

**TERCER
TRIMESTRE
2016**

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.

**SECTOR DE COMUNICACIONES
TELEFONÍA MÓVIL**



**Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA**



Tabla de Contenido

1. Introducción	3
2. Telefonía Móvil.....	4
2.1 Peticiones sector de telefonía móvil	
2.2 Quejas sector de telefonía móvil	
2.3 Recursos sector de telefonía móvil	

1. Introducción

Este informe tiene por objeto divulgar las cifras más relevantes en relación con las Peticiones, Quejas y Recursos de los ocho (8) proveedores¹ del sector de telefonía móvil para el primer, segundo y tercer trimestre del año 2016. El análisis fue proyectado teniendo como fuente los distintos reportes de información que los proveedores de este servicio presentan en cumplimiento de las instrucciones impartidas en el Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, y se suministra para propósitos netamente informativos².

¹ Comunicación Celular S.A Comcel S.A. (Claro), Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P (Movistar), Colombia Móvil S.A E.S.P (Tigo), Virgin Mobile Colombia S.A.S, Avantel S.A.S, Almacenes Éxito Inversiones S.A.S (Éxito Móvil), Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A E.S.P (ETB) y Uff Móvil S.A.S.

² Al respecto, cabe señalar que la información que sirvió de sustento para efectuar el correspondiente informe, se obtuvo directamente de los reportes de información realizados por los proveedores de servicios de telefonía móvil, de enero a septiembre del año 2016.

2. TELEFONÍA MÓVIL

El sector de la telefonía móvil recibió 50.342.388 PQR's de enero a septiembre de 2016, obteniendo las peticiones el 97,09% de participación, las quejas el 2,84% y los recursos el 0,07% de participación.

Gráfico No.1 Peticiones, quejas y recursos en el servicio de telefonía móvil

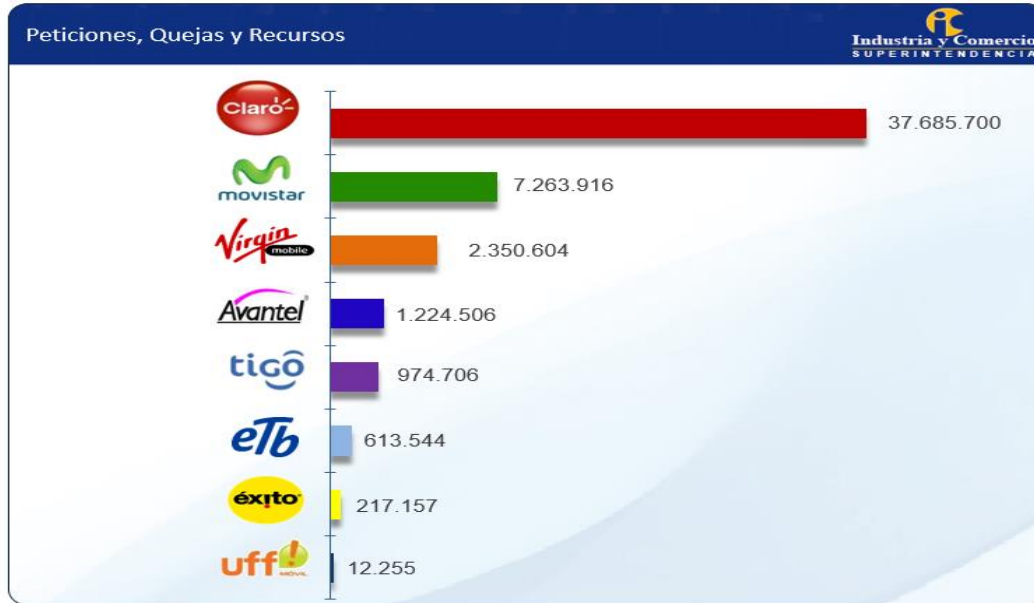


Fuente: SIC a partir de cifras enviadas por los proveedores de telefonía móvil.

Al término del tercer trimestre de 2016, los ocho (8) proveedores de telefonía móvil alcanzaron un total de 58.298.374 abonados, el que al ser comparado con el número de PQR's, arrojó que por cada línea móvil abonada se presentaron 1,16 peticiones, quejas y recursos.

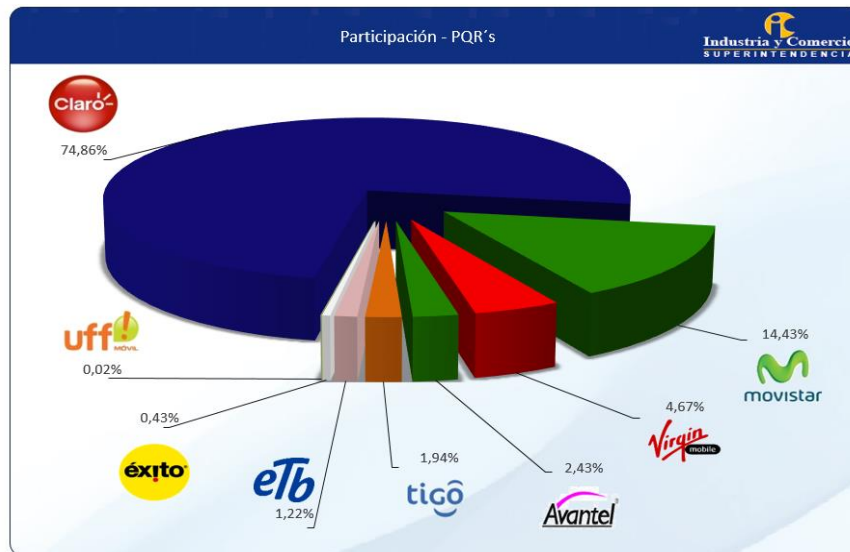
El sector de la telefonía móvil recibió en promedio 183.731 de PQR's diarias, para el caso de Comcel S.A. se reportaron 137.539 PQR's diarias, seguido de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P con 26.511 PQR's diarias, Virgin Mobile Colombia S.A.S. recibió 8.579 PQR's, Avantel S.A.S. recibió 4.469 PQR's diarias, Colombia Móvil S.A. E.S.P. con 3.557 PQR's, la sociedad ETB S.A. E.S.P registró 2.239, Almacenes Éxito Inversiones S.A.S con 793 PQR's, y UFF Móvil S.A.S. reportó 45 peticiones, quejas y recursos diarias.

Gráfico No. 2 PQR's por Proveedor



Fuente: SIC a partir de cifras enviadas por los proveedores de telefonía móvil.

Gráfico No. 3 PQR's participación por Proveedor



Fuente: SIC a partir de cifras enviadas por los proveedores de telefonía móvil.

2.1. Peticiones en el sector de telefonía móvil

Se registró en total 48.877.767 peticiones al 30 de septiembre de 2016, con un decrecimiento aproximado del 2,22% entre el segundo y tercer trimestre del año, gráfico No. 4.

Gráfico No. 4. Variación Trimestral de Peticiones



Fuente: SIC a partir de cifras enviadas por los proveedores de telefonía móvil.

La sociedad Comcel S.A. reportó una participación del 74,82% en las peticiones, seguido de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. con un 14,70%, Virgin Mobile Colombia S.A.S. con 4,81%, Avantel S.A.S. con 2,25%, Colombia Móvil S.A. E.S.P. un 1,85, ETB S.A. E.S.P registró un 1,12%, Almacenes Éxito Inversiones S.A.S un 0,44%, y el 0,02% de participación por Uff Móvil S.A.S.

Gráfico No. 5 Número de peticiones registradas por proveedor



Fuente: SIC a partir de cifras enviadas por los proveedores de telefonía móvil.

Las tipologías de las peticiones que se enlistan en la Tabla No. 1, son las que con mayor frecuencia se presentan ante cada uno de los proveedores de telefonía móvil por parte de sus usuarios.

Tabla 1. Tipología de peticiones por Proveedor

PETICIONES MÁS FRECUENTES		
PROVEEDOR	TIPOLOGÍAS	% TOTAL
	Otros Reposición de equipos terminales Activación de líneas Suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio Plan tarifario Garantía de equipos terminales Terminación de contrato Consumos	78,0%
	Inconformidad con cobros por servicios no prestados Otros Negación de la relación contractual Inconformidad con pagos no abonados y no abono oportuno Inconformidad en la calidad de atención al usuario Inconformidad con la facturación	78%
	Suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio Otros Portabilidad Numérica Relación Contractual	76,0%
	Otros Consumos Portabilidad Numérica Activación y desactivación de servicios suplementarios Activación de líneas Facturación Suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio	79%
	Terminación de contrato Ajustes a favor del usuario Suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio	79%
	Terminación de contrato Otros	74%
	Transferencia de saldo en los servicios bajo la modalidad prepago Suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio Publicidad y/o oferta sobre los servicios ofrecidos Portabilidad Numérica Ajustes a favor del usuario	76%
	Otros Recarga de servicio prepago	78,1%

Fuente: SIC a partir de cifras enviadas por los proveedores de telefonía móvil.

2.2 Quejas en el sector de telefonía móvil

Los ocho (8) proveedores de servicio de telefonía móvil recibieron 1.431.832 quejas, presentándose un comportamiento creciente del segundo al tercer trimestre del 3,08%.

Gráfico No 6 Variación Trimestral de Quejas



Fuente: SIC a partir de cifras enviadas por los proveedores de telefonía móvil.

Respecto de la participación en las quejas, se pudo evidenciar que Comcel S.A. reportó 76,66% de participación, seguido de Avantel S.A.S. con un 8,81%, Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. con un 5,50%, ETB S.A. con un 4,48%, Colombia Móvil S.A. E.S.P. un 4,42%, Virgin Mobile Colombia S.A.S. con 0,05%, Almacenes Éxito Inversiones S.A.S un 0,05% y Uff Móvil S.A.S un 0.02% de participación.

Gráfico No.7 Número de quejas registradas por proveedor



Las tipologías de quejas que se enlistan en la Tabla No. 2, son las que con mayor frecuencia se presentan ante cada uno de los proveedores de telefonía móvil por parte de sus usuarios.

Tabla 2. Tipología de quejas por Proveedor

QUEJAS MÁS FRECUENTES		
PROVEEDOR	TIPOLOGÍAS	%
	Inconformidad con la activación y desactivación de servicios suplementarios Negación de Consumos Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica Inconformidad con la entrega y oportunidad de la factura Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet Otros-	79%
	Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica Inconformidad con pagos no abonados y no abono oportuno Otros Inconformidad con la entrega y oportunidad de la factura Inconformidad con la transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago Negación de Consumos Inconformidad con cobros por servicios no prestados Inconformidad con el plan tarifario	78%
	Inconformidad con cobros por servicios no prestados Otros Negación de la relación contractual Inconformidad con pagos no abonados y no abono oportuno Inconformidad en la calidad de atención al usuario Inconformidad con la facturación	78%
	Inconformidad con el plan tarifario Negación de Consumos Inconformidad con el Estrato Aplicado por la Autoridad Territorial y el Aplicado en la Factura Inconformidad con cobros por servicios no prestados Inconformidad con la activación y desactivación de servicios suplementarios Inconformidad en la calidad de atención al usuario Otros- Inconformidad con cobros inoportunos	79%
	Inconformidad con la facturación Inconformidad con el reporte en centrales de riesg Inconformidad en la calidad de atención al usuario Negación de la relación contractual Falta de disponibil del servicio por falla tecnica Inconformidad con modificación de tarifa y planes Inconformidad con activa/desact servicios suplemen Inconformidad con Cobros Inoportunos Inconformidad con la terminación de contrato Negación de consumos	78%
	Inconformidad en la calidad de atención al usuario Inconformidad con la publicidad Negación de Consumos Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio Otros Falta de disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor Inconformidad con cobros por servicios no prestados Inconformidad con el plan tarifario Inconformidad con pagos no abonados y no abono oportuno	76%
	Inconformidad con la vigencia de las tarjetas prepago Negación de Consumos Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio Inconformidad con la publicidad Inconformidad en la calidad de atención al usuario Inconformidad con la transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica	78%
	Inconformidad en la calidad de atención al usuario Inconformidad con la publicidad Inconformidad con pagos no abonados y no abono oportuno Inconformidad con la activación de líneas	79%

Fuente: SIC a partir de cifras enviadas por los proveedores de telefonía móvil.

2.3 Recursos en el sector de telefonía móvil

De enero a septiembre de 2016, el sector de telefonía móvil recibió un total de 32.789 recursos (Gráfico 8), con un comportamiento decreciente del 7,59% del segundo y tercer trimestre de 2016.

Gráfico No.8 Variación Trimestral de Recursos



Fuente: SIC a partir de cifras enviadas por los proveedores de telefonía móvil.

La participación por proveedor en los recursos fue la siguiente: Comcel S.A. con el 53,86%, seguido de Colombia Móvil S.A. ESP con el 28,75%, ETB S.A. E.S.P. con el 8,96%, Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P. 6,76%, Avantel S.A.S con el 1,49%, Virgin Mobile Colombia S.A.S. con el 0,10%, Uff Móvil S.A.S. con el 0,06% y Almacenes Éxito Inversiones S.A.S. un 0,01%.

Gráfico No. 9 Número de recursos registrados por proveedor

