

Telmex Colombia, multada por no atender las quejas de sus usuarios

La Superintendencia de Industria y **Comercio** (SIC) acaba de imponer una multa de 1.179 millones de pesos a **Telmex Colombia** y otra de la misma suma a Telmex Comunicaciones, acusadas de “vulnerar reiterada y sistemáticamente las disposiciones que regulan la recepción, trámite y resolución de **peticiones, quejas y recursos**, conocidos como PQR´s presentadas por sus usuarios”, como explica un comunicado.



Explica el organismo en un [comunicado](#) que “esta cantidad es la multa más alta permitida por la Ley 1341 de 2009 (Ley de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC), en materia de protección de usuarios de servicios de comunicaciones.

La **SIC** advirtió en la decisión adoptada, que la omisión de las empresas de **comunicaciones** desconoce el principio de calidad en la atención de los usuarios y, en particular, su derecho a presentar peticiones, quejas y recursos para que sean atendidas, tramitadas y resueltas dentro de los quince días de conformidad, de acuerdo a la **normativa colombiana**.

Esta noticia no sorprende, teniendo en cuenta que hace un mes, la **Comisión de Regulación de Comunicaciones, o CRC**, de Colombia anunciaba que recibe cada año, por parte de los usuarios de telefonía, una gran cantidad de quejas. Este organismo, por tanto, anunció su intención de poner un límite y mejorar las relaciones entre las operadoras y sus clientes.

Concretamente, como publicaba [SiliconWeek](#), la **Superintendencia de Industria y Comercio** **recibió 54 millones de quejas**, reclamos y solicitudes por parte de los usuarios sobre las operadoras y las sanciones impuestas han rondado los 10.000 millones de dólares estadounidenses durante el pasado año.