

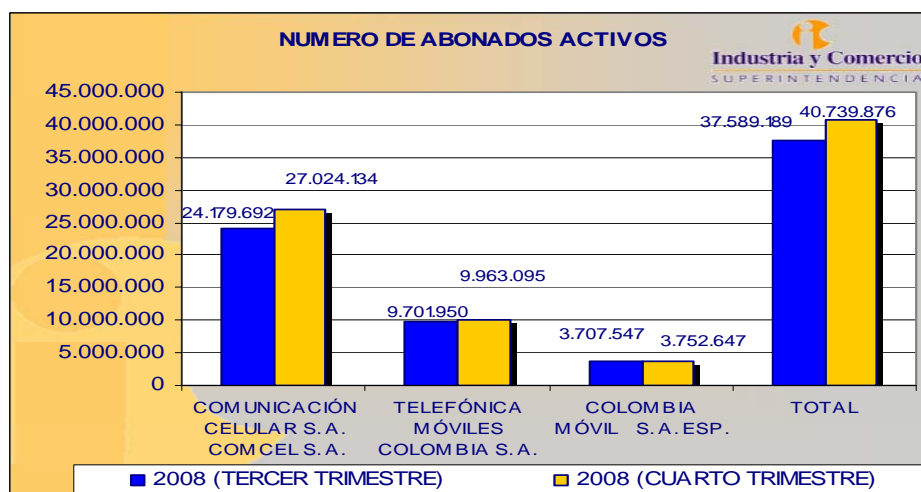


Industria y Comercio  
SUPERINTENDENCIA

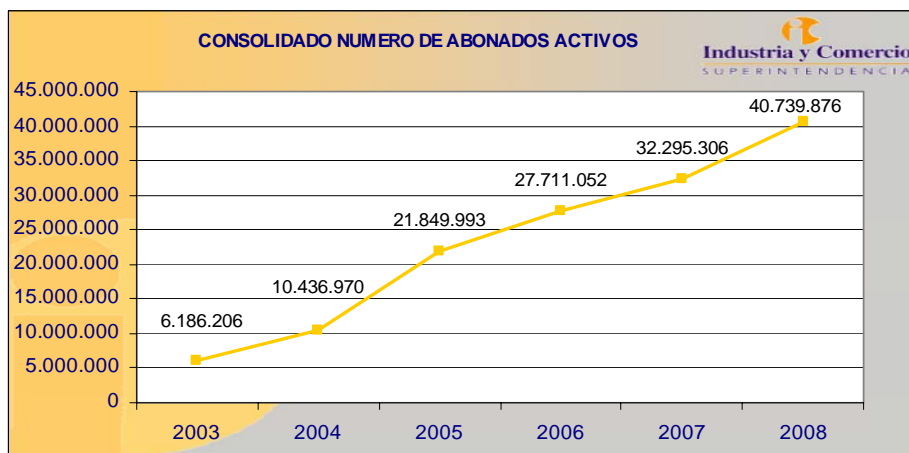
## COLOMBIA SUPERA LOS 40 MILLONES DE ABONADOS ACTIVOS EN TELEFONÍA MÓVIL

No 01

**Bogotá, 21 de enero de 2009.-** La Superintendencia de Industria y Comercio indicó que a 31 de diciembre de 2008 se reportan 40.739.876 abonados activos de telefonía móvil celular, según reportes debidamente auditados de los operadores.

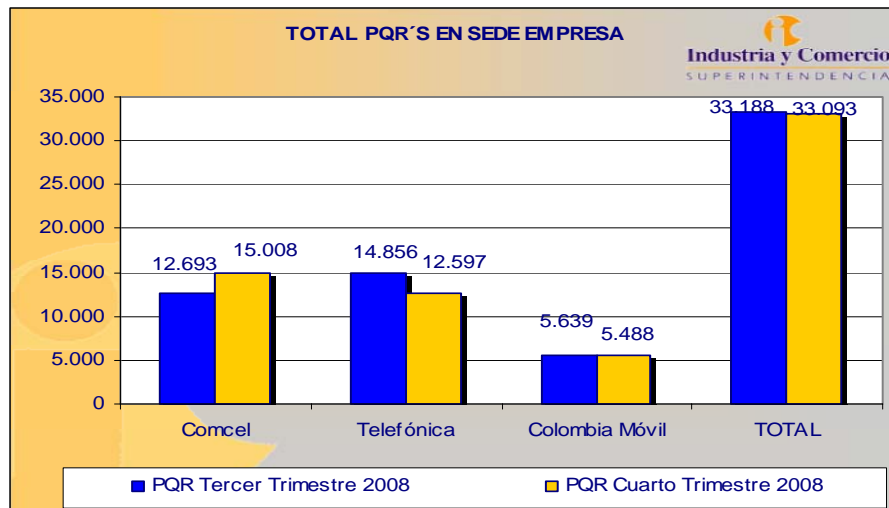


El número de abonados activos presentó un aumento de 3.150.687, lo que representa un incremento del 8.38% respecto del trimestre anterior.



## Peticiones, quejas y reclamos

Los operadores de telefonía móvil: Colombia Móvil S.A. ESP. (TIGO), Comunicación Celular S.A. Comcel S.A. y Telefónica Móviles Colombia S.A. (Movistar) reportaron en el cuarto trimestre del 2008 un total de 33.093 peticiones, quejas y reclamos PQR's recibidas por la vía escrita, verbal, telefónica, correo electrónico y fax, es decir, 95 menos que el trimestre anterior lo que equivale a una reducción del 0.29%, tal como se aprecia en la siguiente gráfica:



### QUEJAS POR MILLÓN DE USUARIOS

	Comcel	Telefónica	Colombia Móvil	TOTAL
PQR X MILLÓN Tercer Trimestre 2008	525	1.531	1.521	883
PQR X MILLÓN Cuarto Trimestre 2008	555	1.264	1.462	812
<b>Diferencia PQR X MILLÓN</b>	<b>30</b>	<b>-267</b>	<b>-59</b>	<b>-71</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>5,79%</b>	<b>-17,43%</b>	<b>-3,85%</b>	<b>-8,00%</b>

Las inquietudes más frecuentes presentadas por los usuarios de telefonía móvil a través de las PQR's, recibidas por los operadores en el cuarto trimestre de 2008, fueron:

### TIPOS DE QUEJA MAS FRECUENTES

<b>COMUNICACIÓN CELULAR S. A. COMCEL S. A.</b>	Facturación
	Deficiencia en la Calidad y Prestación del servicio
	Negación de Llamadas de Fijo a Móvil o Trunking
<b>TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S. A.</b>	Facturación
	Deficiencia en la Calidad y Prestación del servicio
	Reporte Centrales de Riesgo
<b>COLOMBIA MÓVIL S. A. ESP.</b>	Cobro indebido servicios complementarios
	Facturación
	No Abono Oportuno

## Abonados activos

El concepto de *abonado activo* es diferente al de abonado, entendido este último como persona que tiene conexión. En efecto, para que una línea se considere como *abonado activo* se requiere que se encuentre activa a la fecha de corte y, además, haya utilizado el sistema durante el respectivo trimestre, excluyendo las llamadas efectuadas por el operador.

### CONSOLIDADO NÚMERO DE ABONADOS ACTIVOS 2003 - 2008

OPERADOR	2003	2004	2005	2006	2007	2008
<b>COMUNICACIÓN CELULAR S. A. COMCEL S. A.</b>	<b>3.674.414</b>	<b>5.813.982</b> 2.139.568 58,23%	<b>13.774.657</b> 7.960.675 136,92%	<b>17.800.554</b> 4.025.897 29,23%	<b>20.914.278</b> 3.113.724 17,49%	<b>27.024.134</b> 6.109.856 29,21%
<b>TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S. A.</b>	<b>2.082.158</b>	<b>3.296.932</b> 1.214.774 58,34%	<b>6.032.980</b> 2.736.048 82,99%	<b>7.759.670</b> 1.726.690 28,62%	<b>8.372.060</b> 612.390 7,89%	<b>9.963.095</b> 1.591.035 19,00%
<b>COLOMBIA MÓVIL S. A. ESP.</b>	<b>429.634</b>	<b>1.326.056</b> 896.422 208,65%	<b>2.042.356</b> 716.300 54,02%	<b>2.150.828</b> 108.472 5,31%	<b>3.008.968</b> 858.140 39,90%	<b>3.752.647</b> 743.679 24,72%
<b>TOTAL</b>	<b>6.186.206</b>	<b>10.436.970</b> 4.250.764 <b>68,71%</b>	<b>21.849.993</b> 11.413.023 <b>109,35%</b>	<b>27.711.052</b> 5.861.059 <b>26,82%</b>	<b>32.295.306</b> 4.584.254 <b>16,54%</b>	<b>40.739.876</b> 8.444.570 <b>26,15%</b>