

**CIRCULAR EXTERNA No.**

Bogotá, D.C.

**Para:           PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES 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, el Régimen Integral de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones y el 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 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 y prevé el procedimiento para la atención de las solicitudes y recursos presentados por los usuarios.

La Resolución 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, reclamos y 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 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.

De acuerdo con los numerales 32, 37 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 telecomunicaciones 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 en éstas contenidos.

### **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 TELECOMUNICACIONES**

A los Servicios de Telecomunicaciones, dentro de los que se encuentra los de Telefonía Fija, Telefonía Móvil, los Sistemas de Comunicación Personal (PCS), Trunking, Internet, entre otros, les son aplicables las instrucciones impartidas en el numeral 1.1 del Capítulo Primero y, en lo pertinente, atendiendo la naturaleza del servicio, las contenidas en el Capítulo Segundo, del presente título.

#### **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 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 formularios para cada uno de los trámites que haya de surtir, conforme a los procedimientos legalmente establecidos.

El diligenciamiento del formulario deberá ser suficiente para cumplir con los requisitos legales del trámite correspondiente.

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

- b) Implementar sistemas que permitan identificar y clasificar internamente y de manera adecuada las PQR.
- c) Llevar la relación detallada de todas las PQR recibidas directamente por el proveedor o trasladadas a este 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.
- d) Tener una cartelera (mínimo de 50x40cm) ubicada en un lugar visible de las oficinas con el listado de la información señalada en el numeral 11.8 del artículo 11 del RPU.
- e) 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, esta debe estar disponible en cada oficina en un documento físico impreso.

#### **1.1.1.2 Cierres de las oficinas físicas de atención al usuario**

Cuando los proveedores de servicios 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. Dentro del mismo término se deberá comunicar dicha situación a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Las obras, modificaciones o reparaciones que no impliquen un cierre de la oficina, también deberán ser informadas a los usuarios y a la Superintendencia de Industria y Comercio en los términos y condiciones antes mencionadas.

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](http://www.sic.gov.co) e-mail: [info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co) Bogotá D.C. Colombia

Cuando se trate de cierres de oficinas no programados, los proveedores de servicios deberán informar tal situación a la Superintendencia dentro de los dos (2) hábiles siguientes al cierre, así como las medidas que han sido adoptadas para poner en conocimiento de los usuarios aquella situación.

## **1.1.2 Peticiones, Quejas y Recursos (PQRs)**

### **1.1.2.1 Presentación de PQR**

De acuerdo con lo establecido en el párrafo del artículo 39 de la resolución 3066 de 2011, la habilitación de un código para el envío de mensajes cortos de texto -SMS- por parte de los usuarios, en forma gratuita, con la palabra QUEJA, con el fin de manifestar su intención de presentar una queja respecto de los servicios, únicamente opera para proveedores que prestan servicios de telefonía móvil.

### **1.1.2.2 Información sobre la oportunidad para presentar PQR**

En los formularios para cada uno de los trámites que se hayan de surtir, a los que se hace referencia en el numeral 1.1.1.1 de este Capítulo, no se podrá pedir requisitos o información adicional a la estrictamente indispensable para la procedibilidad del trámite.

Los formularios deberán contener información precisa sobre la oportunidad para la presentación de PQR de acuerdo con lo previsto en el inciso cuarto del artículo 42 de RPU, e ir acompañados de instrucciones sencillas para el diligenciamiento y presentación.

Para efectos de tener certeza sobre la oportunidad para presentar peticiones o quejas o reclamos asociados con la facturación, los proveedores de servicios de telecomunicaciones 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. No se podrá utilizar la expresión “Pago Inmediato” o similares.

### **1.1.2.3 Seguimiento a las PQR**

Cuando el usuario a través de la página web del proveedor o de la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo uso del Código Único Numérico –CUN- (en adelante CUN), realice una consulta sobre una PQR que se encuentre en trámite deberá obtener la información de que trata el inciso tercero del artículo 52 del RPU. En aquellos casos en los cuales el trámite se hubiese agotado, ya sea porque no se presentaron los recursos, o porque de haberse presentado estos se resolvieron, el usuario tendrá derecho a encontrar la información de los actos por medio de los cuales se resolvió su PQR.

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

En los casos en que el usuario presente recurso de apelación de manera simultánea y subsidiaria al recurso de reposición, en la decisión que tome el proveedor respecto de dicho recurso éste deberá informar al usuario el envío del expediente a la Superintendencia, los términos en los que aquél se enviará, el plazo para resolver el recurso de apelación por parte de la SIC y la forma de consultar el trámite ante esta entidad.

El texto de que trata el último inciso del artículo 52 del RPU, será generado por el proveedor de servicios, una vez sea notificada la decisión por medio de la cual se resolvió el recurso de reposición, y será conocido por el usuario al consultar sobre su PQR a través de la página web del proveedor.

### **1.1.3 Registro de Números Excluidos**

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán generar una opción en sus oficinas virtuales, esto es, en su página web y red social, para que los usuarios puedan inscribirse en el Registro de Números Excluidos -RNE- de que trata el numeral 103.3 del artículo 103 del RPU.

### **1.1.4 Mecanismos de supervisión para proveedores de servicios de telecomunicaciones**

#### **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 telecomunicaciones deberán dentro de los quince (15) días siguientes al inicio de sus operaciones, enviar copia de los formularios para cada uno de los trámites que hayan de surtir y del sistema de identificación, clasificación y ubicación de las PQR adoptadas por el proveedor y, en todo caso, cuando se lleven a cabo modificaciones a los mismos.

#### **1.1.4.2 Adecuación contractual**

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán enviar a la Dirección de Protección del Consumidor o quien haga sus veces, 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.

El envío de esta información deberá producirse dentro de los quince (15) días siguientes al inicio de operaciones por parte del proveedor.

La Superintendencia de Industria y Comercio organizará con los modelos y anexos remitidos, una base de datos de contratos y documentos. Para su conformación, el texto de los contratos y sus anexos deben enviarse en mensaje de datos en archivo con extensión PDF, así como en un formato de almacenamiento

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](http://www.sic.gov.co) e-mail: [info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co) Bogotá D.C. Colombia

que sea modificable a través del Sistema de Información Integral del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, informando como mínimo la fecha a partir de la cual se utiliza el documento respectivo y si corresponde a un contrato, cláusula adicional al formato básico o a un anexo señalado en la regulación.

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 solicitar, en cualquier tiempo, las justificaciones técnicas, administrativas y económicas que considere pertinentes, así como ordenar su modificación.

La ausencia de orden de modificación por parte de la Superintendencia no tiene ningún efecto en cuanto a la legalidad de los mismos.

#### **1.1.4.2.1 Información adicional respecto de contratos y anexos**

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán informar al Director de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones, dentro de los siete (7) 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.

#### **1.1.4.2.2 Información a disposición**

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones 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.

#### **1.1.4.3 Indicadores de 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 presenta el respectivo reporte de información, a través de los mecanismos de atención al usuario mencionados en el numeral 11.9 del artículo 11 del RPU.

La primera publicación se hará dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes siguiente a aquél en que inicie operaciones el proveedor.

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](http://www.sic.gov.co) e-mail: [info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co) Bogotá D.C. Colombia

#### **1.1.4.3.2 Certificación sobre control de calidad**

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán publicar, en los términos señalados en el numeral anterior, una certificación de auditor 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 telecomunicaciones deberán reportar al Director de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones, dentro de los diez (10) primeros días hábiles siguientes al vencimiento de cada período, a través del Sistema de Información Integral del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, la siguiente información:

- a) Una relación consolidada de la información de que trata el apartado c) del numeral 1.1.1.1 del presente Capítulo, discriminada por mes calendario. Dicha relación consolidada deberá contener el número de PQR recibidos, la causal que los generó de acuerdo con la clasificación señalada en el numeral 1.1.4.4.2 siguiente y la atención que se les dio (aceptación, negación o de no atención oportuna). Para el efecto, se debe aplicar la relación consolidada de PQR, empleando el formato **3040-F05** que se encuentra en el Sistema de Información Integral del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.
- 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 proveedores de servicios de telecomunicaciones que ingresen al mercado, la información periódica deberá ser remitida a la Superintendencia, a partir del trimestre calendario inmediatamente siguiente al inicio de operaciones.

##### **1.1.4.4.2 Información específica**

Los representantes legales de los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán enviar al Director de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones, un extracto de la información a que se refiere el numeral anterior, con estricta sujeción a los ítems que se señalan en el **Anexo 1.11** de la presente circular.

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

La anterior información deberá discriminarse por tipo de petición, queja o reclamo, de acuerdo con la siguiente clasificación, anexando una relación puntual de aquellos casos que, en número superior a tres, se relacionen dentro del rubro "Otros" y que correspondan a un mismo tipo de queja:

TIPO DE QUEJA
Negación de consumos
Negación de llamadas de móvil o trunking* a móvil o trunking
Negación de conexiones a la internet
Negación de llamadas de fijo a móvil o trunking*
Cláusula de permanencia mínima
Terminación de contrato
Terminación unilateral de contrato
Prácticas indebidas de fidelización o retención de usuarios
Cobros inoportunos
Cobros por servicios no prestados
Cobros de otros cargos inherentes al servicio
Tarifa cobrada
Plan tarifario
Cambio de plan
Estrato y/o subsidio
Pagos no abonados - No abono oportuno
Entrega y oportunidad de la factura
Cargos por corte, suspensión, reconexión y reinstalación
Otros aspectos vinculados a la facturación
Tiempos de instalación
Desconocimiento cesión contrato
Desconocimiento relación contractual
Reporte centrales de riesgo
Portabilidad
Apertura de bandas del equipo terminal
Deficiencia en la calidad y prestación del servicio
Falla en la prestación del servicio
Solicitudes de Compensación
Solicitudes de información
Rooaming Internacional
Cobro indebido de servicios complementarios
Activación y desactivación de servicios complementarios

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

Activación de equipos terminales
Garantía de equipo terminal
Reposición de equipos terminales
Publicidad engañosa
Información engañosa
Deficiencia en la atención al usuario
Negación de PQR
Deficiencias en la velocidad del servicio de acceso a internet
Incumplimiento de favorabilidad
Incumplimiento de orden de la SIC
Otros

Para efectos de lo establecido en el artículo 39 del RPU no constituyen PQR:

Solicitudes de indemnización de perjuicios
Solicitud de reconocimiento de SAP
Sistemas de respuesta automática de llamadas o IVR
Solicitudes de quien no ostenta la calidad de usuario de traslado de la infraestructura del proveedor de servicios a un lugar que es considerado espacio público

Esta información deberá remitirse, vía Internet a través del Sistema de Información Integral del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, con la misma periodicidad señalada para aquella prevista en el numeral 1.1.4.4.1 anterior, diligenciando para el efecto el formulario 3040-F05 que se encuentra a disposición en dicha página web.

#### **1.1.4.4.3 Certificación sobre información periódica y específica**

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán allegar, junto con el reporte trimestral que contenga la información periódica (numeral 1.1.4.4.1) y específica (1.1.4.4.2), una certificación de auditor externo, en que se manifieste que la información reportada ha sido verificada previamente y se ajusta integralmente a los parámetros fijados en los referidos acápite de la presente Circular.

#### **1.1.5 Notificación de decisiones empresariales**

La notificación de las decisiones adoptadas por los proveedores de los servicios de telecomunicaciones dentro de un trámite de una petición, queja o recurso, deberá realizarse de conformidad con lo señalado en el Código 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**

No obstante lo anterior, los proveedores de servicios de telecomunicaciones 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:

#### **1.1.5.1.1 Servicio de mensajería expresa**

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones 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 CRC.

#### **1.1.5.1.2 Mecanismo de notificación en línea a través de internet**

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones 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 telecomunicaciones deberán observar, como mínimo, los siguientes requisitos:

- a) La utilización de este tipo de mecanismo podrá ser sugerida a todo peticionario, pero estará siempre condicionada a la libre y expresa aceptación del usuario, que deberá estar debidamente registrada y acompañada de la evidencia acerca de la aceptación por parte del usuario de los términos y condiciones de uso.
- b) En la implementación de este tipo de mecanismos, los proveedores de servicios deberán incluir dispositivos que permitan la confirmación de la identidad del usuario en el momento del registro.
- c) Sin perjuicio de lo que se prevea sobre el particular en el mecanismo alternativo de notificación en línea a través de internet, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán incluir el envío, dentro del término legal para la atención de la PQR, 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 en internet señalado por el proveedor de servicios.
- d) La respuesta debe indicar claramente la fecha y hora en que se emite, así como la fecha y hora en

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](http://www.sic.gov.co) e-mail: [info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co) Bogotá D.C. Colombia

que fue puesta a disposición del usuario, las cuales deberán encontrarse, en todos los casos, dentro del término legal para la atención de la PQR. 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 una vez el usuario ingrese al portal de internet y acceda al contenido de la comunicación o respuesta. En todo caso se presumirá que se ha surtido la notificación pasados quince (15) días hábiles contados a partir del envío del SMS, llamada telefónica o correo electrónico de que trata el numeral anterior.
- f) En ningún caso el proveedor de servicios de telecomunicaciones podrá utilizar en forma exclusiva y excluyente el mecanismo alternativo de notificación en línea a través de internet.

#### **1.1.5.1.3 Notificaciones electrónicas**

De conformidad con lo previsto en el inciso final del artículo 50 del RPU, las notificaciones electrónicas se entenderán surtidas cuando el usuario acceda electrónicamente al contenido de la decisión y se genere, por parte del peticionario, el correspondiente acuse de recibo de la decisión o cuando por cualquier mecanismo electrónico se permita certificar que el usuario efectivamente recibió la decisión.

En relación con la notificación por medios electrónicos, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán observar, como mínimo, los siguientes requisitos:

- a) La notificación por medios electrónicos estará siempre condicionada a la libre y expresa aceptación del usuario, mediante el registro de una dirección de correo electrónico y la aceptación 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, así como a aquella que figure en el contrato y a la que se indique en la PQR.
- c) El usuario podrá, en cualquier tiempo, modificar o actualizar su dirección de correo electrónico. El proveedor de servicios de telecomunicaciones deberá conservar el correspondiente registro en el que conste la modificación o actualización, el cual debe permitir su impresión por parte del usuario, así como su descarga.
- d) Cuando el usuario acepte que la decisión adoptada respecto de su PQR sea notificada electrónicamente, el proveedor de servicios de telecomunicaciones deberá garantizar, en todos los casos, que por esa misma vía el usuario puede ejercitar los recursos de reposición y subsidiario de apelación, bien sea respondiendo al correo electrónico de origen o escribiendo a una nueva

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](http://www.sic.gov.co) e-mail: [info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co) Bogotá D.C. Colombia

dirección de correo electrónico que se señale claramente para el efecto en la respuesta.

- e) La respuesta debe indicar claramente la fecha y hora en que se emite, así como la fecha y hora en que fue enviada por correo electrónico, las cuales deberán encontrarse, en todos los casos, dentro del término legal para la atención de la PQR. La respuesta 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 electrónicos de certificación de su recepción adecuada y de que no se registre devolución del correo.
- g) En ningún caso el proveedor de servicios de telecomunicaciones podrá utilizar en forma exclusiva y excluyente el mecanismo alterno de notificación electrónica.

#### **1.1.5.2 Información al usuario que celebra el contrato sobre el mecanismo de notificación**

En los contratos de prestación de servicios, los proveedores deberán informar claramente a los usuarios que celebren el contrato acerca del procedimiento adoptado para la notificación de decisiones tomadas en el marco del procedimiento para resolver peticiones, quejas y recursos.

El mecanismo alterno de notificación podrá ser empleado por el proveedor de servicios de telecomunicaciones respecto de los usuarios que hayan celebrado sus contratos con anterioridad a esta Circular, siempre y cuando se haya informado adecuadamente al usuario.

Sin perjuicio de lo señalado en esta Circular, el proveedor de servicios de telecomunicaciones podrá emplear cualquier otro mecanismo de notificación alterno, en tanto que éste garantice de manera efectiva el conocimiento de la decisión por parte del interesado, sea más expedito que el consagrado en el Código Contencioso Administrativo, quede evidencia de la notificación y no sea utilizado de manera exclusiva y excluyente por el proveedor.

#### **1.1.6 Remisión de expedientes a la SIC para decisión del recurso de apelación**

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

- a) Carátula o portada que deberá contener:
  - Razón social del proveedor
  - Nit. del proveedor

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](http://www.sic.gov.co) e-mail: [info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co) Bogotá D.C. Colombia

- Nombre del representante legal del proveedor
  - Nombre o razón social del recurrente
  - Identificación del recurrente (Nit., C.C., C.E., etc.)
  - Dirección de notificación del recurrente
  - Ciudad de domicilio del recurrente
  - Número de teléfono relacionado con la reclamación (móvil o fijo), cuando sea procedente
  - Tipo de queja de acuerdo con la clasificación incluida en el numeral 1.1.4.4.2
  - 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 reclamo presentado por el usuario o consumidor, que dio lugar a la iniciación del trámite en sede de empresa, con inclusión de la totalidad de los anexos aportados por el peticionario al momento de su radicación ante el proveedor.
- d) Documento que contenga la respuesta suministrada por el proveedor a la petición, queja o reclamo presentado por el usuario o consumidor, 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 decisión.
- e) Documento que contenga el recurso de reposición y subsidiario de apelación presentado por el reclamante, 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 respuesta suministrada 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 emitidas por el proveedor, bien sea por el procedimiento previsto en el artículo 50 del RPU, o mediante los mecanismos alternos de notificación previstos en el numeral 1.1.5.1 de esta Circular.

### **1.1.7 Trámite de PQR por violación del derecho de *Hábeas Data* por parte de proveedores de servicios de telecomunicaciones**

#### **1.1.7.1 Información 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](http://www.sic.gov.co) e-mail: [info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co) Bogotá D.C. Colombia

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 telecomunicaciones (en adelante el proveedor) o ante los operadores de información (en adelante el operador), solicitudes de corrección, actualización o retiro de la información personal que el proveedor haya suministrado al operador como fuente de información.

### **1.1.7.2 Reglas generales**

Siempre que la petición o queja presentada por un usuario ante el proveedor esté relacionada con la solicitud de corrección, actualización o retiro de datos personales registrados por aquél ante un operador, deberán observarse, en adición a las reglas previstas en la Ley 1341 de 2009 y el RPU, las siguientes:

- a) Radicada la petición o reclamo, el proveedor deberá informar de ese hecho al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.
- b) Recibida la anterior información por el operador, éste deberá incluir, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, la leyenda “reclamo en trámite” y su naturaleza en el registro individual.
- c) De acuerdo con lo previsto en el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, para dar respuesta a la petición o queja, el proveedor deberá realizar una verificación completa de las observaciones o planteamientos del titular, asegurándose de revisar toda la información pertinente para poder dar una respuesta completa al titular.

En caso de que la petición o reclamo relacionado con la solicitud de corrección, actualización o retiro de datos personales sea presentada ante el operador, éste deberá remitirlo al proveedor que actuó como fuente de información en un término máximo de dos (2) días, para que resuelva e informe al operador en un plazo máximo de diez (10) hábiles.

### **1.1.7.3 Reporte de reclamos**

En la información que los proveedores de servicios de telecomunicaciones reporten de acuerdo con lo previsto en el numeral 1.1.4.4.2 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.

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

- b) El número de reclamos radicados 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 “II Trámite de reclamos” del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008.

Para efectos del reporte, el proveedor tendrá como fecha de presentación aquélla en que reciba el traslado realizado por el operador; la fecha de contestación corresponderá a aquélla 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 telecomunicaciones**

Si el usuario solicita a la Superintendencia de Industria y Comercio la corrección, actualización o retiro 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 Protección al Consumidor de la Delegatura de Protección al Consumidor, adelantará la correspondiente actuación por Silencio Administrativo Positivo (SAP).

#### **1.1.7.5 Agotamiento del requisito de procedibilidad por trámite de PQR ante el proveedor de servicios de telecomunicaciones**

Si la petición o queja fue presentada ante el proveedor, el requisito de procedibilidad exigido por el numeral 5 del artículo 17 de la Ley 1266 de 2008 se entenderá satisfecho para que la Dirección de Investigación de Datos Personales de la Delegatura para la Protección de Datos Personales pueda ordenar la corrección, actualización o retiro de datos personales, en los siguientes casos:

- a) Cuando habiéndose decidido favorablemente la petición, queja o recurso de reposición, el proveedor no proceda de conformidad con la corrección, actualización o retiro de datos personales
- b) .
- c) Cuando el proveedor reconozca, en sede de empresa, que operó el silencio administrativo positivo, pero no ejecute sus efectos en relación con la corrección, actualización o retiro de datos personales.

#### **1.1.8 Terminación del contrato de prestación de servicios**

Para garantizar la libertad de elección de los usuarios consagrada en el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán observar las siguientes instrucciones respecto de las solicitudes de terminación del 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

- 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 subsiguiente, 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.
  - iii)* En los casos en que se haya suscrito una cláusula de permanencia mínima con el lleno de la totalidad de los requisitos previstos en el RPU, y el solicitante de la terminación unilateral y anticipada del contrato no esgrima, expresa o implícitamente, una justa causa, el proveedor deberá proceder en la forma indicada en los numerales *i)* y *ii)*, según corresponda.
  - iv)* En los casos en que se haya suscrito una cláusula de permanencia mínima con el lleno de la totalidad de los requisitos previstos en el RPU, y el solicitante de la terminación unilateral y anticipada del contrato esgrima, expresa o implícitamente, una justa causa que sea aceptada por el proveedor, éste deberá proceder en la forma indicada en los numerales *i)* y *ii)*, según corresponda.
  - v)* En los casos en que se haya suscrito una cláusula de permanencia mínima con el lleno de la totalidad de los requisitos previstos en el RPU, y el solicitante de la terminación unilateral y anticipada del contrato esgrima, expresa o implícitamente, una justa causa que no sea aceptada por el proveedor, éste deberá proceder en la forma indicada en los numerales *i)* y *ii)*, según corresponda, sin perjuicio de que se deba surtir el trámite en sede de empresa en el marco del cual se definirá la procedencia o improcedencia de la justa causa invocada por el peticionario.

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](http://www.sic.gov.co) e-mail: [info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co) Bogotá D.C. Colombia

- vi) 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.
- vii) 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.
- viii) En los eventos en que la devolución o reintegro de los equipos o elementos entregados en comodato al usuario que celebró el contrato, deba realizarse en su domicilio o en un lugar distinto señalado por él para la prestación del servicio, el proveedor de servicios deberá concertar formalmente un cita para el efecto, 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 a clientes, 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.

- ix) En ningún caso, el proveedor de servicios podrá condicionar el trámite de una solicitud de terminación de contrato a la cancelación de las obligaciones en mora 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 sin justa causa cuando medie cláusula de permanencia mínima suscrita con el lleno de los requisitos legales.
- x) Las prácticas de fidelización o retención de usuarios, que podrán ser adelantadas por la empresa dentro del plazo previsto para la interrupción del servicio, en ningún caso suspenden o difieren dicho término.

En todos los casos, el proveedor deberá conservar prueba del desistimiento del usuario que celebró el contrato respecto de su solicitud de terminación del contrato, en la que deberán

consignarse expresamente las condiciones, incentivos o beneficios ofrecidos, con señalamiento de su vigencia.

En ningún caso, las condiciones, incentivos o beneficios ofrecidos al usuario que celebró el contrato podrán consistir en la firma de un nuevo contrato que incluya una cláusula de permanencia mínima.

- xi) Las prácticas de fidelización o retención deberán cesar en el momento en el que el usuario así lo solicite.

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán divulgar el contenido de la presente instrucción en los términos previstos en el inciso final del numeral 11.8 del artículo 11 del RPU, bajo el epígrafe: **“Información importante que usted debe conocer si desea terminar su contrato de prestación de servicios”**.

## **1.2 Instrucciones especiales para Operadores de Telefonía Fija, Telefonía Móvil (TM y PCS) y Trunking**

### **1.2.1 Información a disposición**

#### **1.2.1.1 Auditoría de facturación**

El prestador del servicio de telefonía fija, móvil (TM y PCS) y Trunking 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 regulación vigente, así como la debida aplicación de las tarifas y su reflejo en la facturación, mediante una auditoría externa. Esta podrá realizarse antes o después del lanzamiento de cada plan o de la implementación de una modificación tarifaria, debiendo concluir en todo caso en forma previa a la expedición de las primeras facturas que incluyan dichas variaciones.

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

Todos los soportes de la auditoría deben ser almacenados. Así mismo, deberán permanecer a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio en el momento en que esta, en el cumplimiento de sus funciones, los requiera. 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

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](http://www.sic.gov.co) e-mail: [info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co) Bogotá D.C. Colombia

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.

### **1.2.1.2 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 1.2.1.1.

### **1.2.2 Certificación anual**

Las empresas prestadoras del servicio de telefonía fija, móvil (TMC y PCS) y Trunking 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.

### **1.3 Proveedores exceptuados**

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones 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.

### **1.4 Sanciones**

La inobservancia de las instrucciones impartidas en el presente título implicará violación de las disposiciones sobre protección a los usuarios o consumidores de servicios de telecomunicaciones y dará lugar, según el caso, a la imposición de las sanciones previstas en el la Ley 1341 de 2009 y demás normas aplicables.

### **1.5 Régimen de transición**

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](http://www.sic.gov.co) e-mail: [info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co) Bogotá D.C. Colombia

### **1.5.1 Cumplimiento de nuevas obligaciones**

Para dar cumplimiento a las nuevas obligaciones establecidas en la presente Circular, los proveedores de servicios de telecomunicaciones tendrán un plazo de treinta (30) días contados a partir del momento en que entre en vigencia la misma.

Los proveedores de servicios que cuenten con mecanismos alternos aprobados por la Superintendencia de Industria y Comercio podrán seguir utilizándolos durante los noventa (90) días siguientes a la expedición de la presente Circular, fecha a partir de la cual dichos mecanismos deberán ajustarse a los parámetros establecidos en ésta Circular.

### **1.5.2 Reporte de información a través del Sistema de Información Integral del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones**

Las obligaciones relacionadas con la remisión de información a través del portal del **Sistema de Información Integral del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones – SIUST-**, deberán continuar ejecutándose en la forma señalada en las Circulares Externas respectivas emitidas por la SIC, hasta que aquél sea debidamente implementado para la recepción de los datos enviados por los operadores.

## **CAPÍTULO SEGUNDO SERVICIOS POSTALES**

A los Servicios Postales les son aplicables las instrucciones impartidas en el numeral 1.1 del Capítulo Primero y, en lo pertinente, atendiendo la naturaleza del servicio, las contenidas en el Capítulo Segundo, ambos del título II de esta circular.

### **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 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](http://www.sic.gov.co) e-mail: [info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co) Bogotá D.C. Colombia

- a) Publicar en un lugar visible una cartelera (mínimo de 50x40cm) con el listado de la información señalada en el artículo 4 del RPU.
- b) Contar con mínimo un ejemplar físico impreso que contenga la totalidad de la información de que trata el artículo 4 del RPU 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. Dentro del mismo término se deberá comunicar dicha situación a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Las obras, modificaciones o reparaciones que no impliquen un cierre de la oficina, también deberán ser informadas a los usuarios y a la Superintendencia en los términos y condiciones antes mencionadas.

Cuando se trate de cierres de oficinas no programados, los operadores postales deberán informar tal situación a la Superintendencia dentro de los tres (3) hábiles siguientes al cierre, así como las medidas que han sido adoptadas para poner en conocimiento de los usuarios aquella situación.

### **2.1.2 Información disponible en la Pagina Web**

La información de que trata el artículo 4 del RPU, 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 escrito.

### **2.1.3 PQRs y solicitudes de Indemnización**

#### **2.1.3.1 Identificación y clasificación interna de PQRs 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 PQR;

- b) Implementar sistemas que permitan identificar y clasificar internamente y de manera adecuada las solicitudes de indemnización;
- c) Llevar la relación detallada de todas las PQR recibidas directamente por el operador o trasladadas a este por la Superintendencia de Industria y Comercio o cualquier otro ente.
- d) Llevar la relación detallada de todas las solicitudes de indemnización recibidas directamente por el operador o trasladadas a este por la Superintendencia de Industria y Comercio o cualquier otro ente.

### **2.1.3.2 Formatos de presentación de PQR y solicitudes de indemnización**

- a) En los formatos de presentación de PQR 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 Contencioso Administrativo, la Ley 1369 de 2009 y el RPU.
- b) Los formularios deberán contener información precisa sobre la oportunidad para la presentación de PQR y solicitudes de indemnización, según corresponda, de acuerdo con lo previsto en el inciso cuarto del artículo 25 de RPU, e ir acompañados de instrucciones sencillas para el diligenciamiento y presentación.
- 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 formularios para cada uno de los trámites que hayan de surtir y del sistema de identificación, clasificación y ubicación de las PQR y solicitudes de indemnización adoptadas por el operador y, 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 Adecuación contractual**

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 Servicio 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  
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](http://www.sic.gov.co) e-mail: [info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co) Bogotá D.C. Colombia

El envío de esta información deberá producirse dentro de los quince (15) días siguientes al inicio de operaciones por parte del operador.

La Superintendencia de Industria y Comercio organizará con los modelos y anexos remitidos, una base de datos de contratos y documentos. Para su conformación, el texto de los contratos y sus anexos deben enviarse en mensaje de datos en archivo con extensión PDF, así como en un formato de almacenamiento que sea modificable, inormando como mínimo la fecha a partir de la cual se utiliza el documento respectivo y si corresponde a un contrato, cláusula adicional al formato básico o a un anexo señalado en la regulación.

#### **2.1.4.1.1 Información adicional respecto de contratos y anexos**

Los operadores de servicios postales deberán informar al Director de Protección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, dentro de los siete (7) 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 Indicadores 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 RPU deberá ser publicada mensualmente por los operadores de servicios postales, dentro de los diez (10) primeros días hábiles siguientes al mes sobre el cual se presenta el respectivo reporte de información, a través de los mecanismos mencionados en el artículo 4 del RPU.

La primera publicación se hará dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes siguiente a aquél en que inicie operaciones el operador.

##### **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 externo, en que se manifieste que la información publicada a través de los mecanismos mencionados en el artículo 4 del RPU 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**

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](http://www.sic.gov.co) e-mail: [info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co) Bogotá D.C. Colombia

#### 2.1.4.3.1 Información periódica

Por cada trimestre del año calendario, los operadores de servicios postales deberán reportar al Director 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 c) del numeral 2.1.3.1 del presente Capítulo, discriminada por mes calendario. Dicha relación consolidada deberá contener el número de PQR recibidas, la causal que los generó de acuerdo con la clasificación señalada en el numeral 1.1.4.3.2 y la atención que se les dio (aceptación, negación o de no atención oportuna).
- b) Una relación consolidada de la información de que trata el apartado d) del numeral 1.1.3.1 del presente capítulo, discriminada por mes calendario. Dicha relación consolidada deberá contener el número de solicitudes de indemnización recibidas, la causal que los generó de acuerdo con la clasificación señalada en el numeral 2.1.4.3.2 y la atención que se les dio (aceptación, negación o de no atención oportuna).
- c) 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 Información específica

Los representantes legales de los operadores de servicios postales deberán enviar al Director de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, un extracto de la información a que se refiere el numeral anterior, con estricta sujeción a los ítems que se señalan en el Anexo No. 1.12 de la presente circular.

La anterior información deberá discriminarse por tipo de petición, queja o reclamo, de acuerdo con la siguiente clasificación, anexando una relación puntual de aquellos casos que, en número superior a tres, se relacionen dentro del rubro "Otros" y que correspondan a un mismo tipo de queja:

TIPO DE QUEJA
Incumplimientos en tiempos de entrega

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

Incumplimientos reexpedición
Pérdida del objeto postal
Avería del objeto postal
Expoliación del objeto postal
Deficiencias en la atención al usuario
Negación de PQR o de solicitud de indemnización
Publicidad e información engañosa
Otros

<b>TIPO DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN</b>
Pérdida o falta de entrega del objeto postal
Avería del objeto postal
Expoliación del objeto postal
Otros

Esta información deberá remitirse, vía Internet con la misma periodicidad señalada para aquella prevista en el numeral 2.1.4.3.1 anterior, diligenciando para el efecto el formulario **3040-F05** que se encuentra a disposición en dicha página web.

#### **2.1.4.3.3 Certificación sobre información periódica y específica**

Los operadores postales deberán allegar, junto con el reporte trimestral que contenga la información periódica (numeral 2.1.4.3.1) y específica (2.1.4.3.2), una certificación de auditor externo, en que se manifieste que la información reportada ha sido verificada previamente y se ajusta integralmente a los parámetros fijados en los referidos acápite 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, reclamo, recurso o solicitud de indemnización, deberá realizarse de conformidad con lo señalado en el Código Contencioso Administrativo.

##### **2.1.5.1 Mecanismos alternos de notificación**

No obstante lo anterior, 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 - 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

#### **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 CRC.

#### **2.1.5.1.2 Mecanismo de notificación en línea a través de internet**

Los operadores 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 postales deberán observar, como mínimo, los siguientes requisitos:

- a) La utilización de este tipo de mecanismo podrá ser sugerida a todo peticionario, pero estará siempre condicionada a la libre y expresa aceptación del usuario, que deberá estar debidamente registrada y acompañada de la evidencia acerca de la aceptación por parte del usuario de los términos y condiciones de uso.
- b) En la implementación de este tipo de mecanismos, los operadores postales deberán incluir dispositivos que permitan la confirmación de la identidad del usuario en el momento del registro.
- c) Sin perjuicio de lo que se prevea sobre el particular en el mecanismo alternativo de notificación en línea a través de internet, los operadores postales deberán incluir el envío, dentro del término legal para la atención de la PQR o solicitudes de indemnización, 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 en internet señalado por el operador postal.
- 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 atención de la PQR y solicitudes de indemnización. 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 una vez el usuario ingrese al portal de internet y acceda al contenido de la comunicación o respuesta. En todo caso se

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

presumirá que se ha surtido la notificación pasados quince (15) días hábiles contados a partir del envío del SMS, llamada telefónica o correo electrónico de que trata el numeral anterior.

- f) En ningún caso el operador postal podrá utilizar en forma exclusiva y excluyente el mecanismo alternativo de notificación en línea a través de internet.

### **2.1.5.1.3 Notificaciones electrónicas**

De conformidad con lo previsto en el inciso final del artículo 29 del RPU, las notificaciones electrónicas se entenderán surtidas cuando el usuario acceda electrónicamente al contenido de la decisión y una vez que se genere, por parte del peticionario, el correspondiente acuse de recibo de la decisión o cuando por cualquier mecanismo electrónico se permita certificar que el usuario efectivamente recibió la decisión.

En relación con la notificación por medios electrónicos, los operadores postales deberán observar, como mínimo, los siguientes requisitos:

- a) La notificación por medios electrónicos estará siempre condicionada a la libre y expresa aceptación del usuario, mediante el registro de una dirección de correo electrónico y la aceptación 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, así como a aquella que figure en el contrato y a la que se indique en la PQR o en la solicitud de indemnización.
- c) El usuario podrá, en cualquier tiempo, modificar o actualizar su dirección de correo electrónico. Los operadores postales deberán conservar el correspondiente registro en el que conste la modificación o actualización, el cual debe permitir su impresión por parte del usuario, así como su descarga.
- d) Cuando el usuario acepte que la decisión adoptada respecto de su PQR o de su solicitud de indemnización sea notificada electrónicamente, los operadores postales deberán garantizar, en todos los casos, que por esa misma vía el usuario puede ejercitar los recursos de reposición y subsidiario de apelación, bien sea respondiendo al correo electrónico de origen o escribiendo a una nueva dirección de correo electrónico que se señale claramente para el efecto en la respuesta.
- e) La respuesta debe indicar claramente la fecha y hora en que se emite, así como la fecha y hora en que fue enviada por correo electrónico, las cuales deberán encontrarse, en todos los casos, dentro del término legal para la atención de la PQR o solicitud de información. La respuesta deberá

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](http://www.sic.gov.co) e-mail: [info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co) Bogotá D.C. Colombia

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 electrónicos de certificación de su recepción adecuada y de que no se registre devolución del correo.
- g) En ningún caso el operador postal podrá utilizar en forma exclusiva y excluyente el mecanismo alterno de notificación electrónica.

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

En los contratos de prestación de servicios, los operadores deberán informar claramente a los usuarios que celebren el contrato acerca del procedimiento adoptado para la notificación de decisiones tomadas en el marco del procedimiento para resolver peticiones, quejas, reclamos, recursos y solicitudes de indemnización.

El mecanismo alterno 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.

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

De conformidad con el numeral 31.2 del artículo 31 del RPU, el operador de servicios postales cuenta con máximo cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la decisión que resuelve el recurso de reposición, para remitir el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio para que resuelva el recurso de apelación.

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

- a) Carátula o portada que deberá contener:
  - Razón social del operador
  - Nit. del operador
  - Nombre del representante legal del operador
  - Nombre o razón social del recurrente
  - Identificación del recurrente (Nit., C.C., C.E., etc.)
  - Dirección de notificación del recurrente

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](http://www.sic.gov.co) e-mail: [info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co) Bogotá D.C. Colombia

- Ciudad de domicilio del recurrente
  - Indicación del trámite: PQR o solicitud de indemnización
  - Tipo de PQR o solicitud de indemnización de acuerdo con la clasificación incluida en el numeral 2.1.4.3.2
  - 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, queja, reclamo o solicitud de indemnización presentado por el usuario o consumidor, que dio lugar a la iniciación del trámite en sede de empresa, con inclusión de la totalidad de los anexos aportados por el peticionario o reclamante al momento de su radicación ante el operador.
- d) Documento que contenga la respuesta suministrada por el operador a la petición, queja, reclamo o solicitud de indemnización presentado por el usuario o consumidor, 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 decisión.
- e) Documento que contenga el recurso de reposición y subsidiario de apelación presentado por el reclamante, 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 respuesta suministrada 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 emitidas por el operador, bien sea por el procedimiento previsto en el artículo 29 del RPU, o mediante los mecanismos alternos de notificación previstos en el numeral 2.1.5.1 del presente Título.

## 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.

## 2.3 Sanciones

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

La inobservancia de las instrucciones impartidas en el presente Título implicará violación de las disposiciones sobre protección a los usuarios o consumidores de servicios postales y dará lugar, según el caso, a la imposición de las sanciones previstas en el Estatuto del Consumidor, la Ley 1369 de 2009 y demás normas aplicables.

## **2.4 Régimen de transición**

Para dar cumplimiento a las nuevas obligaciones establecidas en la presente Circular, los operadores de servicios postales tendrán un plazo de treinta (30) días contados a partir del momento en que entre en vigencia la misma.”

## **CAPÍTULO TERCERO Código Único Numérico -CUN-**

### **3.1 Código Único Numérico -CUN-**

Para todos los efectos contenidos en la presente circular, entiéndase por Código Único Numérico – CUN-, el código de identificación que permitirá a los usuarios de los servicios de comunicaciones y postales, hacer seguimiento del trámite de su PQR o solicitud de indemnización ante el proveedor de servicios y ante la Superintendencia de Industria y Comercio. El Código Único Numérico deberá mantenerse durante todo el trámite, incluido el trámite del recurso de apelación ante esta Superintendencia.

### **3.2 Tipología de PQR a la cual debe asignársele un Código Único Numérico –CUN-**

**La siguiente clasificación corresponde a los tipos de PQR que darán lugar a la asignación de un Código Único Numérico -CUN- por parte de los proveedores de servicios de comunicaciones:**

<b>TIPO DE PQR</b>
Negación de consumos
Negación de llamadas de móvil o trunking a móvil o trunking
Negación de conexiones a internet
Negación de llamadas de fijo a móvil o trunking
Cláusula de permanencia mínima
Terminación de contrato
Terminación unilateral 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

Prácticas indebidas de fidelización o retención de usuarios
Cobros inoportunos
Cobros por servicios no prestados
Cobros de otros cargos inherentes al servicio
Tarifa cobrada
Plan tarifario
Cambio de plan
Estrato y/o subsidio
Pagos no abonados - No abono oportuno
Entrega y oportunidad de la factura
Cargos por corte, suspensión, reconexión y reinstalación
Tiempos de instalación
Negativa a la cesión de contrato
Negativa de la relación contractual
Reporte a centrales de riesgo
Portabilidad Numérica
Solicitudes de Compensación
Roaming Internacional
Cobro indebido de servicios complementarios
Activación y desactivación de servicios complementarios
Activación de equipos terminales
Reposición de equipos terminales
Negación de PQR
Deficiencias en la velocidad del servicio de acceso a internet
Incumplimiento a los controles de consumo
Cobro en las consultas por atención a usuario sin previa información.
No discriminación de precios por servicios empaquetados
Falta de disponibilidad en uno o varios de los servicios empaquetados.
Suspensión del servicio con recurso en trámite.
Suspensión del servicio sin justa causa.
Cobros generados durante el período de suspensión.
Servicios suplementarios no solicitados por el usuario.
No activación de los servicios prepago
No transferencia de saldos en servicio prepago
Cancelación de servicios no deseados por el usuario previo el cumplimiento de requisitos adicionales.
Desactivación de Servicios

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

Cargos por mora, enrute, suspensión y desactivación de línea
Ajustes a favor de usuario
Caducidad
No cubrimiento del servicio en el área informada
Otros

Para efectos de lo establecido en el artículo 39 del RPU no constituyen PQR y, por ende, no se debe asignar CUN:

Solicitudes de indemnización de perjuicios
Solicitud de reconocimiento de SAP
Sistemas de respuesta Automática de llamadas o IVR
Solicitudes de quien no ostenta la calidad de usuario de traslado de la infraestructura del proveedor de servicios a un lugar que es considerado espacio público

**La siguiente clasificación corresponde a los tipos de PQR que darán lugar a la asignación de un Código Único Numérico -CUN- por parte de los operadores de servicios postales.**

TIPO DE QUEJA
Incumplimientos en tiempos de entrega
Incumplimientos reexpedición
Pérdida del objeto postal
Avería del objeto postal
Explotación del objeto postal
Deficiencias en la atención al usuario
Negación de PQR o de solicitud de indemnización
Publicidad e información engañosa
Otros

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

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

Sin perjuicio de la anterior tipología, la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá en cualquier momento modificar las PQR que darán lugar a la asignación del Código Único Numérico -CUN- .

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

Los proveedores de los servicios de comunicaciones deberán llevar una relación de las peticiones, quejas y recursos que no generen la asignación del Código Único Numérico -CUN- , del la cual deberán informar a esta Superintendencia en los términos previstos en el numeral 1.1.4.4.1 de la presente Circular.

### **3.4 Asignación del Código Único Numérico -CUN- en servicios de comunicaciones empaquetados.**

De conformidad con 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 asignar el Código Único Numérico -CUN- respecto a las PQR que hayan sido presentadas contra él o cualquiera de los otros proveedores que presten alguno de los servicios empaquetados, debiendo mantener en todo momento el mismo CUN aún en sede del recurso de apelación ante esta Superintendencia.

### **3.5 Asignación del Código Único Numérico -CUN- en servicios de comunicaciones por proveedores interconectados.**

De acuerdo a lo previsto en el artículo 43 del RPU, el proveedor que reciba la PQR deberá asignar un Código Único Numérico -CUN-. Habiendo verificado que la PQR 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 PQR asignar un nuevo Código Único Numérico –CUN, siempre y cuando exista la plena certeza de que la PQR tiene origen en el servicio por él prestado., momento en el cual el proveedor a quien inicialmente se le presentó la PQR, podrá cancelar Código Único Numérico -CUN- que hubiere asignado, dejando constancia expresa de su cancelación.

El cambio de Código Único Numérico -CUN- deberá ser informado al usuario por el proveedor del servicio de comunicaciones que hubiere recibido inicialmente la PQR, utilizando el mismo mecanismo por medio del cual fue presentada.

El Código Único Numérico -CUN- cancelado conforme a lo anterior no será objeto del reporte de información de que trata el numeral 1.1.4.4.2 de la presente Circular.

## **4. VIGENCIA**

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

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

Atentamente,

**JOSÉ MIGUEL DE LA CALLE RESTREPO**  
Superintendente de Industria y Comercio

Elaboró: María Fernanda De La Ossa  
Revisó: María Claudia Caviedes / Juliett Patricia Muñoz  
Aprobó: Alejandro Giraldo

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](http://www.sic.gov.co) e-mail: [info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co) Bogotá D.C. Colombia