

CIRCULAR EXTERNA No. 0 - - 0 1 4.

Bogotá, D.C. **10 JUL. 2012**

Para: PROVEEDORES DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y OPERADORES DE SERVICIOS POSTALES

Asunto: Modificación del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio

1. OBJETO

Modificar el Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, con el fin de actualizarlo acorde con las disposiciones legales vigentes, al Régimen Integral de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones y al Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales.

2. FUNDAMENTO LEGAL

La Ley 1341 de 2009 *"Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC-, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones"*, establece la protección de los derechos de los usuarios como uno de los principios orientadores para la promoción y el desarrollo en la prestación de sus servicios en especial en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC –, señala que el régimen jurídico de protección al usuario de servicios de comunicaciones será el dispuesto en la regulación que en materia de protección al usuario expida la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- y en el régimen general de protección al consumidor, adicionalmente, prevé el procedimiento para la atención de las peticiones, quejas y recursos presentados por los usuarios.

La Resolución CRC No. 3066 del 18 de mayo de 2011, expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC-, establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones.

La Ley 1369 de 2009, *"Por medio de la cual se establece el Régimen de los Servicios Postales y se dictan otras disposiciones"*, establece, entre otros aspectos, los derechos y deberes de los usuarios de los servicios postales, el procedimiento para el trámite de peticiones, quejas y recursos, así como las solicitudes de indemnizaciones, la responsabilidad del usuario y de los operadores postales y faculta a la

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel: (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

Superintendencia de Industria y Comercio como la autoridad competente para hacer cumplir las normas sobre libre competencia, competencia desleal y protección al consumidor en el mercado de los servicios postales.

La Resolución CRC 3038 de 2011, de la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC-, consagra el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios Postales, y dispone la facultad de la Superintendencia de Industria y Comercio para sancionar las violaciones al régimen establecido en dicha Resolución.

De acuerdo con los numerales 32, 33, 35, 36, 37, 39 y 61 del artículo primero del Decreto 4886 de 2011, le corresponde a esta entidad velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y los usuarios de los servicios de comunicaciones y de servicios postales, así como impartir instrucciones en materia de protección al consumidor y fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.

En observancia de las disposiciones antes citadas se hace necesario actualizar el Título III de la Circular Única, para adecuar las instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio a los cambios normativos contenidos en las precitadas disposiciones normativas.

3. INSTRUCCIÓN

3.1. Modificar de manera integral el Título III de la Circular Única, el cual quedará así.

***TÍTULO III SERVICIOS DE COMUNICACIONES**

CAPÍTULO PRIMERO. RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

Las instrucciones impartidas en el presente Capítulo les son aplicables a los proveedores de servicios de comunicaciones.

1.1 Disposiciones Generales

1.1.1 Oficinas físicas de atención al usuario

1.1.1.1 Información disponible

En cada oficina física de atención al usuario de que trata el artículo 44 del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de los Comunicaciones (en adelante RPU) se debe cumplir lo siguiente:

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

- a) Tener a disposición del público 3 formularios a saber:
- i) Formulario de Peticiones.
 - ii) Formulario Quejas.
 - iii) Formulario Recursos.

De conformidad con el inciso 2 del artículo 41 del RPU los formularios deberán contener como mínimo el nombre del proveedor ante quien se dirige, nombre, identificación y dirección de notificación del usuario, y los hechos en que se fundamenta la Petición, Queja o Recurso según sea el caso.

Lo anterior, sin perjuicio de que el usuario opte por presentar su Petición, Queja o Recurso de forma verbal en los términos del artículo 41 del RPU.

El diligenciamiento del formulario deberá ser suficiente para cumplir con los requisitos del trámite correspondiente, salvo que por su naturaleza y en aras de garantizar la identidad de los usuarios, se requiera para su perfeccionamiento documentos adicionales tales como copias de los documentos de identificación y autorizaciones, para la realización del respectivo trámite. Su exigencia siempre responderá a factores racionales y de conveniencia y no podrá agravar para el usuario injustificadamente el desarrollo del trámite.

Los formularios deberán incluir la reglamentación aplicable en materia de derecho de petición y recursos, de acuerdo con las disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), la Ley 1341 de 2009 y el RPU.

- b) Tener una cartelera (mínimo de 50 x 40 cm) ubicada en un lugar visible de las oficinas físicas con el listado de la información señalada en los literales a, b, c, d, e, f, i, j, m y o del numeral 11.8 del artículo 11 del RPU. Para los literales g, h, k, l, n y p del numeral 11.8 del artículo 11 del RPU, la información se deberá divulgar de acuerdo a los mecanismos que para ello tenga previsto el proveedor de servicios de comunicaciones siempre y cuando se garantice su publicidad y el fácil acceso por parte de los usuarios.
- c) Para efectos de consulta por parte de los usuarios, de manera inmediata la información de que trata el numeral 11.8 del artículo 11 del RPU, está debe estar disponible en cada oficina en un documento físico impreso, como en la página Web del proveedor de servicios de comunicaciones.

1.1.1.2 Cierres de las oficinas físicas de atención al usuario

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

Cuando los proveedores de servicios de comunicaciones deban realizar cierres programados de las oficinas físicas de atención al usuario, deberán comunicar tal situación a sus usuarios por lo menos con tres (3) días hábiles de anticipación al cierre, a través de los mecanismos obligatorios de atención de que trata el numeral 11.9 del artículo 11 del RPU. Así mismo, deberá informar la fecha en la que se tiene prevista la apertura de la oficina al usuario. Dentro del mismo término se deberá comunicar dicha situación a la Dirección de Investigaciones de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cuando se trate de cierres de oficinas no programados por razones de caso fortuito y/o fuerza mayor, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán informar tal situación a la Dirección antes mencionada dentro de los dos (2) hábiles siguientes al cierre.

1.1.2 Peticiones, Quejas y Recursos (PQRs)

1.1.2.1 Presentación de Peticiones, Quejas y Recursos (PQRs)

Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a presentar Peticiones, Quejas y Recursos, ante los proveedores de servicios de comunicaciones, en forma verbal o escrita, mediante los mecanismos obligatorios de atención al usuario de que trata el numeral 11.9 del RPU. Por su parte, los proveedores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las Peticiones, Quejas y Recursos que les presenten los usuarios.

Los proveedores que prestan servicios de telefonía móvil, además, deberán disponer en forma gratuita de una opción para el envío de mensajes cortos de texto –SMS– por parte del usuario. Para tal efecto, el proveedor deberá establecer un código, a través del cual mediante el envío de la palabra "QUEJA", el usuario manifiesta su intención de presentar una queja respecto de los servicios a su cargo. El proveedor deberá llamar al usuario a más tardar el día hábil siguiente del envío de dicho mensaje para atender al usuario. En todo caso, el envío de este mensaje en sí mismo no constituye una queja.

El código establecido por cada proveedor de servicios de telefonía móvil deberá ser informado a través de los mecanismos de atención al usuario establecidos en el numeral 11.9, del artículo 11 del RPU.

1.1.2.2 Información sobre la oportunidad para presentar Peticiones, Quejas y Recursos.

Los formularios a los que hace referencia el numeral 1.1.1.1 de este Capítulo deberán contener información precisa sobre la oportunidad para la presentación de la Petición, Queja o Recurso.

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRAOI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26-55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: Info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

El proveedor deberá informarle al usuario a través de cualquiera de los mecanismos previstos en el artículo 11.9 del RPU, que cualquier Petición o Queja asociada con la facturación podrá presentarse máximo dentro de los seis (6) meses siguientes contados a partir del vencimiento del pago oportuno de la factura, de conformidad con el inciso 4 del artículo 42 del RPU.

Para efectos de tener certeza sobre la oportunidad para presentar peticiones, quejas o recursos asociados con la facturación, los proveedores de servicios de comunicaciones en adición a la información que deben incluir en la factura conforme los artículos 54 a 56 del RPU, deberán señalar expresamente en la fecha de pago oportuno una fecha cierta de pago. Cuando el usuario haya incurrido en mora podrá utilizar la expresión “Pago Inmediato” o similares.

1.1.3 Registro de Números Excluidos

Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán generar una opción en sus oficinas virtuales, esto es, en su página web y redes sociales que hayan dispuesto, que les permita a los usuarios acceder al enlace dispuesto por la CRC en forma gratuita, para que los usuarios puedan inscribir su número de abonado móvil en el Registro de Números Excluidos –RNE- con el propósito de evitar la recepción de mensajes cortos de texto –SMS-, y/ o mensajes multimedia –MMS- con fines comerciales o publicitarios.

1.1.4 Mecanismos de supervisión para proveedores de servicios de comunicaciones

1.1.4.1 Remisión de formularios

Para el correcto cumplimiento y seguimiento de lo establecido en el presente capítulo, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la publicación de la presente circular, enviar copia de los formularios para cada uno de los trámites relacionados con Peticiones, Quejas y Recursos de que trata el numeral 1.1.1.1.

Los proveedores de servicios de comunicaciones que inicien operaciones después de la publicación de la presente circular deberán enviar dentro de los quince (15) días siguientes al inicio de sus operaciones, la información de que trata el inciso anterior.

1.1.4.2 Modificación contractual

Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán enviar a la Dirección de Investigaciones de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, los modelos de contratos de prestación de servicios que utilicen, con los respectivos anexos relativos a las cláusulas de permanencia mínima inicial, prórroga automática y planes vigentes a la fecha de la remisión.

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Commutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

Conforme a la facultad prevista en el numeral 2 del artículo 13 del Decreto No. 4886 de 2011, la Dirección de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones podrá ordenar la modificación de los contratos cuando sus estipulaciones sean contrarias al régimen de protección de los derechos de los usuarios de comunicaciones o afecten los derechos de estos últimos.

1.1.4.2.1 Información a disposición

Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán implementar sistemas que permitan identificar y clasificar internamente y de manera adecuada las Peticiones, Quejas y Recursos. Dicho sistema deberá incluir un registro actualizado de las Peticiones, Quejas y Recursos presentadas por los usuarios, en el cual se identifique de manera detallada, como mínimo, si se trata de una petición, queja o recurso, la causal o motivo de la petición, queja o recurso, el nombre del usuario, el número de identificación del usuario y su dirección de notificación, la fecha de presentación de la PQR, el Código Único Numérico – CUN- y la fecha de envío de la respuesta, cuando la misma no se haya presentado de manera verbal, adjuntando, en todo caso, un resumen de la respuesta, de conformidad con el artículo 51 del RPU, registro que deberá estar a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio.

De igual manera, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán mantener a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, las listas de alternativas de suscripción que ofrezcan al público. La Superintendencia podrá solicitar, en cualquier tiempo, su remisión y las justificaciones técnicas, administrativas y económicas que considere pertinentes. Lo anterior, con el fin de verificar que las tarifas aplicadas a los usuarios, corresponda a la información suministrada por los proveedores de servicios de comunicaciones, de acuerdo con lo previsto en los artículos 27, 28 y 29 de RPU.

1.1.4.3 Calidad en atención al usuario.

1.1.4.3.1 Publicación de los indicadores de atención al usuario.

La información a que se hace referencia en el artículo 53 del RPU deberá ser publicada dentro de los diez (10) primeros días hábiles siguientes al mes sobre el cual se realiza la respectiva medición, a través de los mecanismos de atención al usuario previstos en el numeral 11.9 del artículo 11 del RPU.

Los proveedores de servicios de comunicaciones que inicien nuevas operaciones deberán publicar dicha información dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes siguiente del inicio de sus actividades.

De conformidad con la facultad prevista en el numeral 3 del artículo 53 del RPU, a efectos de la medición y publicación mensual de los índices de calidad en la atención al usuario, a continuación se define la respectiva tipología de las Quejas más frecuentes:

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

TIPO DE QUEJA
Negación de consumos
Inconformidad con la cláusula de permanencia mínima
Inconformidad con la terminación de contrato
Inconformidad con cobros inoportunos
Inconformidad con cobros por servicios no prestados
Inconformidad con el plan tarifario
Inconformidad con la modificación de la tarifa y planes
Inconformidad con la modificación del contrato
Inconformidad con el estrato aplicado por la autoridad territorial y el aplicado en la factura.
Inconformidad con el subsidio aplicado
Inconformidad con pagos no abonados y no abono oportuno.
Inconformidad con la entrega y oportunidad de la factura.
Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio
Inconformidad con el cambio de ciclo de facturación
Inconformidad con la facturación
Inconformidad con el plazo para el inicio de la prestación del servicio.
Inconformidad con la cesión del contrato
Inconformidad con la publicidad
Inconformidad con el reporte a centrales de riesgos
Negación de la relación contractual
Inconformidad con el derecho a la portabilidad numérica
Inconformidad con la apertura de bandas del equipo terminal
Falta de disponibilidad del servicio por las fallas en el equipo terminal suministrado por el proveedor.
Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica
Falta de disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor
Inconformidad con la compensación
Inconformidad con el servicio de Roaming Internacional
Inconformidad con el cobro de servicios suplementarios y adicionales

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26-55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

Inconformidad con la activación y desactivación de servicios suplementarios.
Inconformidad con la activación de equipos terminales y/o líneas.
Inconformidad con la recepción de equipo terminal en garantía
Inconformidad con la reposición de equipos terminales
Inconformidad en la calidad de atención al usuario
Inconformidad por la negativa en recibir una Petición, Queja y Recurso
Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet.
Inconformidad sobre el cumplimiento de una orden de la SIC
Inconformidad con la vigencia de las tarjetas prepago
Inconformidad con la transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago
Inconformidad con la utilización de datos personales con fines comerciales o publicitarios
Inconformidad con el cambio unilateral de modalidad prepago a postpago
Inconformidad con el cobro en las consultas por atención al usuario sin previa información
Inconformidad con la suspensión del servicio con recurso en trámite
Otros

1.1.4.3.2 Certificación sobre control de calidad de atención al usuario

Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán publicar, en los términos señalados en el numeral anterior, una certificación de auditor interno o externo, en que se manifieste que la información publicada a través de los mecanismos de atención al usuario mencionados en el numeral 11.9 del artículo 11 del RPU ha sido verificada previamente y se ajusta integralmente a los parámetros fijados en el artículo 53 del mencionado régimen.

1.1.4.4 Solicitud de Información

1.1.4.4.1 Información periódica

Por cada trimestre del año calendario, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán remitir a la Dirección de Investigaciones de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro de los diez (10) primeros días hábiles siguientes al vencimiento de cada período, la siguiente información:

Al contestar favor Indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
 Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
 Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
 Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
 Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

- a) Una relación consolidada de todas las Peticiones, interacciones con el usuario, y en general cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor, así como las Quejas y Recursos recibidos a través de los mecanismos de atención al usuario directamente por el proveedor o trasladadas a éste por otros proveedores de servicios de comunicaciones o por sus distribuidores comerciales con los que suscriba acuerdos para atención de sus usuarios, por la Superintendencia de Industria y Comercio o cualquier otro ente, discriminada por mes calendario.

Dicha información deberá contener el número de Peticiones, interacciones con el usuario, y en general cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor, así como las Quejas y Recursos recibidos, el hecho que los generó y la atención que se les dio (aceptación, negación o de no atención oportuna) con estricta sujeción a los ítems que se señalan en la siguiente tabla, en medio magnético, editable, en formatos con Word o Excel.

ITEM	ALCANCE
TOTAL PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Número total de Peticiones, interacciones con el usuario, y en general cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor, así como las Quejas y Recursos presentadas directamente por los usuarios ante el proveedor.
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS - MEDIO DE PRESENTACIÓN.	Número de Peticiones interacciones con el usuario, y en general cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor, así como las Quejas presentadas directamente por los usuarios discriminadas por cada uno de los medios disponibles para su presentación de conformidad con el artículo 11.9 del RPU.
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS – OFICINAS FISICAS.	Número de Peticiones, interacciones con el usuario, y en general cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor, así como las Quejas y Recursos presentadas directamente por los usuarios discriminadas por cada uno de las oficinas físicas de atención al usuario.
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS – LINEA GRATUITA DE ATENCION AL USUARIO.	Número de Peticiones, interacciones con el usuario, y en general cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor, así como las Quejas y Recursos presentadas directamente por los usuarios

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

	discriminadas por la línea gratuita de atención al usuario.
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS – POR PAGINA WEB Y REDES SOCIALES.	Número de Peticiones, interacciones con el usuario, y en general cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor, así como las Quejas y Recursos presentadas directamente por los usuarios discriminadas por la pagina web y redes sociales.
PETICIONES Y QUEJAS – A FAVOR.	Número de Peticiones, interacciones con el usuario, y en general cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor, resueltas a primer contacto y Quejas resueltas a favor del usuario en primera instancia durante el período.
PETICIONES Y QUEJAS – EN CONTRA.	Número de Peticiones, interacciones con el usuario, y en general cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor, resueltas a primer contacto y Quejas resueltas en contra del usuario en primera instancia durante el período.
TOTAL RECURSOS DE REPOSICIÓN.	Número total de recursos de reposición presentados directamente por los usuarios ante el proveedor
RECURSOS DE REPOSICIÓN A FAVOR	Número de recursos de reposición resueltos a favor de los usuarios durante el período.
RECURSOS DE REPOSICIÓN EN CONTRA	Número de recursos de reposición resueltos en contra de los usuarios durante el período.

Para el reporte de las Quejas, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán emplear la tipología de que trata el numeral 1.1.4.3.1 de este Título. A este reporte deberán anexar una relación puntual de aquellos casos que no estén previstos en dicha tipología y que en número superior a tres correspondan a un mismo tipo de queja.

b. Una relación consolidada del número total de usuarios y de líneas de acuerdo con los siguientes ítems.

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5860234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

NUMERO DE LINEAS	Número total de líneas
NUMERO DE USUARIOS	Número total de usuarios

c. Una relación de los Silencios Administrativos Positivos de acuerdo con los siguientes ítems:

SAP	Número de reconocimientos de Silencios Administrativos Positivos (SAP) que otorgue directamente el proveedor, sin la intervención de la SIC, durante el período.
SAPSIC	Número de reconocimientos de Silencios Administrativos Positivos (SAP) ordenados por la SIC a través de un acto administrativo debidamente ejecutoriado.

La información antes descrita deberá remitirla el representante legal del proveedor, quien a su vez deberá certificar la forma como se han cumplido las instrucciones contenidas en esta circular.

En el caso de los nuevos proveedores de servicios de comunicaciones que ingresen al mercado, la información periódica deberá ser remitida a la Superintendencia, a partir del trimestre calendario inmediatamente siguiente al inicio de operaciones.

1.1.4.2 Certificación sobre información periódica y específica

Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán allegar, junto con el reporte trimestral que contenga la información periódica una certificación de auditor interno o externo, en que se manifieste que la información reportada ha sido verificada previamente y se ajusta integralmente a los parámetros fijados en los referidos acápites de la presente Circular.

1.1.5 Notificación de decisiones empresariales

La notificación de las decisiones adoptadas por los proveedores de los servicios de comunicaciones dentro de un trámite de una petición, queja y/o recurso, deberá realizarse de conformidad con lo señalado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 Int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: Info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

1.1.5.1 Mecanismos alternos de notificación

Sin perjuicio de lo anterior y de conformidad con lo previsto en el artículo 50 del RPU, los proveedores de servicios de comunicaciones podrán establecer otros mecanismos alternos de notificación que garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por parte del usuario.

Tales mecanismos deberán cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

1.1.5.1.1 Servicio de mensajería expresa

Los proveedores de servicios de comunicaciones podrán emplear, como mecanismo alternativo de notificación, el servicio de mensajería expresa, el cual deberá cumplir, como mínimo, con las características previstas en el numeral 2.3 del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009 y los soportes y tiempos de entrega consagrados en la Resolución 3095 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

1.1.5.1.2 Mecanismo de notificación en línea a través de internet

Los proveedores de servicios de comunicaciones, podrán implementar mecanismos alternos de notificación en línea a través de internet, en los cuales el usuario pueda acceder al contenido de la decisión empresarial mediante la asignación previa de un usuario y clave de acceso.

En relación con la notificación en línea a través de internet, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán observar, como mínimo, los siguientes requisitos:

- a) La utilización de este tipo de mecanismo podrá ser sugerida a todo usuario, pero estará siempre condicionada a la libre y expresa aceptación del mismo. Esta aceptación deberá estar debidamente registrada y acompañada de la evidencia acerca de la aceptación del usuario de los términos y condiciones de uso.
- b) En la implementación de este tipo de mecanismos, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán incluir dispositivos que permitan la confirmación de la identidad del usuario en el momento del registro.
- c) Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán incluir, dentro del término legal para la notificación de la respuesta a la Petición, Queja o Recurso, el envío de alertas a los usuarios, bien sea por SMS, llamadas telefónicas o correos electrónicos (en este último evento, previa aceptación expresa del usuario), en las cuales les adviertan sobre la puesta a su disposición de una comunicación o respuesta de la que deban notificarse ingresando al portal de internet señalado por el proveedor de servicios de comunicaciones. Del envío de estas alertas el proveedor dejará

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 Int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

constancia.

- d) La respuesta debe indicar claramente la fecha y hora en que se emite, así como la fecha y hora en que fue puesta a disposición del usuario, las cuales deberán encontrarse, en todos los casos, dentro del término legal para la notificación de la respuesta a la Petición, Queja y Recurso. La respuesta deberá enviarse en un formato que permita su impresión por parte del usuario, así como su descarga.
- e) La notificación en línea a través de internet se entenderá surtida a partir de la fecha y hora en que el usuario acceda al contenido de la decisión o respuesta, de conformidad con el artículo 56 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- f) El proveedor de servicios de comunicaciones deberá siempre informar de la existencia de otros mecanismos de notificación para que el usuario pueda elegir libremente.

1.1.5.1.3 Notificaciones por medio de correo electrónico.

Las notificaciones electrónicas se entenderán surtidas a partir de la fecha y hora en que el usuario acceda electrónicamente al contenido de la decisión, que deberá ser certificada por el proveedor de conformidad con el artículo 56 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En relación con la notificación por medio de correo electrónico, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán observar, como mínimo, los siguientes requisitos:

- a) La notificación por medio de correo electrónico estará siempre condicionada a la libre y expresa aceptación del usuario, mediante el registro de una dirección de correo electrónico. Esta última deberá estar debidamente registrada y acompañada de la respectiva evidencia de aceptación del usuario de los términos y condiciones de uso.
- b) La notificación se realizará en todos los casos, mediante el envío de la comunicación a la dirección de correo electrónico registrada por el usuario al momento de aceptar la notificación electrónica, o a la dirección electrónica que figure en el contrato para efectos de las notificaciones o a la que se indique en la Petición, Queja y Recurso.

En el evento en que el usuario cuente con más de una dirección de correo electrónico registrada para la notificación de la respuesta o decisión a sus Peticiones, Quejas y Recursos, el proveedor de servicios de comunicaciones deberá notificar en la última dirección electrónica por él informada.

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

- c) El usuario podrá, en cualquier tiempo, modificar o actualizar su dirección de correo electrónico para recibir sus notificaciones, para lo cual deberá informar del cambio al proveedor de servicios de comunicaciones, quien deberá conservar el correspondiente registro en el que conste la modificación o actualización.
- d) Cuando el usuario acepte que la decisión adoptada respecto de su Queja sea notificada por medio de correo electrónico, el proveedor de servicios de comunicaciones deberá garantizar, en todos los casos, que por esa misma vía el usuario puede ejercitar los recursos de reposición y subsidiario el de apelación, bien sea respondiendo al correo electrónico de origen o escribiendo a una nueva dirección de correo electrónico que señalará claramente el proveedor en la respuesta que dé.
- e) La decisión debe indicar claramente la fecha y hora en que se emite, la cual deberá encontrarse dentro del término legal establecido para dar respuesta de la Petición, Queja y Recurso. La decisión deberá enviarse en un formato que permita su impresión por parte del usuario, así como su descarga.
- f) El correo electrónico enviado al usuario deberá contar con mecanismos técnicos de certificación de recepción adecuada y de registro de no devolución del correo.
- g) El proveedor de servicios de comunicaciones deberá siempre informar de la existencia de otros mecanismos de notificación para que el usuario pueda elegir libremente.

1.1.5.2 Información al usuario sobre los mecanismos de notificación.

En el momento de la celebración del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, los proveedores deberán informar claramente a los usuarios que celebren el contrato acerca de las alternativas para la notificación de las respuestas y decisiones tomadas para resolver peticiones, quejas y recursos.

El mecanismo alternativo de notificación podrá ser empleado por el proveedor de servicios de comunicaciones respecto de los usuarios que hayan celebrado sus contratos con anterioridad a esta Circular, siempre y cuando se haya informado adecuadamente al usuario y exista aceptación expresa del mismo.

1.1.6 Remisión de expedientes a la Superintendencia de Industria y Comercio para decisión del recurso de apelación.

De conformidad con el literal c) del numeral 3 del artículo 47 del RPU, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán remitir a la Superintendencia de Industria y Comercio el expediente, dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la decisión que resuelve el recurso de reposición.

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26-55 int. 2 Tel: (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

Los expedientes remitidos a la Superintendencia de Industria y Comercio por los proveedores de servicios de comunicaciones para que sea decidido el recurso de apelación interpuesto por el usuario en sede de empresa, deberán cumplir, como mínimo, con lo siguientes requisitos para su admisión y trámite:

- a) Carátula o portada que deberá contener:
 - 1. Razón social del proveedor
 - 2. Nit. del proveedor
 - 3. Nombre del representante legal del proveedor
 - 4. Nombre o razón social del recurrente
 - 5. Identificación del recurrente (Nit., C.C., C.E., etc.)
 - 6. Código Único Numérico – CUN.
 - 7. Dirección de notificación del recurrente
 - 8. Ciudad de domicilio del recurrente
 - 9. Número de teléfono relacionado con la reclamación (móvil o fijo), cuando sea procedente
 - 10. Número total de folios remitidos
- b) Índice de contenido con indicación de cada una de las piezas que hacen parte del expediente en su respectivo orden cronológico, así como su ubicación dentro de la respectiva foliación.
- c) Documento que contenga la petición o queja presentado por el usuario, que dio lugar a la iniciación del trámite en sede de empresa, con inclusión de la totalidad de los anexos aportados por el usuario al momento de su radicación ante el proveedor.
- d) Documento que contenga la respuesta o decisión suministrada por el proveedor a la petición o queja presentada por el usuario, que dio lugar a la iniciación del trámite en sede de empresa, con inclusión de la totalidad de los soportes probatorios que sirvieron de fundamento para la adopción de la respuesta o decisión.
- e) Documento que contenga el recurso de reposición y subsidiario de apelación presentado por el usuario, con inclusión de la totalidad de los anexos aportados por el recurrente al momento de su radicación ante el proveedor.
- f) Documento que contenga la decisión adoptada por el proveedor al recurso de reposición, con inclusión de la totalidad de los soportes probatorios que sirvieron de fundamento para la adopción de la decisión.
- g) Prueba de la notificación de las respuestas o decisiones emitidas por el proveedor.

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRA DI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26-55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

Respecto a la alternativa de traslado de expediente por medios electrónicos (expediente digitalizado) establecida en el literal c) artículo 47.3 del RPU, la Superintendencia de Industria y Comercio definirá los aspectos técnicos necesarios para su implementación.

1.1.7 Trámite de Peticiones, Quejas y Recursos relacionadas con la protección de información referente al cálculo de riesgo crediticio

1.1.7.1 Información al usuario

A través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, mencionados en el numeral 11.9 del artículo 11 del RPU, se informará a los usuarios de forma clara y precisa, la posibilidad que tienen de radicar ante los proveedores de servicios de comunicaciones peticiones, quejas o recursos relacionados con la corrección, actualización o eliminación de la información personal que el proveedor haya suministrado al operador de información crediticia.

1.1.7.2 Reglas generales

Siempre que la petición o queja presentada por un usuario ante el proveedor de servicios de comunicaciones esté relacionada con la solicitud de corrección, actualización o retiro de datos personales registrados por aquél ante un operador de información crediticia, el proveedor deberá observar las disposiciones previstas en la Ley 1341 de 2009 y el RPU, e informará de ese hecho al operador de información crediticia para que éste adelante el procedimiento establecido en la Ley 1266 de 2008.

1.1.7.3 Información de quejas

En la información que los proveedores de servicios de comunicaciones reporten de acuerdo con lo previsto en el numeral 1.1.4.3.1 del presente Título, deberán incluir dentro de la tipología "Reporte a centrales de riesgo", lo siguiente:

- a) El número de peticiones o quejas presentadas ante el proveedor relacionadas con una solicitud de corrección, actualización o retiro de datos personales registrados por aquél ante un operador de información.
- b) El número de quejas radicadas directamente por el usuario ante el operador de la información, de los cuales tenga conocimiento el proveedor, en su calidad de fuente de la información, en virtud del traslado del reclamo que le haga el operador con fundamento en lo previsto en el numeral 4 de la parte "El Trámite de reclamos" del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008.

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

Para efectos del informe, el proveedor tendrá como fecha de presentación de las peticiones y quejas aquella en que reciba el traslado realizado por el operador de información crediticia; la fecha de contestación corresponderá a aquella en que el proveedor informe su respuesta al operador de información.

1.1.7.4 Ausencia de respuesta por parte del proveedor de servicios de comunicaciones

Si el usuario solicita a la Superintendencia de Industria y Comercio la corrección, actualización o eliminación de datos personales invocando como requisito de procedibilidad la presentación de su petición o queja directamente ante el proveedor y la falta de atención por parte de éste, la Dirección de Investigaciones de Protección al Usuario de Servicios de Comunicaciones, adelantará la correspondiente actuación por Silencio Administrativo Positivo (SAP).

1.1.8 Terminación del contrato de prestación de servicios de comunicaciones

Para garantizar el derecho de los usuarios consagrado en el numeral 1 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 de elegir y cambiar libremente de proveedor y de planes de precios, y el principio de libre elección previsto en el artículo 4 de la Resolución CRC 3066 de 2011 RPU, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán observar las siguientes instrucciones respecto de las solicitudes de terminación del contrato:

- a) A toda solicitud de terminación del contrato se le deberá asignar el respectivo Código Único Numérico (CUN).
- b) La respuesta a la solicitud de terminación del contrato presentada por el usuario que celebró el contrato o por persona debidamente autorizada por éste para ese propósito, en todos los casos deberá ser positiva en lo que atañe a la finalización de la relación contractual, sin perjuicio de que se apliquen las siguientes reglas:
 - i) Si la solicitud es radicada con una antelación igual o superior a diez (10) días calendario respecto de la fecha de corte de facturación, en esta última deberá materializarse la interrupción del servicio, sin perjuicio de que la respuesta, que debe producirse dentro del término previsto en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009, se genere con posterioridad.
 - ii) Si la solicitud es radicada con una antelación inferior a diez (10) días calendario respecto de la fecha de corte de facturación, la interrupción del servicio deberá materializarse máximo en el corte de facturación siguiente, de acuerdo con lo previsto en el inciso segundo del artículo 66 del RPU, norma que deberá ser expresamente citada por el proveedor de servicios en la respuesta a la solicitud.

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26-55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

- iii) En los casos en los que se haya suscrito cláusula de permanencia mínima, el usuario tendrá derecho a dar por terminado el contrato en cualquier momento, sin perjuicio del cobro de las sumas asociadas a la terminación anticipada del mismo, salvo en los eventos previstos en el RPU en los que se exonera al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima.
- iv) En el evento en que el proveedor de servicios haya suministrado a título de comodato uno o más equipos o elementos necesarios para la prestación del servicio, la terminación del contrato deberá materializarse en los precisos términos señalados en precedencia, en tanto que la devolución de los referidos equipos o elementos será una consecuencia de la finalización de la relación contractual y, en ningún caso, un requisito para su procedencia.
- v) La devolución o reintegro al proveedor de los equipos o elementos entregados a título de comodato deberá realizarse en la misma forma en que se produjo su entrega al usuario que celebró el contrato. En consecuencia, si la entrega se llevó a cabo en el domicilio del usuario que celebró el contrato o en un lugar distinto señalado por este último para la prestación del servicio, no podrá exigirse al usuario que celebró el contrato que realice la entrega de los referidos equipos o elementos en lugar distinto.

Para tal efecto, el proveedor de servicios deberá concertar formalmente una cita, cuyo soporte deberá conservar el proveedor de servicios, en la que se señale la fecha y hora de la visita.

El incumplimiento de la cita programada por parte del usuario que celebró el contrato, faculta al proveedor de servicios para exigir que la entrega de los equipos o elementos, se lleve a cabo en cualquier centro de atención al cliente a elección del usuario que celebró el contrato, dentro de un plazo razonable que, en ningún caso, podrá ser inferior a quince (15) días hábiles.

- vi) En ningún caso, el proveedor de servicios podrá condicionar el trámite de una solicitud de terminación de contrato a la cancelación de las obligaciones insolutas a cargo del usuario que celebró el contrato, sin perjuicio de que el proveedor pueda perseguir su pago, así como el de los valores correspondientes a la terminación anticipada del contrato.

Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán divulgar el contenido del presente numeral a través de los canales de atención de que trata el artículo 11.9 del RPU, bajo el epígrafe: "Información importante que usted debe conocer si desea terminar su contrato de prestación de servicios de comunicaciones".

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRA DI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

1.1.9 Información a disposición

1.1.9.1 Auditoría de facturación

El proveedor de servicios de comunicaciones de telefonía fija y móvil debe certificar el adecuado funcionamiento de su sistema de registro de llamadas para evitar que se produzca el cobro de aquellas no completadas en los términos señalados en la regulación vigente, así como la debida aplicación de las tarifas y su reflejo en la facturación, mediante una auditoría interna o externa.

Solo se podrán generar las facturas cuando el resultado de la auditoría realizada concluya que no existen fallas en el respectivo sistema.

Los soportes de la auditoría deberán estar a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio en el momento en que ésta los requiera en el ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control. De igual forma, esta auditoría deberá estar a disposición del público a través de un vínculo en la página web del proveedor de servicios.

La auditoría debe ser certificada por el gerente de facturación o el cargo directivo que haga sus veces, en su condición de directo responsable en la materia, mediante una comunicación enviada a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los cinco (5) días siguientes a su culminación, que deberá contener lo siguiente:

- a) Que las facturas cumplen con los requisitos normativos vigentes.
- b) Que el sistema impide la facturación y consecuente cobro de llamadas no completadas.
- c) Que se monitorearon las opciones tarifarias de cada plan evaluado.
- d) Metodología aplicada para la verificación de cada plan.
- e) La fecha de finalización de la auditoría.
- f) El responsable de la evaluación.

1.1.9.2 Auditorías eventuales

Sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral anterior, en el evento en que se detecten riesgos o se presenten reclamaciones en relación con los sistemas de tarificación y facturación, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá ordenar al gerente de facturación o el cargo directivo que haga sus veces, en su condición de directo responsable en la materia, que certifique el estado de los mismos de acuerdo con los requisitos previstos en el numeral 1.1.9.1.

1.1.10 Certificación anual

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Cámara 50 No. 26-55 Int. 2 Tel: (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán certificar a la Superintendencia de Industria y Comercio, el número de auditorías de facturación y de auditorías eventuales realizadas durante el año calendario, así como los resultados de las mismas. Esta certificación estará a cargo del representante legal de la sociedad y deberá presentarse antes del 15 de abril de cada año.

1.2 Proveedores exceptuados

Los proveedores de servicios de comunicaciones que cuenten únicamente con usuarios corporativos o empresariales en los cuales la totalidad de los contratos se enmarquen en la excepción establecida en el parágrafo el artículo 1 del RPU estarán exceptuados del cumplimiento de lo dispuesto en el presente Título.

CAPÍTULO SEGUNDO SERVICIOS POSTALES

A los operadores de servicios postales les serán aplicables las instrucciones impartidas en el presente capítulo y atendiendo la naturaleza del servicio las disposiciones del Capítulo Tercero.

2.1. Disposiciones Generales

2.1.1 Oficinas de atención al usuario

2.1.1.1 Información disponible

En cada oficina de atención al usuario de que trata el artículo 32 del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales (en adelante RPUP) se debe cumplir lo siguiente:

- a) Publicar en un lugar visible una cartelera (mínimo de 50x40cm) con el listado de la información señalada en el inciso 3 del artículo 4 del RPUP.
- b) Contar con mínimo un ejemplar físico impreso que contenga la totalidad de la información de que trata el inciso 3 del artículo 4 del RPUP para consulta inmediata por parte de los usuarios.

2.1.1.2 Cierres de las oficinas de atención al usuario

Cuando los operadores de servicios postales deban realizar cierres programados de las oficinas de atención al usuario, deberán comunicar tal situación a sus usuarios por lo menos con tres (3) días hábiles de anticipación al cierre, a través de las demás oficinas de atención a los usuarios, la página web del operador y la línea telefónica de atención al usuario. Así mismo, deberá informar la fecha en la que se tiene

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26-55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-810165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

prevista la apertura de la oficina al usuario. Dentro del mismo término se deberá comunicar dicha situación a la Dirección de Investigaciones de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cuando se trate de cierres de oficinas no programados por razones de caso fortuito y fuerza mayor, los operadores postales deberán informar tal situación a la Superintendencia dentro de los dos (2) hábiles siguientes al cierre.

2.1.2 Información disponible en la Página Web

La información de que trata el artículo 4 del RPUPO, deberá estar siempre disponible y debidamente actualizada en la página web del operador postal. Únicamente en aquellos eventos en los que el operador postal no cuente con una página web, será permitido suministrar dicha información por otro medio de comunicación escrita.

2.1.3 Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización

2.1.3.1 Identificación y clasificación interna de Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización

Para el correcto cumplimiento y seguimiento de lo establecido en el presente Capítulo, los operadores de servicios postales deberán:

- a) Implementar sistemas que permitan identificar y clasificar internamente y de manera adecuada las Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización presentadas por los usuarios, debidamente actualizadas, en los cuales se identifique el nombre, identificación del usuario; la fecha de presentación; el Código Único Numérico – CUN asignado, el motivo de la Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización; la fecha en la que el operador dio respuesta y un resumen de dicha respuesta.
- b) Llevar la relación detallada de todas las Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización recibidas directamente por el operador o trasladadas a éste por la Superintendencia de Industria y Comercio o cualquier otro ente.

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRAD

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 Int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

2.1.3.2 Formatos de presentación de Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización

Los operadores postales deberán tener a disposición del público formatos para la presentación de Peticiones, Quejas, Recursos, y solicitudes de indemnización, conforme a los procedimientos legalmente establecidos.

- a) En los formatos de presentación de Peticiones, Quejas, Recursos, y Solicitudes de Indemnización que deben estar disponibles en cada oficina de atención al usuario se deberá incluir la reglamentación aplicable en materia de derecho de petición y recursos, de acuerdo con las disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley 1369 de 2009 y el RPUPO.
- b) Los formatos deberán contener información precisa sobre la oportunidad para la presentación de Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización, según corresponda, de acuerdo con lo previsto en el artículo 25 del RPUPO.

El diligenciamiento de los formatos deberá ser suficiente para cumplir con los requisitos del trámite correspondiente, salvo que por su naturaleza y en aras de garantizar la identidad de los usuarios, se requiera para su perfeccionamiento documentos adicionales tales como copias de los documentos de identificación. Su exigencia siempre responderá a factores racionales y de conveniencia y no podrá agravar para el usuario injustificadamente el desarrollo del trámite.

- c) Dentro de los quince (15) días siguientes al inicio de sus operaciones, los operadores postales deberán enviar copia a la Superintendencia de Industria y Comercio de los formatos para cada uno de los trámites relacionados con las Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización, en todo caso, cuando se lleven a cabo modificaciones a los mismos.

2.1.4 Mecanismos de supervisión para operadores de servicios postales

2.1.4.1 Remisión de Contratos de Prestación de Servicios Postales

Los operadores postales deberán enviar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, los modelos de contratos de prestación de servicios postales que utilicen, con los respectivos anexos.

En los servicios postales en los que se utilicen guías, pruebas de admisión y pruebas de entrega, los operadores postales deberán enviar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, los modelos que utilicen así como sus modificaciones.

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Commutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 8513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: Info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

El envío de esta información deberá realizarse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la entrada en vigencia de la presente Circular. Los operadores postales que inicien operaciones deberán remitir esta información dentro de los quince (15) días siguientes al inicio de sus operaciones.

La información antes solicitada debe enviarse en mensaje de datos en archivo con extensión PDF, así como en un formato de almacenamiento que sea modificable, informando como mínimo la fecha a partir de la cual se utiliza el documento respectivo.

2.1.4.1.1 Información adicional respecto de contratos y anexos

Los operadores de servicios postales deberán informar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, dentro de los quince (15) días siguientes a su ofrecimiento al público, acerca de todo nuevo contrato o anexo, así como toda modificación introducida en los contratos de prestación de servicios o en los anexos que hayan sido remitidos.

2.1.4.2 Calidad de atención al usuario

2.1.4.2.1 Publicación de los indicadores de atención al usuario

La información a que se hace referencia en el artículo 35 de la RPUPO deberá ser publicada dentro de los diez (10) primeros días hábiles siguientes al mes sobre el cual se realiza la respectiva medición, a través de los mecanismos mencionados en el inciso 3 del artículo 4 del RPUPO.

Los operadores de servicios postales que inicien nuevas operaciones deberán publicar dicha información dentro de los diez (10) primeros días hábiles al mes siguiente del inicio de sus actividades.

2.1.4.2.2 Certificación sobre control de calidad

Los operadores de servicios postales deberán publicar, en los términos señalados en el numeral anterior, una certificación de auditor interno o externo, en que se manifieste que la información publicada a través de los mecanismos mencionados en el artículo 4 del RPUPO ha sido verificada previamente y se ajusta integralmente a los parámetros fijados en el artículo 35 del mencionado régimen.

2.1.4.3 Solicitud de información

2.1.4.3.1 Información periódica

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 Int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

Por cada trimestre del año calendario, los operadores de servicios postales deberán reportar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, dentro de los diez (10) primeros días hábiles siguientes al vencimiento de cada período, la siguiente información:

- a) Una relación consolidada de la información de que trata el apartado b) del numeral 2.1.3.1 del presente Capítulo, discriminada por mes calendario. Dicha relación consolidada deberá contener el número de Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización recibidas, el hecho que las generó y la atención que se les dio (aceptación, negación o de no atención oportuna).
- b) Una certificación del representante legal, sobre la forma como se han cumplido las instrucciones contenidas en esta circular y la manera como se han ejecutado los cronogramas e instrucciones adoptadas para su implementación, durante el trimestre correspondiente.

En el caso de los nuevos operadores de servicios postales que ingresen al mercado, la información periódica deberá ser remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio, a partir del trimestre calendario inmediatamente siguiente al inicio de operaciones.

2.1.4.3.2 Certificación sobre información periódica y específica

Los operadores de servicios postales deberán allegar, junto con el reporte trimestral que contenga la información periódica, una certificación de auditor interno o externo, en que se manifieste que la información reportada ha sido verificada previamente y se ajusta integralmente a los parámetros fijados en los referidos acápites de la presente Circular.

2.1.5 Notificación de decisiones empresariales

La notificación de las decisiones adoptadas por los operadores postales dentro de un trámite de una petición, queja, recurso o solicitud de indemnización, deberá realizarse de conformidad con lo señalado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

2.1.5.1 Mecanismos alternos de notificación

Sin perjuicio de lo anterior, y de conformidad con lo previsto en el artículo 29 del RPUPO los operadores postales podrán establecer otros mecanismos alternos de notificación que garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por el interesado.

Tales mecanismos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRAD

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

2.1.5.1.1 Servicio de mensajería expresa

Los operadores postales podrán emplear, como mecanismo alternativo de notificación, el servicio de mensajería expresa, el cual deberá cumplir, como mínimo, con las características previstas en el numeral 2.3 del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009 y los artículos 6 a 11 de la Resolución 3095 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

2.1.5.1.2 Mecanismo de notificación en línea a través de internet

Los operadores de servicios postales, podrán implementar mecanismos alternos de notificación en línea a través de internet, en los cuales el usuario pueda acceder al contenido de la decisión empresarial mediante la asignación previa de un usuario y clave de acceso.

En relación con la notificación en línea a través de internet, los operadores de servicios postales de comunicaciones deberán observar, como mínimo, los siguientes requisitos:

- a) La utilización de este tipo de mecanismo podrá ser sugerida a todo usuario, pero estará siempre condicionada a la libre y expresa aceptación del mismo. Esta aceptación deberá estar debidamente registrada y acompañada de la evidencia acerca de la aceptación del usuario de los términos y condiciones de uso.
- b) En la implementación de este tipo de mecanismos, los operadores de servicios postales deberán incluir dispositivos que permitan la confirmación de la identidad del usuario en el momento del registro.
- c) Los operadores de servicios postales deberán incluir, dentro del término legal para la notificación de la respuesta a la Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización, el envío de alertas a los usuarios, bien sea por SMS, llamadas telefónicas o correos electrónicos (en este último evento, previa aceptación expresa del usuario), en las cuales les adviertan sobre la puesta a su disposición de una comunicación o respuesta de la que deban notificarse ingresando al portal de internet señalado por el operador de servicios postales. Del envío de estas alertas el operador dejará constancia.
- d) La respuesta deberá indicar claramente la fecha y hora en que se emite, así como la fecha y hora en que fue puesta a disposición del usuario, las cuales deberán encontrarse, en todos los casos, dentro del término legal para la notificación de la respuesta a la Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización. La respuesta deberá enviarse en un formato que permita su impresión por parte del usuario, así como su descarga.

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 Int. 2 Tel (57 1) 5880234
Comutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

- e) La notificación en línea a través de internet se entenderá surtida a partir de la fecha y hora en que el usuario acceda al contenido de la decisión o respuesta, de conformidad con el artículo 56 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- f) El operador de servicios postales deberá siempre informar de la existencia de otros mecanismos de notificación para que el usuario pueda elegir libremente.

2.1.5.1.3 Notificaciones por medio de correo electrónico

Las notificaciones por medio de correo electrónico se entenderán surtidas a partir de la fecha y hora en que el usuario acceda electrónicamente al contenido de la decisión, que deberá ser certificada por el operador, de conformidad con el artículo 56 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En relación con la notificación por medio de correo electrónico, los operadores de servicios postales deberán observar, como mínimo, los siguientes requisitos:

- a) La notificación por medio de correo electrónico estará siempre condicionada a la libre y expresa aceptación del usuario, mediante el registro de una dirección de correo electrónico. Ésta última deberá estar debidamente registrada y acompañada de la respectiva evidencia de aceptación del usuario de los términos y condiciones de uso.
- b) La notificación se realizará en todos los casos, mediante el envío de la comunicación a la dirección de correo electrónico registrada por el usuario al momento de aceptar la notificación electrónica, o a la que se indique en la Petición, Queja, Recurso y Solicitud de Indemnización.

En el evento en que el usuario cuente con más de una dirección de correo electrónico registrada para la notificación de la respuesta o decisión a su Petición, Quejas, Recurso y Solicitudes de Indemnización el operador de servicios postales deberá notificar en la última dirección electrónica por él informada.

- c) El usuario podrá, en cualquier tiempo, modificar o actualizar su dirección de correo electrónico para recibir sus notificaciones, para lo cual deberá informar del cambio el operador de servicios postales, quien deberá conservar el correspondiente registro en el que conste la modificación o actualización.
- d) Cuando el usuario acepte que la decisión adoptada respecto de su Queja o Solicitudes de Indemnización sea notificada por medio de correo electrónico, el operador de servicios postales deberá garantizar, en todos los casos, que por esa misma vía el usuario puede ejercitar los

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

recursos de reposición y subsidiario el de apelación, bien sea respondiendo al correo electrónico de origen o escribiendo a una nueva dirección de correo electrónico que señalará claramente el proveedor en la respuesta que dé.

- e) La decisión debe indicar claramente la fecha y hora en que se emite, la cual deberá encontrarse dentro del término legal establecido para dar respuesta de la Petición, Queja, Recurso y Solicitud de Indemnización. La decisión deberá enviarse en un formato que permita su impresión por parte del usuario, así como su descarga.
- f) El correo electrónico enviado al usuario deberá contar con mecanismos técnicos de certificación de recepción adecuada y de registro de no devolución del correo.
- g) El operador de servicios postales deberá siempre informar de la existencia de otros mecanismos de notificación para que el usuario pueda elegir libremente.

2.1.5.2 Información al usuario que celebra el contrato sobre el mecanismo de notificación

En los contratos de prestación de servicios postales, los operadores deberán informar claramente a los usuarios que celebren el contrato acerca de las alternativas para la notificación de las respuestas o decisiones tomadas en el marco del procedimiento para resolver Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización.

El mecanismo alternativo de notificación podrá ser empleado por el operador de servicios postales respecto de los usuarios que hayan celebrado sus contratos con anterioridad a esta Circular, siempre y cuando se haya informado adecuadamente al usuario y exista aceptación expresa del mismo.

2.1.6 Remisión de expedientes a la SIC para decisión del recurso de apelación

De conformidad con el artículo 79 de la Ley 1480 de 2011 que modificó el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009 y del numeral 31.2 del artículo 31 del RPUPO, el operador de servicios postales deberá remitir a la Superintendencia de Industria y Comercio el expediente, dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la decisión que resuelve el recurso de reposición.

Los expedientes remitidos a la Superintendencia de Industria y Comercio por los operadores de servicios postales para que sea decidido el recurso de apelación interpuesto por el usuario en sede de empresa, deberán cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos para su admisión y trámite:

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

- a) Carátula o portada que deberá contener:
1. Razón social del operador postal
 2. Nit. del operador postal
 3. Nombre del representante legal del operador postal
 4. Nombre o razón social del recurrente
 5. Identificación del recurrente (Nit., C.C., C.E., etc.)
 6. Código Único Numérico – CUN.
 7. Dirección de notificación del recurrente
 8. Ciudad de domicilio del recurrente
 9. Tipo de Petición, Queja o Recurso, o Solicitud de Indemnización
 10. Número total de folios remitidos
- b) Índice de contenido con indicación de cada una de las piezas que hacen parte del expediente en su respectivo orden cronológico, así como su ubicación dentro de la respetiva foliación.
- c) Documento que contenga la Petición, Queja o Solicitud de Indemnización presentada por el usuario, que dio lugar a la iniciación del trámite en sede de empresa, con inclusión de la totalidad de los anexos aportados por el usuario al momento de su radicación ante el operador.
- d) Documento que contenga la respuesta o decisión suministrada por el operador a la Petición, Queja o Solicitud de Indemnización presentada por el usuario, que dio lugar a la iniciación del trámite en sede de empresa, con inclusión de la totalidad de los soportes probatorios que sirvieron de fundamento para la adopción de la respuesta o decisión.
- e) Documento que contenga el recurso de reposición y subsidiario de apelación presentado por el usuario, con inclusión de la totalidad de los anexos aportados por el recurrente al momento de su radicación ante el operador.
- f) Documento que contenga la decisión adoptada por el operador al recurso de reposición, con inclusión de la totalidad de los soportes probatorios que sirvieron de fundamento para la adopción de la decisión.
- g) Prueba de la notificación de las respuestas o decisiones emitidas por el operador.

Respecto a la alternativa de traslado de expediente por medios electrónicos (expediente digitalizado) la Superintendencia de Industria y Comercio definirá los aspectos técnicos necesarios para su implementación.

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRA DI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Commutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

2.2 Operadores exceptuados

Los operadores de servicios postales que cuenten únicamente con usuarios en los cuales la totalidad de los contratos se enmarquen en la excepción establecida en el parágrafo 2° del artículo 1 del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales estarán exceptuados del cumplimiento de lo dispuesto en el presente Título.

CAPÍTULO TERCERO Código Único Numérico -CUN-.

3.1 Código Único Numérico -CUN-.

En virtud de los regímenes de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones y servicios postales (Resolución CRC 3066 de 2011 y Resolución CRC 3038 de 2011 respectivamente), los usuarios tienen derecho a presentar Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización (servicios postales), así como a consultar el estado actualizado de su trámite, utilizando para ello el Código Único Numérico –CUN- asignado por el proveedor de servicios de comunicaciones o el operador postal al momento de la presentación de la respectiva Petición, Queja, Recurso y Solicitud de Indemnización (servicios postales) por parte del usuario.

Para todos los efectos contenidos en el presente capítulo, entiéndase por Código Único Numérico – CUN-, el código de identificación que permitirá a los usuarios de los servicios de comunicaciones y servicios postales, hacer seguimiento sobre el estado del trámite de su Petición, Queja, Recurso y Solicitudes de Indemnización (servicios postales) ante el proveedor de servicios de comunicaciones o el operador de servicios postales en sede de empresa, y ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

En atención a lo anterior, el Código Único Numérico – CUN-, debe ser asignado por el proveedor de servicios de comunicaciones y/o el operador postal, a toda Petición, Queja, Recurso y Solicitud de Indemnización, esta última para los servicios postales, salvo las que esta misma Circular contemple. Código que deberá comunicarse en el momento de registro del trámite de conformidad con las condiciones establecidas en el numeral 3.4.

3.1.1 Estructura del Código Único Numérico – CUN.

Modifíquese la Circular Externa 029 del 28 de diciembre de 2011, respecto a la estructura del Código Único Numérico, en el siguiente sentido:

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

Los proveedores de servicios de comunicaciones y los operadores postales deberán implementar en su sistema de Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización los dieciséis (16) dígitos del Código Único Numérico CUN que está compuesto de la siguiente estructura:

IO-AA-CR

CODIGO BASE

CONSECUTIVO

IO

AA-CR

IO, Identificador Operador: Corresponde a los 4 primeros dígitos que identifican al proveedor de Servicios de Comunicaciones y al Operador Postal. El identificador Operador IO será designado por la Superintendencia de Industria y Comercio en la fecha prevista en el cronograma para la implementación del Código Único Numérico – CUN.

AA, Año de Radicación: Corresponde a los 2 últimos dígitos del año en el que se registra en el sistema de Peticiones, Quejas y Recursos del proveedor de servicios de comunicaciones u operador postal, la primera radicación de la solicitud.

CR, Consecutivo de Radicación: Es un número secuencial ascendente de diez (10) dígitos generado por el sistema de Peticiones, Quejas y Recursos de cada proveedor de servicios de comunicaciones u operador postal a cada asunto nuevo originado en el año en que se radicó la primera comunicación. Se inicia en 0000000001 el primer día de cada año.

3.2 Tipología de Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización a la cual debe asignársele un Código Único Numérico –CUN-.

3.2.1 Tipología para los servicios de comunicaciones.

De conformidad con lo previsto en el parágrafo 2 del artículo 41 del RPU, se asignará un Código Único Numérico –CUN- por parte de los proveedores de servicios de comunicaciones a las Peticiones, Quejas o Recursos de conformidad con la siguiente tipología:

TIPO DE CUN – PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.
Consumos
Facturación
Cláusula de permanencia mínima
Terminación de contrato

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

Plan tarifario
Modificación del condiciones del contrato
Reconocimiento de subsidio
Diferencias entre el estrato aplicado por la autoridad territorial y el aplicado en la facturación.
Corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio.
Plazos para el inicio de la prestación del servicio
Cesión de contrato
Relación contractual
Cobertura en la prestación del servicio
Portabilidad Numérica
Apertura de bandas de equipo terminal.
Disponibilidad del servicio por las fallas en el equipo terminal suministrado por el proveedor.
Disponibilidad del servicio por falla técnica.
Disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor.
Compensación.
Roaming Internacional.
Servicios suplementarios.
Activación y desactivación de servicios suplementarios.
Reposición de equipos terminales
Activación de líneas
Velocidad o intermitencia del servicio de acceso a Internet
Controles de consumo
Publicidad y/o oferta sobre los servicios ofrecidos
Equipos dados en comodato
Cumplimiento de una orden de la SIC
Suspensión del servicio sin justa causa.
Transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago
Recarga de saldos en servicios prepagos
Vigencia de tarjetas prepago
Ajustes a favor de usuario
Principio de Neutralidad en Internet
Utilización de datos personales con fines comerciales o publicitarios
Daños en las instalaciones e infraestructura relacionadas con la prestación del servicio.
Otros

No constituyen Petición, Queja y Recurso y por ende no se debe asignar CUN:

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

Solicitud de reconocimiento de SAP
Solicitudes de información sobre los cuales el proveedor dé respuesta inmediata al usuario.
Sistemas de respuesta Automática de llamadas o IVR (Interactive Voice Response).

3.2.2 Tipología para los servicios postales.

De conformidad con lo previsto en el parágrafo 2 del artículo 26 del RPU para servicios postales, se asignará un Código Único Numérico -CUN- por parte de los operadores de servicios postales a las Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización de conformidad con la siguiente tipología:

TIPO DE CUN – PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN
Incumplimientos en tiempos de entrega
Incumplimientos reexpedición
Pérdida del objeto postal
Avería del objeto postal
Expoliación del objeto postal
Deficiencias en la atención al usuario
Negación de Petición, Queja, Recurso o de Solicitud de Indemnización
Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas.
Otros

TIPO DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN
Pérdida o falta de entrega del objeto postal
Avería del objeto postal
Expoliación del objeto postal

No constituyen Petición, Queja y Recurso y por ende no se debe asignar CUN:

Solicitud de reconocimiento de SAP
Solicitudes de información sobre los cuales el proveedor dé respuesta inmediata al usuario.
Sistemas de respuesta Automática de llamadas o IVR (Interactive Voice Response).

3.3 Trámites que no requieren la asignación de un Código Único Numérico –CUN-.

Los proveedores de los servicios de comunicaciones y los operadores de servicios postales deberán llevar una relación de las peticiones, quejas y recursos que no generen la asignación del Código Único Numérico

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRA DI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

-CUN-, de la cual deberán informar a esta Superintendencia en los términos previstos en el numeral 1.1.4.4.1 para servicios de comunicaciones y en el numeral 2.1.3.1 para los servicios postales de la presente Circular.

3.4 Mecanismos para informar o comunicar la asignación de un Código Único Numérico -CUN-.

La asignación del Código Único Numérico - CUN, se efectuará al usuario que haya presentado una Petición, Queja, Recurso y Solicitud de Indemnización, y deberá ser informada por el mismo medio que haya sido recibida inicialmente. El proveedor de servicios de comunicaciones y operador postal podrá emplear medios electrónicos adicionales, ya sea por SMS o correo electrónico (en caso de tenerlo registrado), para informar el mencionado código.

Cuando se efectúen traslados de peticiones y/o quejas entre proveedores de servicios de comunicaciones interconectados o que presten servicios empaquetados, el proveedor que traslade deberá informar al proveedor responsable de resolverla, el medio a través del cual se presentó la petición o queja así como el número de CUN asignado inicialmente, a efectos de que en la comunicación que tendrá que emitir el proveedor que recibe por traslado de la petición o queja, pueda indicarle al usuario la invalidez del CUN asignado inicialmente. Para tales efectos, se adicionará en la comunicación la siguiente información:

" ... Le solicitamos tener en cuenta que para efectos de este trámite el Código Único Numérico ["Número CUN anterior"] asignado por el proveedor ["Nombre Proveedor que traslada"] ha sido cancelado por traslado de competencia. En consecuencia, para efecto de seguimiento a la petición o queja por usted presentada, deberá tener en cuenta a partir de la fecha, el Código Único Numérico ["Nuevo número CUN asignado"], cuyo estado podrá ser consultado a través de nuestros canales de servicio."

...

3.5 Asignación y reporte de estados del Código Único Numérico -CUN- en servicios de comunicaciones empaquetados

De conformidad con lo establecido en el numeral 5 del artículo 32 del RPU, el proveedor del servicio de comunicaciones que contractualmente figura como vocero frente al usuario, será el responsable de recepcionar las Peticiones, Quejas y/o Recursos que hayan sido presentadas contra él o cualquiera de los otros proveedores que presten alguno de los servicios empaquetados, asignándole para tal efecto el Código Único Numérico -CUN-.

Cuando el hecho que generó la Petición, Queja y/o Recurso, no sea de responsabilidad del proveedor vocero, éste deberá remitir la Petición, Queja y/o Recurso al proveedor responsable del servicio quien le asignará y comunicará el nuevo CUN de conformidad con las condiciones establecidas en el numeral 3.4, y

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 Int. 2 Tel (57 1) 5880234
Commutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

tendrá la obligación de dar respuesta efectiva al usuario, sin que para ello el término de respuesta exceda los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente en que la Petición, Queja y/o Recurso fue presentada por el usuario al vocero.

El proveedor que recibió inicialmente la Petición, Queja y/o Recurso, deberá informar al usuario de conformidad con las condiciones establecidas en el numeral 3.4, el traslado por competencia de la Petición, Queja y/o Recurso y deberá etiquetar el estado del Código Único Numérico -CUN- que inicialmente hubiere asignado, como "*Traslado por competencia*" indicando adicionalmente el nombre del operador.

En el evento de que un proveedor reciba una Petición, Queja y/o Recurso relacionada con servicios de comunicaciones empaquetados entre los que se encuentren el servicio de Televisión, ésta será objeto de asignación de Código Único Numérico -CUN, únicamente a lo que respecta a los servicios de comunicaciones vigilados por esta Superintendencia.

3.6 Asignación del Código Único Numérico -CUN- en servicios de comunicaciones por proveedores interconectados

De acuerdo con lo previsto en el artículo 43 del RPU, el proveedor que reciba la petición o queja deberá asignar un Código Único Numérico -CUN- y comunicarlo de conformidad con las condiciones establecidas en el numeral 3.4.

Una vez verificada que la petición o queja no tiene origen en el servicio por él prestado y habiendo agotado el trámite de traslado establecido en el mencionado artículo, deberá el proveedor a quien le es trasladada la petición o queja, asignar un nuevo Código Único Numérico -CUN y comunicarlo de conformidad con las condiciones establecidas en el numeral 3.4, siempre y cuando exista la plena certeza de que la petición o queja tiene origen en el servicio por él prestado.

Surtido lo anterior el proveedor a quien inicialmente se le presentó la petición o queja, podrá etiquetar el estado del Código Único Numérico -CUN- que inicialmente hubiere asignado, como "*Traslado por competencia*" indicando además el nombre del operador a quien se trasladó.

El proveedor a quien le es trasladada la petición o queja le asignará y comunicará al usuario el nuevo Código Único Numérico - CUN de conformidad con las condiciones establecidas en el numeral 3.4, y tendrá la obligación de dar respuesta efectiva al usuario.

Los Códigos Únicos Numéricos que hayan sido trasladados no podrán ser objeto de nuevas asignaciones o reutilizados para trámites posteriores.

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 Int. 2 Tel (57 1) 5880234
Commutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

3.7 Seguimiento y Estado de la Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización.

Cuando el usuario a través de la página web del proveedor de servicios de comunicaciones o del operador postal según corresponda o de la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo uso del Código Único Numérico –CUN- realice una consulta sobre una Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización que se encuentre en trámite, deberá obtener la información respecto al estado actualizado del trámite. Esta información deberá estar disponible hasta un (1) año después de resuelta la actuación.

Cuando se trate de servicios de comunicaciones, además de los estados previstos en el inciso tercero del artículo 52 del RPU; deberá informar según aplique los siguientes estados:

- a.) Traslado a operador competente ["Nombre Operador al cual se trasladó"]
- b.) Traslado a la Superintendencia de Industria y Comercio, para resolver recurso de apelación
- c.) Resuelto
- d.) Acumulado con el CUN No. ["Número de CUN"].
- e.) Anulado

En aquellos casos en los cuales el trámite se hubiese agotado, ya sea porque no se presentaron los recursos, o porque se resolvió el recurso de reposición sin que se hubiere interpuesto el de apelación de forma simultánea y subsidiaria, o porque se resolvió el recurso de reposición de forma totalmente favorable, el operador deberá indicar que la decisión empresarial por medio de la cual se resolvió la petición, queja y/o recurso fue "Resuelto".

En el evento en que el usuario presente recurso de apelación de manera simultánea y subsidiaria al recurso de reposición, el usuario podrá consultar en la página Web de la Superintendencia de Industria y Comercio el acto administrativo por medio del cual se resuelve el recurso de apelación, una vez la decisión haya sido notificada en los términos de ley.

En caso de que el proveedor resuelva el recurso de reposición de manera parcial o totalmente desfavorable al usuario, deberá informarle al usuario del envío del expediente a la Dirección de Investigaciones de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, los términos en los que aquél se enviará y la forma de consultar el trámite ante esta entidad. Para los servicios de comunicaciones, además se incluirá en la decisión empresarial, el texto de que trata el inciso cuarto del artículo 52 del RPU.

3.8 Recuperación de Código Único Numérico – CUN Olvidado por el usuario

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRAI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 28- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: Info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

En el evento en que el usuario haya olvidado el Código Único Numérico -CUN- que le fue asignado, el proveedor de servicios de comunicaciones y el operador postal deberán implementar un mecanismo que le permita recuperarlo mediante el ingreso del documento de identidad que se haya relacionado en la presentación de la Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización.

El anterior mecanismo de recuperación de Código Único Numérico -CUN-, sólo será provisto en los eventos en que el usuario que presente la Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización sea el mismo que figure contractualmente como usuario frente al proveedor de servicios de comunicaciones u operador postal.

En el evento en que el trámite se encuentre en etapa de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio, el usuario podrá consultar el estado del trámite por medio del Código Único Numérico o ingresando el tipo y número de identificación asociado al usuario que presentó la Petición, Queja o Solicitud de Información que originó el recurso.

3.9 Acumulación de Código Único Numérico – CUN

Cuando exista más de un Código Único Numérico – CUN, asignado a una misma Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización el proveedor de servicios de comunicaciones u operador postal, deberá acumular la Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización al primer CUN asignado. Para tal fin podrá etiquetar los restantes Códigos Únicos Numéricos -CUN- asignados como "Acumulado".

Los códigos que hayan sido acumulados no podrán ser objeto de nuevas asignaciones o reutilizados para trámites posteriores.

3.10 Anulación de Código Único Numérico- CUN.

La anulación del Código Único Numérico -CUN- solo se admitirá en los siguientes eventos:

- a. Por error involuntario, cuando se asigne Código Único Numérico -CUN- a una actuación correspondiente a las tipologías exentas de tal obligación, en cuyo caso se le informará al usuario de ésta situación.
- b. Cuando se asigne un Código Único Numérico – CUN por un error atribuible a la plataforma tecnológica del proveedor de servicios de comunicaciones u operador postal.

En todo caso deberá conservarse por parte del proveedor u operador el soporte de la causa que generó la anulación.

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRAD

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 Int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 8513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

En ningún caso, se podrá reutilizar el Código Único Numérico -CUN- que ha sido anulado.

3.11 Procedimiento a seguir cuando el sistema no se encuentre disponible por fallas o mantenimientos.

Cuando el sistema no se encuentre disponible, el proveedor de servicios de comunicaciones u operador postal deberá contar con un mecanismo alternativo de recepción de documentos que le permita registrar la petición, queja o recurso del usuario. Una vez el sistema se encuentre disponible, se deberá reprocesar la petición, queja o recurso recibida y comunicarle al usuario la asignación del CUN correspondiente, de conformidad con las condiciones establecidas en el numeral 3.4, para lo cual contará con un plazo máximo de tres (3) días calendario. Para los casos que sean procesados por esta excepción, la fecha que se registrará y asignará a cada petición, queja o recurso, corresponderá a la del momento en que el usuario presentó su solicitud y respecto al registro de hora, para efectos de asignación de CUN, se tomará las 23:59:00. Los términos de atención de la misma no se extenderán con ocasión de la falla o no disponibilidad del sistema de asignación.

En todo caso la fecha en que se realice el reproceso no afectará los términos legales en que deba darse la respuesta al usuario.

Para el caso en el cual, la interrupción obedezca a mantenimientos programados, deberá informarse con al menos dos (2) días de antelación a la fecha prevista de realización, mediante aviso publicado en un sitio visible en las instalaciones del proveedor de servicios de comunicaciones u operador postal. En todo caso, se informará expresamente en el aviso, que la situación no afecta el derecho que les asiste a los usuarios de radicar sus Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización.

3.12 Régimen de transición y vigencia.

La presente circular entra en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Para dar cumplimiento a las obligaciones previstas en el Capítulo Primero y Segundo del presente Título, los proveedores de servicios de comunicaciones y operadores postales tendrán un plazo de treinta (30) días contados a partir del momento en que entre en vigencia la misma.

Los proveedores de servicios de comunicaciones que cuenten con mecanismos alternos de notificación aprobados por la Superintendencia de Industria y Comercio podrán seguir utilizándolos durante los sesenta (60) días siguientes a la expedición de la presente Circular, fecha a partir de la cual dichos mecanismos deberán ajustarse a los parámetros establecidos en éste Título.

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRAD

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 25- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Comutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

Las disposiciones previstas en el Capítulo Tercero del presente Título, solo se aplicarán a las Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización que se presenten con posterioridad al primero (1) de noviembre de 2012.

Dichas disposiciones no se aplicarán a los recursos que se presenten contra las decisiones o respuestas emitidas por los proveedores de servicios de comunicaciones u operadores de servicios postales, con ocasión de una Petición, Queja o Solicitud de Indemnización iniciada con anterioridad al primero (1) de noviembre de 2012.

Atentamente,


JOSÉ ALEJANDRO BERMÚDEZ DURANA
Superintendente de Industria y Comercio (E)

Elaboró: Ángela Estrada/Fabio Restrepo/Carolina García
Revisó: Dora Caro/Juliett Muñoz/Jorge Bejarano
Aprobó: Carmen Ligia Valderrama/Nataly Zopó/Jorge Bejarano

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26-55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia