

CIRCULAR EXTERNA 6 DE 2017

(noviembre 17)

Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Bogotá, D. C.

Para: OPERADORES

Asunto: Modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio

1. OBJETO

Modificar los Capítulos Primero, Tercero y eliminar el Capítulo Cuarto del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, con el fin de actualizar las instrucciones existentes en la materia, acorde a los cambios de regulación que se han realizado en el sector de las comunicaciones y a las condiciones reales del mercado.

2. FUNDAMENTO LEGAL

De conformidad con lo previsto en 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”, se 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).

Asimismo, el artículo [53](#) de la ley en comento 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 Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) expidió la Resolución número [5111](#) de 2017 “por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC [5050](#) de 2016 y se dictan otras disposiciones”, a través de la cual modificó el régimen jurídico de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones.

De acuerdo con los numerales 32 y 61 del artículo [10](#) del Decreto 4886 de 2011, le corresponde a esta Entidad velar por la observancia de las disposiciones sobre protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones y de los servicios postales, así como impartir instrucciones en materia de protección al consumidor y fijar los criterios y procedimientos para su cabal aplicación.

En observancia de lo expuesto, es necesario actualizar el marco regulatorio contenido en los Capítulos Primero y Tercero del Título III de la Circular Única y eliminar el Capítulo IV, en aras de adecuarlo al cambio normativo contenido en las precitadas disposiciones y en las que las modifican o adicionan.

3. INSTRUCTIVO

Modificar los Capítulos Primero y Tercero del Título III de la Circular Única, los cuales quedarán así:

TÍTULO III.

SERVICIOS DE COMUNICACIONES.

CAPÍTULO I.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES.

1.1. Objeto

El contenido del presente capítulo tiene como propósito instruir las obligaciones establecidas en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, cuyo cumplimiento corresponde a los operadores de dichos servicios.

Las instrucciones aquí impartidas garantizan los principios orientadores del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, y en todo caso protegen los derechos de los usuarios de dichos servicios, en el ofrecimiento de estos, en la celebración de los contratos, durante su ejecución y en la terminación del mismo.

1.2. Deber de información

Los operadores, de conformidad con el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, tienen la obligación de brindar a sus usuarios, a través de todos los mecanismos de atención previstos para el efecto, información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita, que les permita tomar decisiones de consumo con pleno conocimiento de las condiciones del servicio que se ofrece o se presta.

1.2.1. Información disponible al usuario

1.2.1.1. Oficinas físicas de atención al usuario

En cada oficina física de atención al usuario de que trata el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones (en adelante RPU), los operadores deben cumplir con los siguientes requerimientos:

a) Formularios de peticiones, quejas/reclamos y recursos (PQR)

Los operadores deben tener a disposición del público, en un lugar visible del establecimiento, de fácil acceso y sin que deba mediar solicitud por parte de los usuarios para su entrega, formatos para la presentación de peticiones, quejas/reclamos y recursos, cuyo contenido debe corresponder plenamente al establecido en el Anexo 2.2 del Título denominado “Anexos Título II” de la Resolución CRC [5050](#) de 2016 (modificado por el artículo [30](#) de la Resolución CRC 5111 de 2017).

Lo anterior, sin perjuicio de que el usuario opte por presentar su PQR de forma verbal, o sin la utilización de los formularios previamente descritos, o a través de los mecanismos electrónicos dispuestos para tales efectos por el proveedor del servicio.

El diligenciamiento completo del formulario debe ser suficiente para cumplir con los requisitos del trámite correspondiente, salvo que por la naturaleza del mismo se requieran para su perfeccionamiento, documentos adicionales tales como copias de los documentos de identificación y autorizaciones. La exigencia de documentos adicionales no puede servir para impedir injustificadamente el desarrollo del trámite.

b) Información a disposición

Para efectos de consulta inmediata y permanente por parte de los usuarios, la siguiente información, que según lo establecido por el RPU debe ser proporcionada por los operadores, debe estar disponible en cada oficina física de atención al usuario, en un número de documentos físicos impresos y/o dispositivos tecnológicos (tabletas, pc, etc.) ubicados en lugares visibles y de fácil acceso al público, que permita atender la demanda de los usuarios, de acuerdo a los niveles de tráfico de usuarios establecidos por los operadores para cada una de sus oficinas físicas de atención:

1. Devolución de equipos terminales en desuso, indicando los respectivos lugares, fechas y horarios de entrega.
2. Información relativa a la solicitud de servicios a través de SMS, incluyendo tarifa del SMS de solicitud del servicio y la tarifa del servicio; las condiciones del mismo; y el responsable de su prestación.
3. Condiciones de vigencia de las recargas.
4. Condiciones aplicables a la activación de servicios de roaming internacional, así como las tarifas que aplican para dichos servicios, en pesos colombianos con todos los impuestos incluidos, indicando la unidad de medida utilizada para el cálculo del cobro.
5. Ubicación geográfica de la totalidad de las oficinas físicas de atención con que cuenta el proveedor de servicios de comunicaciones.
6. Versiones actualizadas del formato de contrato único de prestación de servicios móviles y del formato de condiciones generales para la prestación de servicios móviles en modalidad prepago, junto con todos sus anexos.
7. Procedimiento para la presentación, recepción, atención, trámite y respuesta de peticiones, quejas/reclamos y recursos, así como mecanismos habilitados para la presentación de las PQR's.

c) Cierres de las oficinas físicas de atención al usuario

Cuando los operadores deban realizar cierres programados de las oficinas físicas de atención al usuario, tienen la obligación de comunicar tal situación a sus usuarios por lo menos con tres (3) días hábiles de anticipación a la fecha prevista para el cierre, en las oficinas físicas de atención al usuario, así como en la página web y red social de la que trata el RPU. En dicha comunicación deben informar a su vez, la fecha en la que se tiene prevista la apertura de la oficina física de atención.

Cuando se trate de cierres de oficinas no programados por razones de caso fortuito y/o fuerza mayor, los operadores deben comunicar tal situación a sus usuarios, en las oficinas físicas de atención al usuario, así como en la página web y red social de la que trata el RPU, en un plazo

máximo de veinticuatro (24) horas contadas a partir del momento en que tuvo lugar el cierre de la oficina.

d) Accesibilidad para personas en situación de vulnerabilidad

Con la finalidad de garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad, es decir, mujeres embarazadas, personas de la tercera edad, y personas en situación de discapacidad y, en cumplimiento de lo previsto en el numeral 1 del artículo [14](#) y artículo [16](#) de la Ley 1618 de 2013, en concordancia con el contenido de la Ley [1346](#) de 2009, los operadores, en sus oficinas físicas de atención, deben contar con mecanismos y espacios que permitan la atención prioritaria y adecuada a toda la población que se encuentre en dichas condiciones de vulnerabilidad, a través de la adopción de medidas de inclusión, de acciones afirmativas y de ajustes razonables, y la eliminación de toda forma de discriminación por razón de tales condiciones.

1.2.1.2. Página web

En su página web, los operadores deben cumplir con lo siguiente:

a) Información a disposición

En la página de inicio del portal web principal de cada operador, estos deben incorporar un enlace ubicado en la barra principal de navegación, consistente en un botón destacado y fácilmente identificable, que se denomine “Información importante para usuarios”. Dicho botón debe desplegar una barra de navegación con enlaces que permitan acceder a cada uno de los siguientes segmentos informativos:

1. Área de cubrimiento

Este enlace, denominado “Mapas de Cobertura”, debe llevar a una sección de mapas de contorno de cobertura, que establezcan las áreas geográficas en las que existe cubrimiento por parte del operador de servicios de comunicaciones.

Las condiciones técnicas en que se debe disponer la información, son las establecidas en el RPU.

2. Comparador de planes y tarifas

Este enlace denominado “Comparador de planes y tarifas”, debe llevar al lugar de la página web del operador donde se pueden consultar los distintos planes y tarifas de los paquetes de servicios ofrecidas por el respectivo operador, en las condiciones previstas para el efecto por el RPU.

3. Factores de limitación de la velocidad de Internet

Este enlace denominado “Factores de limitación de la velocidad de internet” debe llevar al listado de los principales factores que pueden limitar la velocidad efectiva de los servicios de acceso a internet fijo o móvil que puede experimentar el usuario, diferenciando aquellos sobre los que tiene control el operador y los que son ajenos al mismo.

4. Indicadores de calidad del servicio de Internet

Este enlace denominado “Indicadores de calidad del servicio de Internet” debe llevar al lugar de la página web del operador donde se encuentran las mediciones de los indicadores de calidad del servicio, de acuerdo con lo establecido para el efecto por el RPU.

5. Prácticas de gestión de tráfico

Este enlace denominado “Prácticas de gestión de tráfico” debe llevar al lugar de la página web del operador donde se especifiquen las prácticas de gestión de tráfico de acuerdo con lo establecido para el efecto por el RPU.

6. Peticiones, quejas/reclamos y recursos

Este enlace denominado “Procedimiento y trámite de PQR's”, debe llevar al lugar de la página web del operador donde se puede consultar la información sobre el derecho de los usuarios de presentar PQR's, los medios de atención al cliente a través de los cuales se pueden radicar y el procedimiento aplicable.

1.3. Peticiones, quejas/reclamos y recursos

El trámite de las peticiones, quejas y recursos, se rige por lo dispuesto en el Título IV de la Ley [1341](#) de 2009 y la Sección 24 del RPU expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones o las normas que la modifiquen o la sustituyan.

1.3.1. Información sobre el trámite de las peticiones y quejas/reclamos

Dentro de la constancia de presentación de las peticiones y quejas/reclamos a la que se refiere el RPU, los operadores deben incluir el siguiente texto:

“Su petición o queja/reclamo será contestada a más tardar el día (indicar día, mes y año) a través del mismo medio de atención por el que la presentó o por el medio de su elección. Si su petición o queja/reclamo no es atendida en la fecha indicada, se entenderá que ha sido resuelta a su favor. (Esto se llama Silencio Administrativo Positivo)”.

1.3.2. Asignación de tipología para peticiones

Cuando los usuarios presenten peticiones frente a los operadores, estos últimos deben asignar la tipología correspondiente, de acuerdo al listado previsto en el formato 4.3 “Monitoreo de quejas” del Anexo 1 del RPU.

1.3.3. Peticiones, quejas/reclamos y recursos a través de la línea telefónica gratuita

Las peticiones, quejas/reclamos o recursos (PQR) presentados a través de la línea telefónica gratuita de atención al usuario, deben seguir en su trámite y procedimiento aplicable, las reglas previstas para el efecto por el RPU.

La asignación del Código Único Numérico (CUN) a las peticiones, quejas/reclamos o recursos (PQR) presentados a través de la línea telefónica gratuita de atención al usuario, debe seguir los lineamientos previstos en la presente Circular.

1.3.4. Peticiones, quejas/reclamos y recursos en página web del proveedor del servicio

Con el fin de garantizar el acceso y uso de los mecanismos electrónicos y tecnológicos para la presentación de peticiones, quejas/reclamos y recursos (PQR) según lo establecido en el RPU, los operadores deben incorporar en la página de inicio de su portal web, un enlace ubicado en la barra principal de navegación, consistente en un botón destacado y fácilmente identificable, que le indique al usuario acerca del derecho que tiene a presentar PQR's y lo dirija al formato

previsto en el RPU denominado “Formato para presentación de peticiones, quejas/reclamos y recursos a través de oficinas virtuales”.

1.3.5. Información sobre oportunidad y trámite de peticiones y quejas/reclamos sobre facturación

Cuando se trate de cualquier petición o queja/reclamo asociada con la facturación, los operadores deben informar a sus usuarios a través de los medios de atención establecidos en el RPU, (i) que estas podrán presentarse máximo dentro de los seis (6) meses siguientes contados a partir del vencimiento del pago oportuno de la misma; (ii) que el usuario NO debe pagar las sumas que sean objeto de reclamación, siempre y cuando la PQR se presente antes de la fecha de pago oportuno.

1.3.6. Respuesta a las peticiones, quejas/reclamos y recursos

El operador debe dar respuesta a la PQR (petición, queja/reclamo o recurso) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Dicha actuación, para efectos del cómputo del término legal para emitir respuesta y la eventual configuración del Silencio Administrativo Positivo, se entiende surtida cuando la respuesta es enviada al usuario a través del mismo medio de atención por el que el usuario presentó la PQR, o por el medio elegido por este, según corresponda, de acuerdo con lo previsto para el efecto por el RPU.

En el caso de las peticiones y quejas/reclamos, la respuesta emitida por el operador deberá incluir en su contenido el siguiente texto:

“En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que le hemos dado, usted puede presentar ante nosotros recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión. Lo puede hacer a través de medios electrónicos (página web o red social), línea gratuita de atención al usuario número XXX o mediante comunicación escrita”.

1.3.7. Conservación de respuestas y notificaciones a las peticiones, quejas/ reclamos y recursos

Los operadores deben conservar hasta por el término de tres (3) años contados a partir de la emisión de la respuesta, los soportes de las respuestas y notificaciones de sus decisiones empresariales.

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

De conformidad con lo establecido por el RPU, los operadores dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que resuelve el recurso de reposición, deben remitir el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio para que la Entidad proceda a resolver el recurso de a pelación.

Para el efecto, los operadores deben realizar la remisión del expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio para la decisión del recurso de apelación, únicamente a través de: (i) “Formulario Web” o, (ii) “Web Service”; los cuales corresponden a mecanismos establecidos por esta Entidad y cuyos requerimientos técnicos están desarrollados en el Anexo Técnico denominado “Requerimientos para la implementación de la asignación del CUN, Consulta de PQR y Reporte de Apelaciones por medios electrónicos”, que hace parte integral del presente Título.

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

a) Carátula o portada que deberá contener:

1. Razón social del operador
2. NIT. del operador
3. Nombre del representante legal del operador
4. Nombre o razón social del recurrente
5. Identificación del recurrente (Nit., C.C., C.E., etc.)
6. Código Único Numérico – CUN.
7. Fecha de la asignación del CUN
8. Dirección de notificación del recurrente
9. Ciudad de domicilio del recurrente
10. Número de teléfono relacionado con la reclamación (móvil o fijo), cuando sea procedente.
11. Tipo de PQR, de conformidad con la tipología prevista en el Formato 4.3 “Monitoreo de quejas” del Anexo 1 del RPU.
12. Número total de folios remitidos.

b) Índice de contenido con registro 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 operador.

d) Documento que contenga la respuesta o decisión suministrada por el operador 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 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.

En caso de que algún operador remita los expedientes en medio físico, el recurso de apelación

será decidido por la Superintendencia de Industria y Comercio. No obstante, el incumplimiento de la presente instrucción, dará lugar a la imposición de las sanciones legales que correspondan por el no uso de los mecanismos electrónicos establecidos por esta Entidad.

Parágrafo transitorio. A partir del primero (1) de diciembre de dos mil diecisiete (2017), y por el término de cuatro (4) meses, el operador de servicios de comunicaciones deberá trasladar – con periodicidad mensual – al menos el treinta (30) por ciento (%) de los expedientes de que trata el artículo [54](#) de la Ley 1341 de 2009 a esta Superintendencia, a través de los mecanismos electrónicos (i) “Formulario Web” o, (ii) “Web Service”.

La instrucción deberá ser observada por los operadores de servicios de comunicaciones que durante el primer semestre de 2017, hayan trasladado a la Superintendencia de Industria y Comercio mensualmente expedientes en un número superior a cien (100).

1.4. Contratación de servicios

1.4.1. Conservación de documentos contractuales

Los operadores, para efectos de consulta de sus usuarios, deben conservar todos los documentos que hacen parte integral del contrato de prestación de servicios de comunicaciones (contrato, anexos, modificaciones y cualquier otro documento que haya sido suscrito y/o puesto en conocimiento al usuario), durante el término y bajo las condiciones previstas por el artículo [28](#) de la Ley 962 de 2005 y/o cualquier otra norma que la modifique o sustituya.

1.4.2. Reglas asociadas a la terminación del contrato de prestación de servicios de comunicaciones

En ningún caso el operador puede condicionar el trámite de una solicitud de terminación de contrato al pago de obligaciones insolutas a cargo del usuario que celebró el contrato. Sin embargo, ello no obsta para que el operador pueda perseguir el pago de estas, así como el de los valores correspondientes a la terminación anticipada del contrato.

La solicitud de terminación del contrato o de cancelación de servicios, debe ser almacenada por el operador de servicios de comunicaciones por el término de tres (3) años calendario, contado a partir de la fecha de la terminación del contrato.

La devolución o reintegro de los equipos o elementos entregados por el proveedor a título de comodato estará a cargo del operador del servicio, quien debe recoger los elementos en el lugar de la instalación del (los) servicio(s) de manera gratuita, en un término no superior a un (1) mes calendario, contado a partir de la fecha de la solicitud de la terminación del contrato. Finalizado dicho lapso, si el operador no procede a recoger tales elementos, el usuario queda exonerado de toda responsabilidad y correrá por cuenta del operador su deterioro o pérdida.

Para el efecto, el operador deberá concertar una cita con el usuario con al menos tres (3) días calendario previo a la fecha de recolección de los equipos o elementos entregados para la prestación del servicio, para lo cual deberá fijar una cita con el usuario con un rango de espera no superior a dos (2) horas.

En el evento en el que el usuario no atienda la visita programada para la recolección de los equipos o elementos entregados para la prestación del servicio, este deberá entregarlos en el lugar señalado por el operador.

1.5. Reportes de Información

1.5.1. Información a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio

a) Información de peticiones, quejas/reclamos y recursos

Los operadores deben mantener a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, un registro debidamente actualizado de las peticiones, quejas/reclamos y recursos presentadas por los usuarios a través de cada uno de sus medios de atención, que contenga – como mínimo – si se trata de una petición, queja/reclamo o recurso, el número del CUN, la causal o motivo, el nombre e identificación del usuario, resumen de la petición, queja/reclamo o recurso y, la respuesta brindada a la PQR.

Parágrafo. Dicha información debe consolidarse por cada mes calendario y debe ser conservada hasta por el término de tres (3) años.

b) Facturación y cobro de servicios de contenido comercial y/o publicitario prestados a través de SMS, MMS y USSD.

Los operadores deben mantener a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, los registros de facturación y/o evidencia del cobro que se efectúen a través de sus sistemas de facturación a los usuarios, por el consumo de servicios de contenido comercial y/o publicitario prestados a través de SMS, MMS y USSD cursados por su red, bien sea que estén vinculados en modalidad prepago o pospago.

Los soportes de facturación deben estar a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio en el momento en que esta los requiera en el ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, según la normativa aplicable.

CAPÍTULO 3.

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, los usuarios tienen derecho a presentar peticiones, quejas/reclamos, 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 operador de servicios de comunicaciones o el operador postal, según corresponda, al momento de la presentación de la respectiva 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/reclamo, recurso y solicitud de indemnización (servicios postales) ante el operador 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 operador de servicios de comunicaciones y/o el operador postal, a toda petición, queja/ reclamo, recurso y solicitud de indemnización, esta última para los servicios postales, salvo las que esta misma

Circular contemple. Dicho Código deberá comunicarse en el momento de registro del trámite, de conformidad con las condiciones establecidas en el presente Capítulo.

3.1.1. Estructura del Código Único Numérico (CUN)

Los operadores, tanto de servicios de comunicaciones como de servicios postales, según corresponda deben implementar en su sistema de recepción de peticiones, quejas/ reclamos, recursos o solicitudes de indemnización los dieciséis (16) dígitos del Código Único Numérico (CUN) que está compuesto de la siguiente estructura:



IO, Identificador Operador: Corresponde a los cuatro (4) primeros dígitos que identifican al operador 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 dos (2) últimos dígitos del año en el que se registra en el sistema de recepción de peticiones, quejas/reclamos, recursos y solicitudes de indemnización (servicios postales) del operador 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 recepción de peticiones, quejas/reclamos, recursos y solicitudes de indemnización (servicios postales) de cada operador 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/reclamo, 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 Formato 4.3 “Monitoreo de quejas” del Anexo 1 del RPU, se debe asignar un Código Único Numérico (CUN) por parte de los operadores a las peticiones, quejas/reclamos o recursos (PQR) que presenten los usuarios de los servicios de comunicaciones, utilizando para ello las tipologías allí establecidas.

No se debe asignar (CUN) a las siguientes solicitudes:

- Solicitud de reconocimiento del silencio administrativo positivo (SAP)
- Solicitudes sobre las cuales el operador dé respuesta inmediata y favorable al usuario.
- Sistemas de respuesta automática de llamadas o IVR (Interactive Voice Response).
- Consultas y reclamos relacionados con reporte ante centrales de riesgos y tratamiento de datos personales.
- Peticiones y quejas/reclamos relacionadas con garantías de equipos.

3.2.2. Tipología para los servicios postales

De conformidad con lo previsto en RPU para servicios postales, se debe asignar 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:

TIPOLOGÍA ASIGNACIÓN DE CUN

- Avería del objeto postal
- Cumplimiento de una orden de la SIC
- Deficiencias en la atención al usuario
- Expoliación del objeto postal
- Incumplimiento reexpedición
- Incumplimientos en tiempo de entrega
- Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales
- Pérdida del objeto postal
- Publicidad y/u ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas
- Otros

No se debe asignar (CUN) a las siguientes solicitudes:

- Solicitud de reconocimiento del silencio administrativo positivo (SAP)
- Solicitudes sobre las cuales el operador dé respuesta inmediata y favorable al usuario.
- Sistemas de respuesta automática de llamadas o IVR (Interactive Voice Response).
- Consultas y reclamos relacionados con tratamiento de datos personales.

3.3. Registro de peticiones, quejas/reclamos, recursos y solicitudes de indemnización que no requieren la asignación de un Código Único Numérico (CUN)

Los operadores de los servicios de comunicaciones y los operadores de servicios postales deben llevar una relación de las peticiones, quejas/reclamos, recursos y solicitudes de indemnización (servicios postales) que no generen la asignación del Código Único Numérico (CUN), la cual debe mantenerse a disposición de esta Superintendencia para su consulta y eventual remisión.

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

La asignación del Código Único Numérico (CUN), se debe efectuar al usuario que haya presentado una petición, queja/reclamo, recurso y solicitud de indemnización (servicios postales), y debe ser informada por el mismo medio que haya sido recibida inicialmente. El operador de servicios de comunicaciones y operador postal puede 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/reclamos entre operadores interconectados o que presten servicios empaquetados, el operador que traslade debe informar al operador 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 operador que recibe por traslado de la petición o queja, pueda indicarle al usuario la invalidez del CUN asignado inicialmente. Por su parte, el operador responsable de resolverla deberá informar al usuario, a más tardar el día inmediatamente siguiente al de la recepción de la petición o queja/reclamo, la cancelación del Código Único Numérico (CUN) asignado inicialmente, así como el nuevo Código Único Numérico (CUN) asignado. Para tales efectos, se debe adicionar 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 RPU, cuando en el uso del servicio que el usuario ha contratado se encuentre vinculado un tercer operador, el operador de servicios de comunicaciones con el que el usuario suscribió el servicio de comunicaciones será el responsable de recibir las peticiones, quejas/reclamos y/o recursos (PQR) que hayan sido presentadas contra él o cualquiera de los otros operadores que presten alguno de los servicios empaquetados o vinculados, asignándole para tal efecto el Código Único Numérico (CUN).

Cuando el hecho que generó la petición, queja/reclamo y/o recurso (PQR), no sea de responsabilidad del operador que la recibió, este debe remitir la petición, queja/ reclamo y/o recurso al operador responsable del servicio quien le asignará y comunicará el nuevo CUN de conformidad con las condiciones establecidas en el presente capítulo, y 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/reclamo y/o recurso (PQR) fuese recibida por parte del tercer operador.

El operador que recibió inicialmente la petición, queja/reclamo y/o recurso (PQR), debe informar al usuario de conformidad con las condiciones establecidas en el presente Capítulo, el traslado por competencia de la petición, queja/reclamo y/o recurso y debe 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 operador reciba una petición, queja/reclamo y/o recurso (PQR) relacionada con servicios de comunicaciones empaquetados entre los que se encuentren el servicio de Televisión, esta 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 operadores interconectados

De acuerdo con lo previsto en el RPU, el operador que reciba la petición o queja/ reclamo deberá asignar un Código Único Numérico (CUN) y comunicarlo de conformidad con las condiciones establecidas en el presente Capítulo.

Una vez verificado que la petición o queja/reclamo no tiene origen en el servicio por él prestado y habiendo agotado el trámite de traslado establecido en el RPU, debe el operador 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 presente Capítulo, siempre y cuando exista certeza de que la petición o queja tiene origen en el servicio por él prestado.

Surtido lo anterior, el operador a quien inicialmente se le presentó la petición o queja/ reclamo, puede 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 operador 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 presente Capítulo, y tendrá la obligación de dar respuesta efectiva al usuario.

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

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

Cuando el usuario a través de la página web del operador 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/reclamo, recurso o solicitud de indemnización que se encuentre en trámite, debe obtener la información respecto al estado actualizado del trámite. Esta información debe estar disponible hasta un (1) año después de resuelta la actuación.

Cuando se trate de servicios de comunicaciones el operador deberá indicar 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 número [“Número de CUN”].
- e) Anulado
- f) Análisis por parte del operador de servicios de comunicaciones
- g) En etapa de práctica de pruebas por parte del operador de servicios de comunicaciones
- h) Análisis por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio
- i) En etapa de práctica de pruebas por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cuando se trate de servicios postales el operador deberá indicar 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 número [“Número de CUN”].
- e) Anulado
- f) Análisis por parte del operador postal
- g) En etapa de práctica de pruebas por parte del operador postal.
- h) Análisis por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- i) En etapa de práctica de pruebas por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.

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 debe indicar que la decisión empresarial por medio de la cual se resolvió la petición, queja/reclamo 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 puede 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 operador resuelva el recurso de reposición de manera parcial o totalmente desfavorable al usuario, debe 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 aquel se enviará y la forma de consultar el trámite ante esta Entidad.

3.8. Recuperación de Código Único Numérico (CUN) Olvidado por el usuario

En el evento en que el usuario haya olvidado el Código Único Numérico (CUN) que le fue asignado, el operador de servicios de comunicaciones y el operador postal deben 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/ reclamo, recurso o solicitud de indemnización.

El anterior mecanismo de recuperación de Código Único Numérico (CUN), solo será provisto en los eventos en que el usuario que presente la petición, queja/reclamo, 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/reclamo, recurso o solicitud de indemnización que verse sobre los mismos hechos y pretensiones, el operador de servicios de comunicaciones u operador postal, debe acumular la PQR o Solicitud de Indemnización al primer CUN asignado.

En todo caso la acumulación de la que se hace referencia no puede superar el término de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que se presentó la primera petición, queja, recurso o solicitud de indemnización.

3.10. Anulación de Código Único Numérico (CUN)

La anulación del Código Único Numérico (CUN) solo se admite 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 debe informar al usuario de esta 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 debe conservarse por parte del proveedor u operador el soporte de la causa que generó la anulación.

En ningún caso, puede reutilizarse 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 operador de servicios de comunicaciones u operador postal debe en todo caso garantizar a los usuarios la recepción de las peticiones, quejas/reclamos, recursos y solicitudes de indemnización. Una vez el sistema se encuentre disponible, el operador debe proceder de manera inmediata a asignar el CUN y a comunicarle la asignación al usuario, de conformidad con las condiciones establecidas en el presente Capítulo.

En todo caso, la fecha que se tendrá en cuenta para efectos legales es la correspondiente a la fecha en que el usuario presentó su PQR; en tal sentido, el reproceso de asignación y comunicación del CUN no afecta el término de respuesta.

De igual forma, en los eventos en que el sistema de consulta CUN no se encuentre disponible por fallas técnicas, el proveedor de servicios de comunicaciones u operador postal debe informar dicha situación dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la falla del sistema a la Dirección de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

En caso de que la interrupción obedezca a mantenimientos programados, el proveedor u operador debe comunicar tal situación a los usuarios por lo menos con tres (3) días hábiles de anticipación a la fecha prevista para el mantenimiento, mediante aviso que se debe publicar en sus instalaciones en un lugar visible.

4. DEROGATORIA

4.1. Eliminar el Capítulo Cuarto del Título III de la Circular Única.

4.2. La presente circular, deroga el contenido de los Capítulos Primero y Tercero del anterior

Título III de la Circular Única.

5. VIGENCIA

La presente circular entra a regir a partir del 1 de enero del año dos mil dieciocho (2018), salvo la obligación prevista en el párrafo transitorio del numeral 1.3.8, que será exigible desde el 1 de diciembre del año dos mil diecisiete (2017).

Atentamente,

El Superintendente de Industria y Comercio,

PABLO FELIPE ROBLEDO DEL CASTILLO

CONSULTAR ANEXO EN EL ORIGINAL IMPRESO O EN FORMATO PDF.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 30 de abril de 2024 - (Diario Oficial No. 52.728 - 15 de abril de 2024)



MINTIC