

CIRCULAR EXTERNA No. 22
Bogotá, D.C. 13 DIC. 2012

Para: **PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL**

Asunto: **Modificar el numeral 4.2.4.1 del Capítulo IV del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.**

1. OBJETO

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

2. FUNDAMENTO LEGAL

Que de conformidad con las facultades previstas en el numeral 61 del artículo 1º y en el numeral 5 del artículo 3º del Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio expidió la Circular Externa No. 13 del 28 de junio de 2012, la cual modificó el Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

La Circular Externa No. 13 de 2012 que fue modificada por la Circular Externa No. 18 del 29 de agosto de 2012, implementó un "*Programa de Establecimiento de Mecanismos de Mejora en la Atención al Usuario*" a los proveedores de servicio de telefonía móvil con el fin de lograr que sean significativamente más eficaces en la satisfacción de los derechos de sus usuarios.

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

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 Int. 2 Tel (57 1) 5880234
Commutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

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

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

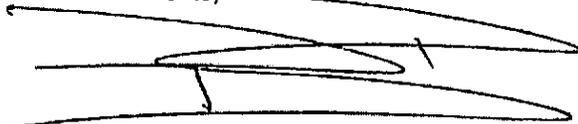
3. INSTRUCTIVO

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

4. VIGENCIA

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

Atentamente,



PABLO FELIPE ROBLEDO DEL CASTILLO
Superintendente de Industria y Comercio

Elaboró: Leydi Peña Gaitán 
Revisó: Dora Caro / Laura Nataly Zopón 
Aprobó: Carmen Ligia Valderrama

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26-55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia