

Rad. 2022808600
Cod. 4000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2022517214
Fecha: 15/7/2022 15:32:26
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON
AGENTES

REF: SU CONSULTA SOBRE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS Y LOS FORMATOS 4.2 Y 4.3

La Comisión de Regulación de Comunicaciones-CRC, acusa recibo de la comunicación radicada internamente bajo el número 2022808600, mediante la cual solicita información en relación con las peticiones, quejas y reclamos que pueden presentar los usuarios de servicios de comunicaciones, a partir de los interrogantes que se transcriben y atienden en la segunda parte de esta comunicación, de conformidad con lo establecido en el Régimen de Protección a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, consagrados en el Títulos II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

1. Alcance del presente pronunciamiento

Previo a referirnos sobre el objeto de la consulta, debe mencionarse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28¹ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que los mismos deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio o las funciones respecto de la cual esta entidad ostenta competencias.

2. Respuesta a los interrogantes planteados

1. ¿Qué genera una PQR?

Respuesta CRC:

Con el fin de atender el primero de sus interrogantes, es oportuno poner de presente que en la Resolución CRC 5050 de 2016 se realiza una definición de PQR discriminando cada tipo de comunicación que de ella se desprenda, así:

¹ "ARTÍCULO 28. ALCANCE DE LOS CONCEPTOS. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución."

"ARTÍCULO 2.1.24.1. PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS O RECURSOS (PQR). Se entiende por:

2.1.24.1.1. Petición: Solicitud de servicios o de información en relación con los servicios prestados por el operador, o cualquier manifestación del usuario en relación con sus derechos.

2.1.24.1.2. Queja o reclamo: Manifestación de inconformidad por parte del usuario al operador en relación con la prestación de sus servicios o el ejercicio de sus derechos.

2.1.24.1.3. Recurso. Manifestación de inconformidad del usuario en relación con la decisión tomada por el operador frente a una queja presentada (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), y mediante la cual solicita la revisión por parte del operador (recurso de reposición) y en forma subsidiaria la revisión y decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (recurso en subsidio de apelación).".

Adicionalmente, y para atender de fondo su pregunta, la PQR se genera con la presentación de la misma por el usuario, en los términos establecidos en el artículo 2.1.24.2. *ibidem*, el cual establece:

"ARTÍCULO 2.1.24.2. PRESENTACIÓN DE PQR. El usuario tiene derecho a presentar una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) ante su operador en cualquier momento, sin que este último pueda imponer alguna condición, y a través de cualquiera de los medios de atención (salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario), así el servicio se encuentre suspendido. En todo caso el usuario siempre podrá presentar su PQR a través de la línea de atención telefónica.

En ningún caso requieren de la intervención de un abogado o de presentación personal, aunque el usuario autorice a otra persona para la presentación de dicha PQR, así como tampoco documentos autenticados.

Cuando el usuario presente una PQR de forma verbal, basta con que informe su nombre completo, el número de su identificación y el motivo de su solicitud.

Cuando el usuario presente una PQR de forma escrita, debe contener su nombre completo, el número de su identificación, su dirección de notificación y el motivo de su solicitud.

*Por cualquier medio físico o electrónico el operador le informará al usuario, la constancia de la presentación de su PQR y un *Código Único Numérico -CUN-, el cual será el número que identifica el trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-.".*

Así mismo, es importante mencionar que el artículo 2.1.24.8. consagra lo siguiente, sobre las PQRS radicadas ante terceros operadores:

"ARTÍCULO 2.1.24.8. RECEPCIÓN DE LAS PQR DE TERCEROS OPERADORES. Cuando en el uso del servicio que el usuario ha contratado con su operador, se encuentre vinculado un tercer operador (las llamadas a larga distancia, contenidos y aplicaciones, entre otros), y

tenga algún requerimiento frente a estos servicios, el usuario puede presentar la PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) ante su operador quien deberá evaluar si la causa de dicha PQR no se originó en su red.

Si no se originó en su red, y la PQR es presentada de forma verbal informará de inmediato al usuario dicha situación; si la PQR fue presentada por escrito, le informará dentro de los 5 días hábiles siguientes a la presentación. En ambos casos, remitirá la respectiva PQR al tercer operador con copia al usuario.

El término de respuesta contará a partir del día siguiente al recibo de la PQR por parte del tercer operador.”.

De acuerdo con lo anterior, es dable concluir que la PQR se entiende generada con su presentación, verbal o escrita, vía telefónica, digital o por cualquier otro medio que disponga el operador, con la distinción que se hace en el artículo 2.1.24.2 acerca de que siempre se podrá vía telefónica.

2. ¿Cuándo el usuario contacte a la línea de atención al cliente por cualquier concepto se debe crear una PQR?

Respuesta CRC:

En concordancia con la respuesta anterior y con la normatividad citada en la misma, los usuarios siempre podrán presentar sus PQR a través de la línea de atención telefónica de los operadores, en tal sentido, cuando el usuario se comunique con el operador por ese medio, se debe crear y atender la PQR correspondiente, de conformidad con la norma que se citará a continuación, la cual consagra lo referente a la línea telefónica como uno de los medios de atención a usuarios:

"ARTÍCULO 2.1.25.3. LÍNEA TELEFÓNICA. *El usuario podrá presentar cualquier PQR (Petición, Queja/Reclamo o recurso) a través de la línea telefónica gratuita del operador, la cual estará disponible entre las 5:00 y 0:00 horas, los 7 días de la semana. Ahora bien, cuando la PQR esté relacionada con: i) Reporte de hurto y/o extravío de celular de equipo terminal móvil; ii) Activaciones de recargas; y iii) Fallas en la prestación del servicio, este servicio estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.*

El usuario puede hacer uso de este medio de atención, aun cuando su servicio esté suspendido o no posea saldo. El operador tiene la obligación de almacenar las grabaciones por un término de por lo menos 6 meses siguientes a la fecha de la notificación de la respuesta definitiva a la PQR.

En su factura y en los distintos medios de atención, el usuario encontrará el número telefónico al cual puede marcar para acceder a la línea telefónica. La opción relacionada con la presentación de QUEJAS debe encontrarse dentro de las 3 primeras del menú.

PARÁGRAFO 1o. *Los operadores del servicio de Internet fijo que cumplan con las condiciones definidas en el Anexo 2.10 del Título ANEXOS TITULO II de la presente resolución; podrán atender las PQR que sean presentadas a través de la línea telefónica sin contar con personal humano, cuando la totalidad de las interacciones en la línea telefónica sean digitalizadas. En caso de no haber migrado a la digitalización, deberán permitir que el usuario presente*

cualquier PQR a través de dicho medio de atención, el cual deberá estar disponible entre las 5:00 y 0:00 horas, los 7 días de la semana.

Lo establecido en el presente párrafo solo será aplicable en los municipios identificados a partir del mencionado Anexo.”.

4. ¿En qué casos no se asigna CUN y en qué casos sí?

Respuesta CRC:

De acuerdo con lo dispuesto en el ya citado artículo 2.1.24.2 de la resolución 5050 de 2016, referente a la presentación de PQR, es oportuno recordar que el CUN es el Código Único Numérico que identifica el trámite desde su inicio y hasta la instancia de recurso de apelación ante la SIC, razón por la cual es fundamental que el operador siempre que reciba una PQR, por cualquier medio, genere e informe al usuario el CUN y la constancia de radicación.

5. ¿A partir de qué momento el Operador Móvil debe tener habilitado su línea de atención al cliente? - 6. ¿se tiene alguna cantidad de usuarios establecido para tener habilitado La línea de atención al cliente?

Respuesta CRC:

En relación con estos dos interrogantes de su comunicación, se estima que la línea de atención telefónica debe habilitarse tan pronto como el operador tenga uno o más usuarios, debido a que es uno de los principales canales de comunicación a través de los cuales dichos usuarios podrán interactuar con el operador y presentar sus PQR. En ese sentido, y como quiera que la regulación no dispone un número mínimo de usuarios o un término para habilitar la referida línea, deberá implementarse la misma de modo tal que cuando el nuevo operador empiece a tener usuarios, éstos cuenten con ese canal de comunicación.

7. cuáles son los niveles de atención, de servicio y de abandono que debe cumplir la línea de atención al cliente? (sic) - 8. Qué condiciones o características debe tener implementada la línea de atención al cliente para cumplir con la normatividad de Colombia. (sic)”

Respuesta CRC:

Acerca estos puntos, sea lo primero manifestar que no es clara la pregunta del numeral 7 pues no se tiene certeza sobre a qué se refiere con niveles de atención, servicio y abandono de la línea de atención al cliente. No obstante, a continuación, se indicarán los parámetros mínimos con que deben contar las líneas de atención telefónica. Sin perjuicio de lo que se le informará, quedamos atentos a cualquier duda adicional que tenga sobre este aspecto, siempre que la misma sea planteada con total claridad a efectos de que pueda ser resuelta satisfactoriamente.

Así pues, de conformidad con lo consagrado en el artículo 2.1.25.3 de la Resolución 5050 de 2016, la línea telefónica debe cumplir con los siguientes parámetros:

- Debe ser gratuita.
- Debe estar disponible entre las 5:00 y 0:00 horas, los 7 días de la semana.
- Debe estar disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para la PQR esté relacionada con: i) Reporte de hurto y/o extravío de celular de equipo terminal móvil; ii) Activaciones de recargas; y iii) Fallas en la prestación del servicio.
- Debe garantizarse el acceso a este servicio de atención, incluso a las líneas suspendidas o sin saldo.

Adicionalmente, la misma norma antes referenciada dispone que el operador tiene la obligación de almacenar las grabaciones por un término de por lo menos 6 meses siguientes a la fecha de la notificación de la respuesta definitiva a la PQR; y exhibir en las facturas y en los distintos medios de atención, el número telefónico al cual los usuarios pueden marcar para acceder a la línea telefónica. La opción relacionada con la presentación de QUEJAS debe encontrarse dentro de las 3 primeras del menú.

9. ¿Las llamadas recibidas se deben guardar? y de ser así, Por cuanto tiempo se deben guardar las llamadas? (sic)

Respuesta CRC:

Como se indicó en la respuesta al numeral anterior, el operador tiene la obligación de almacenar las grabaciones por un término de por lo menos 6 meses siguientes a la fecha de la notificación de la respuesta definitiva a la PQR.

10. ¿Si se recibe una PQR que no pertenece al servicio Móvil, se debe crear una PQR y se deberá encuestar?

Respuesta CRC:

Los operadores deben recibir, atender y encuestar todas las PQR que reciban en la medida en que, por un lado, la presentación de este tipo de comunicaciones es una manifestación del derecho fundamental de petición y por tanto se debe garantizar su protección a través de la respuesta oportuna, clara y de fondo; y por otro, la regulación no establece una condición recibir y para encuentra las PQR.

11. ¿Si el usuario que llama no es el titular de la línea se debe entregar información del servicio y se debe generar la PQR? - 12. si el usuario que llama no es el titular de la línea, pero usa el servicio, se debe generar PQR? (sic)

Respuesta CRC:

Como se ha explicado con antelación, no hay una condición o limitación para la creación y atención de PQR. Ahora, es de recordar que las definiciones de peticiones, quejas/reclamos y recursos están ligadas al concepto de usuario, es decir, la norma dispone que los usuarios podrán presentar ante los operadores este tipo de comunicaciones o requerimientos, por lo cual es importante traer a colación el concepto de usuario de servicios de comunicaciones consagrado en el Título I-Definiciones de la Resolución 5050, en el cual se define a este tipo de usuario como "*Persona natural o jurídica consumidora de servicios de comunicaciones.*".

De acuerdo con lo anterior, para usuario de servicio de comunicaciones, la regulación no establece una distinción entre el titular de la línea y aquel sujeto que, sin ser titular de ésta, hace uso de la misma. Por lo anterior, se estima que siempre se debe crear y atender la PQR y en cada caso, analizar a qué medidas hay lugar, de acuerdo con la normatividad vigente y aplicable en materia de protección de datos personales, para determinar si es viable o no entregar información al solicitante.

13. En cuanto al nivel de satisfacción del usuario:

- ***si el usuario no contesta la encuesta se le debe perseguir? - Si se le envía la encuesta dentro de los tiempos, pero este responde después de las 24 horas, ¿es válida esa encuesta?***

Respuesta CRC:

De acuerdo con la regulación general, es deber de los operadores encuestar a los usuarios acerca del nivel de satisfacción por la atención brindada a través de los medios de atención, sin embargo, no se impone a los usuarios el deber de atender las encuestas o de hacerlo en un término específico.

- ***Si al iniciar operación tengo 10 PQR y solo 5 contestaron la encuesta, pese a que se notificó por todos los canales disponibles de que la contestara, ¿qué sucedería?***

Respuesta CRC:

Para dar respuesta a este interrogante, se traerán a colación varios aspectos importantes en relación con la encuesta de satisfacción del usuario y con el indicador que mide dicho nivel de satisfacción. En caso de que la información suministrada no resuelva sus inquietudes, quedamos atentos a las aclaraciones o información adicional que requiera.

Al respecto, se tiene que el numeral 2.1.25.7.4 la Resolución CRC 5050 de 2016 establece la obligación a los operadores de medir el indicador de la satisfacción del usuario (NSU) en cada uno de los medios de atención. Para ello, se definió (i) un sistema de calificación, (ii) el tiempo máximo

en que se debe consultar al usuario sobre su percepción en la atención y (iii) los parámetros estadísticos generales para definir la muestra representativa de las de interacciones de cada mes con las cuales se efectuará la medición del indicador, tales parámetros corresponden al margen de error y al nivel de confianza.

Ahora bien, el nivel de confianza se entiende como un parámetro que permite estimar el tamaño de la muestra. Dado que las muestras de datos son aleatorias, es poco probable que dos muestras de la misma población produzcan intervalos de tolerancia idénticos. Sin embargo, si usted recolecta muchas muestras, cierto porcentaje de los intervalos de tolerancia resultantes contendrá la proporción mínima de la población que usted especifique.

En este sentido, el nivel de confianza es la probabilidad de que el intervalo de tolerancia realmente incluya el porcentaje mínimo. Por ejemplo, para conocer el nivel de satisfacción promedio de los usuarios de un canal de atención, con una confianza del 95%, este porcentaje es el intervalo de confianza que se especifica al desarrollar la fórmula estadística para determinar el tamaño de la muestra.

Así pues, al introducir el concepto de nivel de confianza, la CRC tiene como objetivo garantizar la idoneidad del tamaño de la muestra. Este tamaño de la muestra depende tanto del nivel de confianza, como del margen de error esperado, por lo tanto, ambas variables son explícitas en la norma.

Ahora, el porcentaje (%) de encuestas que se considere como una muestra estadísticamente representativa se debe estimar a partir de los parámetros indicados en el numeral 2.1.25.7.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, es decir, "con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 3%".

Al respecto es pertinente señalar que en el documento de respuesta a comentarios que acompañó la expedición de la Resolución CRC 5197 de 2017, se explicó lo siguiente en atención a la fórmula que se puede utilizar para determinar el tamaño de la muestra:

"Al respecto la CRC aclara que la encuesta puede realizarse a una muestra estadísticamente representativa. Al introducir el concepto de nivel de confianza, la CRC tiene como objetivo garantizar la idoneidad del tamaño de la muestra. Este tamaño depende tanto del nivel de confianza como del margen de error esperado, por lo tanto, ambas variables serán explícitas en la norma.

Frente a la propuesta de CLARO de utilizar la fórmula planteada en la antigua resolución SSPD No. 20061300026305 para calcular el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

En donde:

n = Tamaño de la muestra.

Z = Nivel de confianza al nivel α .

p = Probabilidad de éxito.

q = Probabilidad de fracaso.

d = Error máximo admisible.

Aclaremos que la misma es adecuada para encontrar un tamaño representativo de la muestra. Sin embargo, la misma no es la única manera de determinar el tamaño, y algunos factores no pueden ser definidos a priori de manera general, como por ejemplo la probabilidad de éxito p que dependerá del canal específico a medir. Por lo tanto, la CRC definirá únicamente el nivel de confianza y el margen de error de manera que cada operador pueda determinar el tamaño de la muestra de acuerdo con las características específicas de su operación.”²

Por otra parte, dado que teóricamente se debe tener una población mayor a 30 observaciones para hacer calcular una muestra representativa. Lo que se debe hacer para garantizar un nivel de confianza en caso de que un operador reciba 30 interacciones, es un censo a las 30 interacciones o PQR, es decir, se deben encuestar a los 30 usuarios acerca de su nivel de satisfacción respecto de las interacciones que tuvieron por el canal de atención que se está evaluando.

- **¿Si un usuario escribe a un correo del OMV, se considera un medio de atención?**

Respuesta CRC:

Conforme a lo dispuesto en la Sección 25 del Título II de la Resolución 5050, artículo 2.1.25.1. y siguientes, son medios de atención al usuario las oficinas físicas, la línea telefónica, la página web y las redes sociales. No obstante, lo invitamos a consultar los artículos de dicha sección, con el fin de que verifique las particularidades de cada uno de esos medios y constate cuáles de ellos están obligados a implementar los OMV.

- **¿Existe alguna norma que, de las especificaciones, técnicas o de funcionamiento de la línea de atención para dar cumplimiento a la norma? (sic)**

Como se ha expuesto a lo largo de la presente comunicación, la CRC expidió la resolución 5050 de 2016- "Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones", la cual podrá consultar en el siguiente link: https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm, la cual consagra entre otros aspectos de gran relevancia, el Régimen de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Especialmente lo invitamos a consultar el artículo 2.1.25.1. de la referida resolución, en el cual se establecen los requisitos de los medios de atención a usuarios.

² CRC. (2017) Documento de Respuesta a comentarios del proyecto "Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones" que acompañó la expedición de la Resolución CRC 5197 de 2017 (Páginas 9 y 10).

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a la información adicional que requiera.

Cordial Saludo,



ANDRÉS JULIÁN FARIÁS FORERO

Coordinador (E) de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: María Eucalia Sepúlveda