

CIRCULAR EXTERNA CONJUNTA

(agosto 30)

Diario Oficial No. 44.559, 22 de septiembre de 2001

MINISTERIO DE COMUNICACIONES NÚMERO 001

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO NÚMERO 011

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES NÚMERO 038

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS NÚMERO 000004

Para: Operadores móviles y de telefonía pública básica conmutada.

Asunto: Instrucciones relativas a las peticiones, quejas, reclamos y recursos por llamadas de fijo a celular.

1. ANTECEDENTES.

Mediante la circular conjunta MINCOM 001 SIC 004 SSPD CRT 025 de octubre 1 de 1998, modificada por la circular conjunta MINCOM 004 SIC 002 SSPD 011 CRT 028 de febrero 16 de 1999, se constituyó el grupo interinstitucional para telefonía móvil celular con el fin de establecer un sistema coherente y unificado para resolver las solicitudes de los consumidores relativas a la prestación del servicio público de telefonía móvil celular de forma oportuna y eficaz.

Con la resolución 27222 del 30 de octubre de 2000, la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante SIC) crea, organiza y atribuye funciones al grupo interno de trabajo para servicios no domiciliarios de telecomunicaciones, integrado por funcionarios de esta Superintendencia y del Ministerio de Comunicaciones, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (en adelante CRT) y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante SSPD) enviados en comisión a la SIC en desarrollo del convenio interinstitucional celebrado en 1998.

2. OBJETO.

Las peticiones sobre llamadas no reconocidas de teléfonos fijos a celulares, constituyen uno de los mayores motivos de reclamo presentados ante el Grupo Interinstitucional de Servicios no Domiciliarios de Telecomunicaciones (en adelante GISNDT), lo cual se ha convertido en una dificultad importante en cuanto a la misión de asegurar eficazmente la protección de los usuarios y suscriptores de dichos servicios. Lo anterior, no sólo por su considerable cantidad, sino porque involucran aspectos técnicos y jurídicos complejos que requieren de una intervención conjunta de las autoridades encargadas de reglamentar y controlar el sector de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En virtud de lo establecido en el artículo 1o. de la Ley 37 de 1993, un servicio de telefonía móvil celular, es un servicio público de telecomunicaciones, no domiciliario, de ámbito y cubrimiento nacional, que proporciona por sí mismo capacidad completa para la comunicación telefónica entre usuarios móviles y, a través de la interconexión con la red telefónica pública conmutada (RTPC), entre aquellos, y usuarios fijos, haciendo uso de una red de telefonía móvil celular, en la que la parte del espectro radioeléctrico asignado constituye su elemento principal. En este

sentido, una llamada móvil es aquella que hace uso del espectro electromagnético asignado para este servicio, sin importar si el origen de la llamada es un abonado fijo o móvil. En consecuencia, el operador fijo donde se origine la llamada deberá responder frente al usuario en aquel segmento de la red que él gestiona, conforme a las reglas que rigen la relación del usuario con el operador de servicios móviles.

3. FUNDAMENTO LEGAL.

Con fundamento en los artículos 3o., 4o. y 6o. de la Ley 37 de 1993, corresponde al Ministerio de Comunicaciones adelantar los procesos de contratación para la prestación del servicio de telefonía móvil celular y velar por el debido cumplimiento y ejecución de los contratos celebrados, así como reglamentar las condiciones de prestación del servicio y señalar las condiciones dentro de las cuales se prestará el mismo.

En los numerales 3, 6 y 11 del artículo 37 del Decreto 1130 de 1999, se atribuyen competencias a la CRT para dictar normas sobre protección a los suscriptores y usuarios de los servicios no domiciliarios de telecomunicaciones. Por medio de la resolución 336 de 2000, la CRT incorporó algunas normas "sobre protección a los usuarios para la prestación de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones" a la resolución 087 de 1997. Igualmente, los artículos 15 y 17 de la Ley 555 de 2000, establecen que la CRT es el organismo competente para expedir el régimen de protección al usuario de los servicios de comunicación personal PCS y reglamentar las cláusulas de protección a los usuarios en los contratos para la prestación de servicios de telecomunicaciones móviles.

Con fundamento en el artículo [79.1](#) de la Ley 142 de 1994, corresponde a la SSPD, vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a que estén sujetos quienes presten servicios públicos, en cuanto el incumplimiento afecte en forma directa e inmediata a los usuarios, y sancionar sus violaciones.

En el artículo 40 del Decreto 1130 de 1999 se dispone que corresponde a la SIC, proteger los derechos de los usuarios, suscriptores y consumidores de servicios no domiciliarios de telecomunicaciones. Para tal efecto, la SIC cuenta, en adición a las propias, con las facultades previstas para la SSPD. En la misma norma se facultó a la SIC para ordenar modificaciones a los contratos entre operadores y comercializadores de redes y servicios de telecomunicaciones o entre éstos y sus usuarios, cuando sus estipulaciones sean contrarias al régimen de telecomunicaciones o afecten los derechos de estos últimos. Igualmente, el numeral 21 del artículo 2o. del Decreto 2153 de 1992 faculta a la SIC para instruir a los destinatarios de las normas relativas a la protección del consumidor, sobre la manera como deben cumplirse esas normas, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.

Como consecuencia de lo anterior, se hace necesario establecer ciertas reglas para dar claridad a los operadores y usuarios en cuanto a sus responsabilidades y procedimientos aplicables para recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas y reclamos (en adelante PQR) y recursos relacionados con las llamadas no reconocidas de teléfonos fijos a celulares.

4. INSTRUCCIONES RELATIVAS A LAS PQR Y RECURSOS POR LLAMADAS DE FIJO A CELULAR.

4.1 Verificación de redes

De conformidad con los incisos 2o. y 3o. del artículo 7.5.12. de la Resolución 087 de 1997, modificada por la Resolución 336 de 2000 de la CRT, el operador de TPBC que reciba una PQR debe verificar e informar al operador móvil si la causal del reclamo compromete la red bajo su cuidado.

Los operadores podrán establecer de forma clara e inequívoca, según la naturaleza de la PQR, la verificación que el operador de TPBC debe realizar antes de remitir la PQR al operador móvil y los documentos en los que consten los resultados de la investigación. En todo caso, deberán respetarse las siguientes reglas:

4.1.1 En caso que la PQR verse exclusivamente sobre asuntos de entera responsabilidad del operador móvil, por ejemplo inconformidad con las promociones realizadas por éste, el operador fijo podrá limitarse a recibir la petición y trasladarla inmediatamente.

4.1.2 De lo contrario, el operador de TPBC deberá realizar una verificación técnica amplia y suficiente, en los términos acordados entre ellos. Si de dicha verificación se desprende que el motivo de la PQR involucra directamente la red del operador de TPBC, éste deberá resolver oportunamente, sin que haya remisión al operador móvil y en los términos establecidos en la Ley 142 de 1994. Si de la verificación inicial se desprende que la PQR no involucra la red de TPBC o que, eventualmente, compromete además la red móvil, el operador de TPBC deberá remitir al operador móvil la PQR y los documentos probatorios suficientes que soporten la verificación efectuada.

4.2 Información sobre los términos para decidir

4.2.1 Conforme al artículo 7.5.12 de la Resolución 336 de 2000 de la CRT, si el operador de TPBC que recibe la PQR, una vez realizada la verificación inicial en los términos establecidos en el numeral anterior, debe trasladarla al operador móvil, dicha remisión deberá efectuarse dentro de los 10 días siguientes a la recepción de la respectiva petición y deberá informar en el mismo término al peticionario del traslado.

Igualmente, en el acto de información al peticionario del traslado, el operador de TPBC deberá indicarle que el término que tiene el operador móvil para resolver de 15 días hábiles, se ampliará en 10 días a partir de la fecha de la recepción por parte del operador móvil de la PQR y de los documentos probatorios remitidos, conforme a lo establecido en el artículo [33](#) del Código Contencioso Administrativo.

4.2.2 Si el operador de TPBC no traslada oportunamente la petición al operador móvil dentro de los 10 días siguientes a su recepción, incurrirá en una desatención a la petición por inobservancia de los términos establecidos para resolver o contestar, lo cual constituye causal de mala conducta para el funcionario y da lugar a las sanciones correspondientes, conforme a lo establecido en los artículos [7o.](#) del Código Contencioso Administrativo, [80.4](#) y [81](#) de la Ley 142 de 1994.

4.2.3 Una vez asumido el conocimiento y trámite por el operador que deberá decidir la solicitud del interesado y en caso de que éste considere necesario la práctica de pruebas, se señalará para ello e informará al interesado un término no mayor de 30 días ni menor de 10. Los términos inferiores a 30 días podrán prorrogarse por una sola vez sin que con la prórroga el término exceda de 30 días. En la comunicación de dichos términos al interesado, se informará con toda exactitud el día en que vence el término probatorio. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo [58](#) del Código Contencioso Administrativo.

4.3 Contenido de los expedientes

Todo expediente que contenga una PQR y una decisión en primera instancia, independientemente de que sea enviada al GISNDT, debe contener, como mínimo:

4.3.1 PQR del usuario y documentos aportados por éste, con la información contenida en el numeral 4.5 de la presente circular.

4.3.2 Soporte técnico del operador móvil: El contenido mínimo que los soportes técnicos deben cumplir para que sean comprensibles para el usuario o suscriptor y útilmente analizados por el operador destinatario y las autoridades de vigilancia y control, es el siguiente:

- Fecha, hora y duración de las llamadas.
- Número de teléfono de origen.
- Operador fijo al cual pertenece el número que origina la llamada.
- Operador móvil al cual pertenece el número del teléfono de destino.
- Números de teléfono de destino.
- Valores de las llamadas.
- Fecha de expedición del documento.
- Firma del responsable.

4.3.3 Factura en donde consten las llamadas objeto de reclamación.

4.3.4 Informe de verificación del operador de TPBC, cuando ello sea procedente conforme a lo establecido en el numeral 4.1 anterior, certificando como mínimo lo siguiente:

- La existencia o no de anidamiento o superposición de llamadas.
- El histórico de daños de la línea, el cual deberá precisar el tipo de daño, fecha y reporte de reparación del mismo.
- Existencia de cruce de línea y número de teléfono con el cual se cruzó, cuando éste haya sido reportado.
- Si la línea cuenta con acceso a larga distancia nacional, larga distancia internacional, red móvil o servicios con prima, especificando la fecha de activación y desactivación del servicio y categoría con que contaba la línea en la fecha en la que se originaron las llamadas.
- El estado del cable y de la acometida en la época de realización de las llamadas no reconocidas.
- Cotejo entre la información contenida en el soporte técnico enviado por el operador móvil, los datos arrojados por su propio registro de movimientos de la línea y la factura.
- Fecha y firma del responsable de la emisión del documento, la información en él contenida y el respectivo análisis.

4.3.5 Cuando los reclamos versen sobre tarifas promocionales, los expedientes deberán contener,

además, las publicaciones en las que se promocionaron las tarifas (listas de alternativas de suscripción, periódicos de amplia circulación, etc.).

4.3.6 Factura(s) en donde se encuentren las llamadas objeto de reclamación.

4.3.7. Cotejo entre la factura y la verificación elaborada por los operadores.

4.3.8 Respuesta de los operadores al reclamante con la respectiva constancia de envío expedida por una firma especializada.

4.4 Mecanismos antifraude

4.4.1 Política antifraude

Los operadores deben contar con una política antifraude. En consecuencia, deben adoptar los mecanismos de protección necesarios para prevenir los daños y la inseguridad de sus respectivas redes.

Para el efecto, los operadores de TPBC y móviles deberán realizar un diagnóstico de su política y mecanismos antifraude, así como de la situación de seguridad de sus redes. Dicho informe inicial deberá ser remitido al GISNDT según lo establecido en el numeral 5.2. literal b) del presente acto y deberá contar con la firma del representante legal.

El GISNDT evaluará la suficiencia o no de los mecanismos informados por cada operador. En caso de considerar que éstos son insuficientes, poco fiables, inseguros o que requieren de una mayor cobertura, así lo manifestará. El operador deberá celebrar un "compromiso antifraude" con la respectiva autoridad de control, con el fin de establecer, implementar o adaptar sus mecanismos antifraude para que éstos sean suficientes y aseguren la debida protección de sus respectivas líneas.

4.4.2 Información a los suscriptores y usuarios sobre sus responsabilidades

Los operadores de TPBC deberán informar a sus respectivos suscriptores y usuarios, que es de su responsabilidad garantizar la seguridad de sus instalaciones o acometidas internas. Para el efecto, deberán respetarse las siguientes reglas:

4.4.2.1 Al momento de la celebración del contrato de prestación de servicios, dicha responsabilidad deberá ser informada de manera clara y explícita al suscriptor y constar expresamente en las cláusulas contractuales.

4.4.2.2 El operador deberá contar con avisos visibles en los centros de atención al usuario, en los que se le informen sobre la existencia de dicha responsabilidad.

4.4.2.3 Trimestralmente, el operador deberá indicar en las facturas en letra fácilmente legible, sobre la existencia de dicha responsabilidad a cargo del usuario o suscriptor.

4.4.2.4 Los Comités de Control Social, implementarán campañas de veeduría ciudadana con la finalidad de informar a los suscriptores y usuarios sobre el derecho que les asiste a indagar y confrontar a los operadores de TPBC sobre las actividades de los contratistas requiriendo a los primeros la documentación mínima que deben poseer al revisar y/o reparar los armarios, postes y líneas, así como su derecho a confirmar las visitas y horas en que se debe realizar dicha labor.

4.5 Recepción de las PQR

Con el fin de individualizar al usuario, el objeto de su reclamación y la petición, el operador que reciba la PQR deberá asegurarse de haber obtenido los siguientes datos:

- Nombre e identificación completa del reclamante.
- Número de la línea fija objeto del reclamo y operador fijo al cual pertenece.
- Dirección en la cual está instalada la línea objeto del reclamo.
- Dirección y teléfono de contacto del solicitante.
- Razón o causal de la PQR.
- Valores reclamados.
- Fecha de radicación de la PQR.
- Número(s) y fecha(s) de la(s) factura(s) en reclamación.
- Número e identificación de documentos aportados por el reclamante, entre los cuales debe estar, como mínimo, la copia de la factura o facturas objeto del reclamo.

Para facilitar el suministro de estos datos al usuario, los operadores podrán disponer de formatos de presentación de las PQR, para hacer más fácil su recepción y diligenciamiento. Conforme a lo establecido en el numeral 2.1 de la circular 02 de 2001 de la SIC, en los formularios no se podrán pedir requisitos o información adicional a la estrictamente indispensable para la prosperidad del trámite. Dichos formularios, deberán ir acompañados de instrucciones para el diligenciamiento y presentación.

4.6 Mecanismos de protección de la línea

4.6.1 Los operadores de TPBC deberán informar a sus respectivos suscriptores y usuarios, en los mismos términos indicados en el numeral 4.4.2, sobre la disponibilidad y gratuidad de los mecanismos de protección de las líneas, tales como el bloqueo a través del código secreto y de la inhabilitación de la línea para ciertos servicios.

4.6.2 Cuando la línea se encuentre inhabilitada para el servicio de telefonía móvil, en caso de PQR o recurso por llamadas no reconocidas de fijo a celular, evidentemente no podrá negarse al interesado su solicitud conforme a la ley.

4.7 Servicios de tarifas con prima

En lo que se refiere al trámite de las PQR de Fijo a Celular sobre servicios de tarifas con prima, se aplicará lo dispuesto en la presente circular.

5. MECANISMOS DE CONTROL.

Para efectos del cumplimiento de lo dispuesto en la presente circular, se deberán observar las siguientes instrucciones:

5.1 Plazo de cumplimiento

La implementación de lo aquí previsto, deberá haberse culminado en el término de 3 meses,

contados a partir de la entrada en vigencia de la presente circular.

5.2 Información inicial

Dentro de los 2 meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente circular, los operadores de TPBC y móviles deberán enviar a la Delegatura de Protección al Consumidor–Grupo Interinstitucional de Servicios no Domiciliarios de Telecomunicaciones, la siguiente información:

5.2.1 Cronograma de implementación: El órgano directivo y el representante legal de los operadores móviles y de TPBC deberán diseñar y adoptar un plan que definan las acciones y cronogramas a seguir para cumplir las obligaciones establecidas en la presente circular. El revisor fiscal verificará y certificará la disposición de los medios materiales, administrativos y económicos para dar cumplimiento a los cronogramas establecidos. De lo anterior, se remitirá constancia detallada y documentada a la Delegatura de Protección al Consumidor – Grupo Interinstitucional de Servicios no Domiciliarios de Telecomunicaciones, por escrito o en mensaje de datos (formato original y formato MS- Word 95) vía Internet o en medio magnético (disquete 3½) formateado con MS-DOS).

5.2.2 Políticas antifraude a las que se hace referencia en el numeral 4.4.1.

5.3 Información a disposición

Los operadores de TPBC y móviles deberán mantener a disposición del GISNDT los formatos de las PQR. El Grupo podrá solicitar en cualquier tiempo, las justificaciones técnicas, administrativas y económicas que considere pertinentes.

5.4 Información periódica

5.4.1 Dentro de la primera semana de cada trimestre del año calendario, los revisores de gestión o auditores externos de cada operador de TPBC y los revisores fiscales de los operadores móviles, deberán enviar a la Delegatura de Protección al Consumidor – Grupo Interinstitucional de Servicios no Domiciliarios de Telecomunicaciones, en medio magnético (disquete 3 ½ formateado con MS-DOS) o vía Internet, una certificación del representante legal principal sobre la forma como se han cumplido las instrucciones impartidas en esta circular y la manera como se han ejecutado los cronogramas e instrucciones adoptadas para su implementación, así como las desviaciones que se hayan presentado, sus responsables y las medidas correctivas adoptadas, durante el trimestre correspondiente.

El primer informe periódico deberá ser remitido a partir del primer trimestre inmediatamente siguiente al vencimiento del plazo establecido para la implementación de lo previsto en la presente circular.

Los operadores de telefonía móvil, enviarán esta información como un capítulo independiente pero integrante del informe que éstos deben enviar al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, al que hace referencia el numeral 6.4 de la Circular 002 de 2001 de la Superintendencia de Industria y Comercio.

5.4.2 Los operadores deberán hacer llegar, dentro de la primera semana de cada semestre del año calendario, un informe en el que se evalúe la situación general de sus mecanismos antifraude, así como las fallas presentadas, el responsable y los correctivos adoptados. Además, en caso de

existir un "compromiso antifraude", dicho informe deberá contener un seguimiento de su ejecución y una proyección de lo que deberá realizarse en el próximo semestre.

Los operadores de telefonía móvil, enviarán esta información como un capítulo independiente pero integrante del informe que éstos deben enviar al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, al que hace referencia el numeral 6.4 de la Circular 002 de 2001 de la Superintendencia de Industria y Comercio.

6. VIGENCIA Y SANCIONES.

Lo señalado en la presente circular rige a partir de la fecha de su publicación en el **Diario Oficial**. La inobservancia de las instrucciones impartidas constituirá violación de las disposiciones de protección al consumidor y dará lugar a la aplicación por parte de las autoridades competentes de las sanciones previstas en el Código Contencioso Administrativo, la Ley 142 de 1994, los Decretos [3466](#) de 1982 y 2153 de 1992 y demás normas aplicables.

Atentamente,

La Ministra de Comunicaciones,

ANGELA MONTOYA HOLGUÍN.

El Director Ejecutivo Comisión de Regulación de Telecomunicaciones,

NÉSTOR ROA BUITRAGO.

El Superintendente de Industria y Comercio,

EMILIO JOSÉ ARCHILA PEÑALOSA.

El Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios,

DIEGO HUMBERTO CAICEDO ORTIZ.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de diciembre de 2019

