas aplicables.

### **3.3. Régimen de transición**

#### **3.3.1. Cumplimiento de nuevas obligaciones**

Para dar cumplimiento a las nuevas obligaciones establecidas en la presente Circular Externa, los operadores de SNTD tendrán un plazo de seis (6) meses contados a partir del momento en que entre en vigencia la misma.

#### **3.3.2. Reporte de información a través del portal del SIUST**

Las obligaciones relacionadas con la remisión de información a través del portal del SIUST, deberán continuar ejecutándose en la forma señalada en las Circulares Externas respectivas emitidas por la SIC, hasta que aquél sea debidamente implementado para la recepción de los datos enviados por los operadores.