



Libertad y Orden

**Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios**
República de Colombia

COMUNICADO

Por deficiente atención de los usuarios

Superservicios confirma sanción de 923 millones a Colombia telecomunicaciones

Bogotá, D.C. agosto 01 de 2008. La Superservicios decidió dejar en firme, luego de resolver el recurso de reposición presentado por la empresa, la sanción por \$923 millones que el pasado mes de abril de 2008 le había impuesto a Colombia Telecomunicaciones por no brindar una atención adecuada a sus usuarios y no recibir, tramitar y resolver de manera oportuna las peticiones, quejas, recursos y reclamos – PQRs – de muchos de sus clientes.

En desarrollo de la investigación que condujo a la máxima multa que la Superintendencia puede imponer, se formularon cinco cargos relativos al desconocimiento de los derechos de los usuarios en sede de la empresa. La Superservicios comprobó que Colombia Telecomunicaciones se negaba a recibir las Peticiones, Quejas y Recursos –PQR- de los usuarios que llegaban a sus oficinas, daba tratamiento diferencial para atender las peticiones cuando alguno de sus clientes decidía entregar su línea telefónica y les exigía el cumplimiento de requisitos adicionales no previstos en los Contratos de Condiciones Uniformes –CCU-.

También se encontró que la empresa abusaba de su posición de dominio frente a la población de usuarios que atiende, no contaba con la infraestructura suficiente ni efectiva de oficinas de PQR, no informaba previamente a los usuarios sobre las modificaciones introducidas en el CCU y desconocía los derechos del propietario, poseedor, suscriptor o usuario de la línea telefónica a entregarla cuando lo creía conveniente.

La empresa presentó recurso de reposición el cual fue resuelto mediante resolución 020135 del 9 de julio de 2008 confirmando la decisión, la cual quedó en firme el pasado 30 de julio del mismo año. **FGO.**

Mayor información: Comunicaciones Externas, Bogotá D.C.

Cra. 18 No 84-35 P. 7. Tel: 691-3005 Exts. 2313, 2364.

www.superservicios.gov.co E-mail: comunicaciones_externas@superservicios.gov.co

Call Center: 01-8000-910305. Bogotá: 691-3006. Sistema Único de Información – SUI - de servicios públicos: www.sui.gov.co