

## CIRCULAR EXTERNA 14 DE 2012

(julio 10)

Diario Oficial No. 48.487 de 10 de julio de 2012

### SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

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

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

Resumen de Notas de Vigencia

#### NOTAS DE VIGENCIA:

- Anexo subrogado por el Anexo incluido en la Circular 2 de 2013, 'fijación del cronograma para la asignación del Código Único Número (CUN), la implementación de los mecanismos de consulta interactiva y, la modificación del anexo técnico del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 48.684 de 25 de enero de 2013.

#### 1. OBJETO

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

#### 2. FUNDAMENTO LEGAL

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

La Resolución CRC número [3066](#) del 18 de mayo de 2011, expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones.

La Ley [1369](#) de 2009, “por medio de la cual se establece el Régimen de los servicios Postales, y se dictan otras disposiciones”, establece, entre otros aspectos los derechos y deberes de los usuarios de los servicios postales, el procedimiento para el trámite de peticiones, quejas y recursos, así como las solicitudes de indemnizaciones, la responsabilidad del usuario y de los operadores postales y faculta a la Superintendencia de Industria y Comercio, como la autoridad

competente para hacer cumplir las normas sobre libre competencia, competencia desleal y protección al consumidor en el mercado de los servicios postales.

La Resolución CRC [3038](#) de 2011, de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC9), consagra el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios Postales, y dispone la facultad de la Superintendencia de Industria y Comercio para sancionar las violaciones al régimen establecido en dicha resolución.

De acuerdo con los numerales 32, 33, 35, 36, 37, 39 y 61 del artículo [1](#)o del Decreto 4886 de 2011, le corresponde a esta entidad velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y los usuarios de los servicios de comunicaciones y de servicios postales, así como impartir instrucciones en materia de protección al consumidor y fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.

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

### 3. INSTRUCCIÓN

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

#### “TÍTULO III SERVICIOS DE COMUNICACIONES

#### CAPÍTULO PRIMERO. RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

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

##### 1.1. Disposiciones Generales

##### 1.1.1. Oficinas físicas de atención al usuario

##### 1.1.1.1. Información disponible

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

a) Tener a disposición del público 3 formularios a saber:

i) Formulario de Peticiones.

ii) Formulario de Quejas.

iii) Formulario de Recursos.

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

Lo anterior, sin perjuicio de que el usuario opte por presentar su Petición, Queja o Recurso de

forma verbal en los términos del artículo [41](#) del RPU.

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

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

b) Tener una cartelera (mínimo de 50 x 40 cm), ubicada en un lugar visible de las oficinas físicas con el listado de la información señalada en los literales a), b), c), d), e), f), i), j), m) y o) del numeral 11.8 del artículo [11](#) del RPU. Para los literales g), h), k), l), n) y p) del numeral 11.8 del artículo [11](#) del RPU, la información se deberá divulgar de acuerdo a los mecanismos que para ello tenga previsto el proveedor de servicios de comunicaciones siempre y cuando se garantice su publicidad y el fácil acceso por parte de los usuarios.

c) Para efectos de consulta por parte de los usuarios, de manera inmediata la información de que trata el numeral 11.8 del artículo [11](#) del RPU, esta debe estar disponible en cada oficina en un documento físico impreso, como en la página web del proveedor de servicios de comunicaciones.

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

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

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

#### 1.1.2. Peticiones, Quejas y Recursos (PQR)

##### 1.1.2.1. Presentación de Peticiones, Quejas y Recursos (PQR)

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

Los proveedores que prestan servicios de telefonía móvil, además, deberán disponer en forma gratuita de una opción para el envío de mensajes cortos de texto -SMS- por parte del usuario.

Para tal efecto, el proveedor deberá establecer un código, a través del cual mediante el envío de la palabra “QUEJA”, el usuario manifiesta su intención de presentar una queja respecto de los servicios a su cargo. El proveedor deberá llamar al usuario a más tardar el día hábil siguiente del envío de dicho mensaje para atender al usuario. En todo caso, el envío de este mensaje en sí mismo no constituye una queja.

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

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

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

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

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

#### 1.1.2.3 TÉRMINO PARA INTERPOSICIÓN DE RECURSOS. <Numeral adicionado por la Circular 17 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

El usuario tendrá derecho a interponer recurso de reposición y, en subsidio el de apelación ante el mismo proveedor que decidió la petición o queja, a través de los mecanismos obligatorios de atención de Peticiones, Quejas y Recursos, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión al usuario.

De conformidad con lo previsto en el artículo 47 del RPU, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán informarle expresamente al usuario, que el término de interposición del recurso de reposición, y subsidio de apelación es de diez (10) días hábiles, contados a partir de que tenga conocimiento de la decisión de su petición o queja.

#### Notas de Vigencia

- Numeral 1.1.2.3 adicionado por la Circular 17 de 2012, 'por la cual se adiciona el numeral [1.1.2.3](#) al Capítulo I y el numeral [2.1.3.3](#) al Capítulo II del Título III de la Circular Única', publicada en el Diario Oficial No. 48.537 de 29 de agosto de 2012.

#### 1.1.3. Registro de Números Excluidos

Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán generar una opción en sus oficinas virtuales, esto es, en su página web y redes sociales que hayan dispuesto, que les permita a los usuarios acceder al enlace dispuesto por la CRC en forma gratuita, para que los usuarios puedan inscribir su número de abonado móvil en el Registro de Números Excluidos (RNE), con el

propósito de evitar la recepción de mensajes cortos de texto -SMS- y/o mensajes multimedia -MMS- con fines comerciales o publicitarios.

#### 1.1.4. Mecanismos de supervisión para proveedores de servicios de comunicaciones

##### 1.1.4.1. Remisión de formularios

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

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

##### 1.1.4.2. Modificación contractual

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

Conforme a la facultad prevista en el numeral 2 del artículo [13](#) del Decreto 4886 de 2011, la Dirección de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones podrá ordenar la modificación de los contratos cuando sus estipulaciones sean contrarias al régimen de protección de los derechos de los usuarios de comunicaciones o afecten los derechos de estos últimos.

##### 1.1.4.2.1. Información a disposición

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

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

##### 1.1.4.3. Calidad en atención al usuario

#### 1.1.4.3.1. Publicación de los indicadores de atención al usuario

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

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

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

#### TIPO DE QUEJA

Negación de consumos

Inconformidad con la cláusula de permanencia mínima.

Inconformidad con la terminación de contrato.

Inconformidad con cobros inoportunos.

Inconformidad con cobros por servicios no prestados.

Inconformidad con el plan tarifario.

Inconformidad con la modificación de la tarifa y planes.

Inconformidad con la modificación del contrato.

Inconformidad con el estrato aplicado por la autoridad territorial y el aplicado en la factura.

Inconformidad con el subsidio aplicado.

Inconformidad con pagos no abonados y no abono oportuno.

Inconformidad con la entrega y oportunidad de la factura.

Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio.

Inconformidad con el cambio de ciclo de facturación.

Inconformidad con la facturación.

Inconformidad con el plazo para el inicio de la prestación del servicio.

Inconformidad con la cesión del contrato.

Inconformidad con la publicidad.

Inconformidad con el reporte a centrales de riesgos.

Negación de la relación contractual.

Inconformidad con el derecho a la portabilidad numérica.

Inconformidad con la apertura de bandas del equipo terminal.

Falta de disponibilidad del servicio por las fallas en el equipo terminal suministrado por el proveedor.

Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica.

Falta de disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor.

Inconformidad con la compensación.

Inconformidad con el servicio de Roaming Internacional.

Inconformidad con el cobro de servicios suplementarios y adicionales.

Inconformidad con la activación y desactivación de servicios suplementarios.

Inconformidad con la activación de equipos terminales y/o líneas.

Inconformidad con la recepción de equipo terminal en garantía.

Inconformidad con la reposición de equipos terminales.

Inconformidad en la calidad de atención al usuario.

Inconformidad por la negativa en recibir una Petición, Queja y Recurso.

Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet. Inconformidad sobre el cumplimiento de una orden de la SIC.

Inconformidad con la vigencia de las tarjetas prepago.

Inconformidad con la transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago.

Inconformidad con la utilización de datos personales con fines comerciales o publicitarios.

Inconformidad con el cambio unilateral de modalidad prepago a pospago.

Inconformidad con el cobro en las consultas por atención al usuario sin previa información.

Inconformidad con la suspensión del servicio con recurso en trámite.

Otros.

#### 1.1.4.3.2. Certificación sobre control de calidad de atención al usuario

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

#### 1.1.4.4. Solicitud de información



#### 1.1.4.4.1. Información periódica

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

a) Una relación consolidada de todas las Peticiones, interacciones con el usuario y, en general cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor, así como las Quejas y Recursos recibidos a través de los mecanismos de atención al usuario directamente por el proveedor o trasladadas a 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, discriminada por mes calendario.

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

ÍTEM	ALCANCE
TOTAL PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Número total de Peticiones, interacciones con el usuario, y en general cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor, así como las Quejas y Recursos presentadas directamente por los usuarios ante el proveedor.
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS - MEDIO DE PRESENTACIÓN	Número de Peticiones interacciones con el usuario y, en general, cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor, así como las Quejas presentadas directamente por los usuarios discriminadas por cada uno de los medios disponibles para su presentación de conformidad con el artículo <a href="#">11.9</a> del RPU.
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS - OFICINAS FÍSICAS	Número de Peticiones, interacciones con el usuario y, en general, cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor, así como las Quejas y Recursos presentadas directamente por los usuarios discriminadas por cada una de las oficinas físicas de atención al usuario.
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS – LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL USUARIO.	Número de Peticiones, interacciones con el usuario y, en general, cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor, así como las Quejas y Recursos presentadas directamente por los usuarios discriminadas por la línea gratuita de atención al usuario.
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS – POR PÁGINA WEB Y REDES SOCIALES	Número de Peticiones, interacciones con el usuario y, en general, cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor, así como las Quejas y Recursos presentadas directamente por los usuarios discriminadas por la página web y redes sociales.



PETICIONES Y QUEJAS - A FAVOR,	Número de Peticiones, interacciones con el usuario y, en general, cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor, resueltas a primer contacto y Quejas resueltas a favor del usuario en primera instancia durante el período.
PETICIONES Y QUEJAS - EN CONTRA	Número de Peticiones, interacciones con el usuario y, en general, cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor, resueltas a primer contacto y Quejas resueltas en contra del usuario en primera instancia durante el período.
TOTAL RECURSOS DE REPOSICIÓN	Número total de recursos de reposición presentados directamente por los usuarios ante el proveedor.
RECURSOS DE REPOSICIÓN A FAVOR	Número de recursos de reposición resueltos a favor de los usuarios durante el período.
RECURSOS DE REPOSICIÓN EN CONTRA	Número de recursos de reposición resueltos en contra de los usuarios durante el período.

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

b) <Ver Notas de Vigencia> Una relación consolidada del número total de usuarios y de líneas de acuerdo con los siguientes ítems.

NÚMERO DE LÍNEAS      Número total de líneas  
NÚMERO DE USUARIOS    Número total de usuarios

Notas de Vigencia

- El cumplimiento de este literal se suspende hasta nueva instrucción por la Circular 1 de 2013, 'Modificar el Capítulo Primero Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 48.673 de 14 de enero de 2013.

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

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

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

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

#### 1.1.4.4.2. Certificación sobre información periódica y específica

Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán allegar, junto con el reporte trimestral que contenga la información periódica una certificación de auditor interno o externo, en que se

manifieste que la información reportada ha sido verificada previamente y se ajusta integralmente a los parámetros fijados en los referidos acápites de la presente Circular.

#### 1.1.5. Notificación de decisiones empresariales

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

##### 1.1.5.1. Mecanismos alternos de notificación

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

Tales mecanismos deberán cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

##### 1.1.5.1.1. Servicio de mensajería expresa

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

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

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

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

a) La utilización de este tipo de mecanismo podrá ser sugerida a todo usuario, pero estará siempre condicionada a la libre y expresa aceptación del mismo. Esta aceptación deberá estar debidamente registrada y acompañada de la evidencia acerca de la aceptación del usuario de los términos y condiciones de uso.

b) En la implementación de este tipo de mecanismos, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán incluir dispositivos que permitan la confirmación de la identidad del usuario en el momento del registro.

c) Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán incluir, dentro del término legal para la notificación de la respuesta a la Petición, Queja o Recurso, el envío de alertas a los usuarios, bien sea por SMS, llamadas telefónicas o correos electrónicos (en este último evento, previa aceptación expresa del usuario), en las cuales les adviertan sobre la puesta a su disposición de una comunicación o respuesta de la que deban notificarse ingresando al portal de internet señalado por el proveedor de servicios de comunicaciones. Del envío de estas alertas el proveedor dejará constancia.

d) La respuesta debe indicar claramente la fecha y hora en que se emite, así como la fecha y hora en que fue puesta a disposición del usuario, las cuales deberán encontrarse, en todos los casos, dentro del término legal para la notificación de la respuesta a la Petición, Queja y Recurso. La respuesta deberá enviarse en un formato que permita su impresión por parte del usuario, así como su descarga.

e) La notificación en línea a través de internet se entenderá surtida a partir de la fecha y hora en que el usuario acceda al contenido de la decisión o respuesta, de conformidad con el artículo [56](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

f) El proveedor de servicios de comunicaciones deberá siempre informar de la existencia de otros mecanismos de notificación para que el usuario pueda elegir libremente.

#### 1.1.5.1.3. Notificaciones por medio de correo electrónico

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

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

a) La notificación por medio de correo electrónico estará siempre condicionada a la libre y expresa aceptación del usuario, mediante el registro de una dirección de correo electrónico. Esta última deberá estar debidamente registrada y acompañada de la respectiva evidencia de aceptación del usuario de los términos y condiciones de uso.

b) La notificación se realizará en todos los casos, mediante el envío de la comunicación a la dirección de correo electrónico registrada por el usuario al momento de aceptar la notificación electrónica, o a la dirección electrónica que figure en el contrato para efectos de las notificaciones o a la que se indique en la Petición, Queja y Recurso.

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

c) El usuario podrá, en cualquier tiempo, modificar o actualizar su dirección de correo electrónico para recibir sus notificaciones, para lo cual deberá informar del cambio al proveedor de servicios de comunicaciones, quien deberá conservar el correspondiente registro en el que conste la modificación o actualización.

d) Cuando el usuario acepte que la decisión adoptada respecto de su Queja sea notificada por medio de correo electrónico, el proveedor de servicios de comunicaciones deberá garantizar, en todos los casos, que por esa misma vía el usuario puede ejercitar los recursos de reposición y subsidiario el de apelación, bien sea respondiendo al correo electrónico de origen o escribiendo a una nueva dirección de correo electrónico que señalará claramente el proveedor en la respuesta que dé.

e) La decisión debe indicar claramente la fecha y hora en que se emite, la cual deberá encontrarse

dentro del término legal establecido para dar respuesta de la Petición, Queja y Recurso. La decisión deberá enviarse en un formato que permita su impresión por parte del usuario, así como su descarga.

f) El correo electrónico enviado al usuario deberá contar con mecanismos técnicos de certificación de recepción adecuada y de registro de no devolución del correo.

g) El proveedor de servicios de comunicaciones deberá siempre informar de la existencia de otros mecanismos de notificación para que el usuario pueda elegir libremente.

#### 1.1.5.2. Información al usuario sobre los mecanismos de notificación

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

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

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

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

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

a) Carátula o portada que deberá contener:

1. Razón social del proveedor
2. NIT del proveedor
3. Nombre del representante legal del proveedor
4. Nombre o razón social del recurrente
5. Identificación del recurrente (NIT, C.C., CE., etc.)
6. Código Único Numérico (CUN).
7. Dirección de notificación del recurrente
8. Ciudad de domicilio del recurrente
9. Número de teléfono relacionado con la reclamación (móvil o fijo), cuando sea procedente

## 10. Número total de folios remitidos

- b) Índice de contenido con indicación de cada una de las piezas que hacen parte del expediente en su respectivo orden cronológico, así como su ubicación dentro de la respectiva foliación.
- c) Documento que contenga la petición o queja presentado por el usuario, que dio lugar a la iniciación del trámite en sede de empresa, con inclusión de la totalidad de los anexos aportados por el usuario al momento de su radicación ante el proveedor.
- d) Documento que contenga la respuesta o decisión suministrada por el proveedor a la petición o queja presentada por el usuario, que dio lugar a la iniciación del trámite en sede de empresa, con inclusión de la totalidad de los soportes probatorios que sirvieron de fundamento para la adopción de la respuesta o decisión.
- e) Documento que contenga el recurso de reposición y subsidiario de apelación presentado por el usuario, con inclusión de la totalidad de los anexos aportados por el recurrente al momento de su radicación ante el proveedor.
- f) Documento que contenga la decisión adoptada por el proveedor al recurso de reposición, con inclusión de la totalidad de los soportes probatorios que sirvieron de fundamento para la adopción de la decisión.
- g) Prueba de la notificación de las respuestas o decisiones emitidas por el proveedor.

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

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

#### 1.1.7.1. Información al usuario

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

#### 1.1.7.2. Reglas generales

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

#### 1.1.7.3. Información de quejas

En la información que los proveedores de servicios de comunicaciones reporten de acuerdo con lo previsto en el numeral 1.14.3.1 del presente Título, deberán incluir dentro de la tipología

“Reporte a centrales de riesgo”, lo siguiente:

a) El número de peticiones o quejas presentadas ante el proveedor relacionadas con una solicitud de corrección, actualización o retiro de datos personales registrados por aquel ante un operador de información.

b) El número de quejas radicadas directamente por el usuario ante el operador de la información, de los cuales tenga conocimiento el proveedor, en su calidad de fuente de la información, en virtud del traslado del reclamo que le haga el operador con fundamento en lo previsto en el numeral 4 de la parte “II Trámite de reclamos”, del artículo [16](#) de la Ley 1266 de 2008.

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

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

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

#### 1.1.8. Terminación del contrato de prestación de servicios de comunicaciones

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

a) A toda solicitud de terminación del contrato se le deberá asignar el respectivo Código Único Numérico (CUN).

b) La respuesta a la solicitud de terminación del contrato presentada por el usuario que celebró el contrato o por persona debidamente autorizada por este para ese propósito, en todos los casos deberá ser positiva en lo que atañe a la finalización de la relación contractual, sin perjuicio de que se apliquen las siguientes reglas:

i) Si la solicitud es radicada con una antelación igual o superior a diez (10) días calendario respecto de la fecha de corte de facturación, en esta última deberá materializarse la interrupción del servicio, sin perjuicio de que la respuesta, que debe producirse dentro del término previsto en el artículo [54](#) de la Ley 1341 de 2009, se genere con posterioridad.

ii) Si la solicitud es radicada con una antelación inferior a diez (10) días calendario respecto de la fecha de corte de facturación, la interrupción del servicio deberá materializarse máximo en el corte de facturación siguiente, de acuerdo con lo previsto en el inciso 2o 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 los que se haya suscrito cláusula de permanencia mínima, el usuario tendrá

derecho a dar por terminado el contrato en cualquier momento, sin perjuicio del cobro de las sumas asociadas a la terminación anticipada del mismo, salvo en los eventos previstos en el RPU en los que se exonera al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima.

iv) En el evento en que el proveedor de servicios haya suministrado a título de comodato uno o más equipos o elementos necesarios para la prestación del servicio, la terminación del contrato deberá materializarse en los precisos términos señalados en precedencia, en tanto que la devolución de los referidos equipos o elementos será una consecuencia de la finalización de la relación contractual y, en ningún caso, un requisito para su procedencia.

v) La devolución o reintegro al proveedor de los equipos o elementos entregados a título de comodato deberá realizarse en la misma forma en que se produjo su entrega al usuario que celebró el contrato. En consecuencia, si la entrega se llevó a cabo en el domicilio del usuario que celebró el contrato o en un lugar distinto señalado por este último para la prestación del servicio, no podrá exigirse al usuario que celebró el contrato que realice la entrega de los referidos equipos o elementos en lugar distinto.

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

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

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

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

#### 1.1.9. Información a disposición

##### 1.1.9.1. Auditoría de facturación

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

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

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



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

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

#### 1.1.9.2. Auditorías eventuales

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

#### 1.1.10 Certificación anual

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

#### 1.2. Proveedores exceptuados

Los proveedores de servicios de comunicaciones que cuenten únicamente con usuarios corporativos o empresariales en los cuales la totalidad de los contratos se enmarquen en la excepción establecida en el parágrafo del artículo [10](#) del RPU estarán exceptuados del cumplimiento de lo dispuesto en el presente Título.

### CAPÍTULO SEGUNDO SERVICIOS POSTALES

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

#### 2.1. Disposiciones generales

##### 2.1.1. Oficinas de atención al usuario

##### 2.1.1.1. Información disponible

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

a) Publicar en un lugar visible una cartelera (mínimo de 50x40 cm), con el listado de la información señalada en el inciso 3o del artículo 4o del RPUPO.

b) Contar con mínimo un ejemplar físico impreso que contenga la totalidad de la información de que trata el inciso 3o del artículo 4o del RPUPO para consulta inmediata por parte de los usuarios.

#### 2.1.1.2. Cierres de las oficinas de atención al usuario

Cuando los operadores de servicios postales deban realizar cierres programados de las oficinas de atención al usuario, deberán comunicar tal situación a sus usuarios por lo menos con tres (3) días hábiles de anticipación al cierre, a través de las demás oficinas de atención a los usuarios, la página web del operador y la línea telefónica de atención al usuario. Así mismo, deberá informar la fecha en la que se tiene prevista la apertura de la oficina al usuario. Dentro del mismo término se deberá comunicar dicha situación a la Dirección de Investigación de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio.

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

#### 2.1.2. Información disponible en la página web

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

#### 2.1.3. Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización

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

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

a) Implementar sistemas que permitan identificar y clasificar internamente y de manera adecuada las Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización presentadas por los usuarios, debidamente actualizadas, en los cuales se identifique el nombre, identificación del usuario; la fecha de presentación; el Código Único Numérico (CUN), asignado, el motivo de la Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización; la fecha en la que el operador dio respuesta y un resumen de dicha respuesta.

b) Llevar la relación detallada de todas las Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización recibidas directamente por el operador o trasladadas a este por la Superintendencia de Industria y Comercio o cualquier otro ente.

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

Los operadores postales deberán tener a disposición del público formatos para la presentación de

Peticiones, Quejas Recursos, y solicitudes de indemnización, conforme a los procedimientos legalmente establecidos.

a) En los formatos de presentación de Peticiones, Quejas, Recursos, y Solicitudes de Indemnización que deben estar disponibles en cada oficina de atención al usuario se deberá incluir la reglamentación aplicable en materia de derecho de petición y recursos, de acuerdo con las disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley [1369](#) de 2009 y el RPUPO.

b) Los formatos deberán contener información precisa sobre la oportunidad para la presentación de Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización, según corresponda, de acuerdo con lo previsto en el artículo [25](#) del RPUPO.

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

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

#### 2.1.4. Mecanismos de supervisión para operadores de servicios postales

##### 2.1.4.1. Remisión de Contratos de Prestación de Servicios Postales

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

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

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

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

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

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

sido remitidos.

#### 2.1.4.2. Calidad de atención al usuario

##### 2.1.4.2.1. Publicación de los indicadores de atención al usuario

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

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

##### 2.1.4.2.2. Certificación sobre control de calidad

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

#### 2.1.4.3. Solicitud de información

##### 2.1.4.3.1. Información periódica

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

a) Una relación consolidada de la información de que trata el apartado b) del numeral 2.1.3.1 del presente Capítulo, discriminada por mes calendario. Dicha relación consolidada deberá contener el número de Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización recibidas, el hecho que las generó y la atención que se les dio (aceptación, negación o de no atención oportuna).

b) Una certificación del representante legal, sobre la forma como se han cumplido las instrucciones contenidas en esta circular y la manera como se han ejecutado los cronogramas e instrucciones adoptadas para su implementación, durante el trimestre correspondiente.

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

##### 2.1.4.3.2. Certificación sobre información periódica y específica

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

#### 2.1.5.1. Mecanismos alternos de notificación

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

Tales mecanismos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

##### 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 [3o](#) de la Ley 1369 de 2009 y los artículos [6o](#) a [11](#) de la Resolución 3095 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

##### 2.1.5.1.2 Mecanismo de notificación en línea a través de Internet

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

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

a) La utilización de este tipo de mecanismo podrá ser sugerida a todo usuario, pero estará siempre condicionada a la libre y expresa aceptación del mismo. Esta aceptación deberá estar debidamente registrada y acompañada de la evidencia acerca de la aceptación del usuario de los términos y condiciones de uso.

b) En la implementación de este tipo de mecanismos, los operadores de servicios postales deberán incluir dispositivos que permitan la confirmación de la identidad del usuario en el momento del registro.

c) Los operadores de servicios postales deberán incluir, dentro del término legal para la notificación de la respuesta a la Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización, el envío de alertas a los usuarios, bien sea por SMS, llamadas telefónicas o correos electrónicos (en este último evento, previa aceptación expresa del usuario), en las cuales les adviertan sobre la puesta a su disposición de una comunicación o respuesta de la que deban notificarse ingresando al portal de internet señalado por el operador de servicios postales. Del envío de estas alertas el operador dejará constancia.

d) La respuesta deberá indicar claramente la fecha y hora en que se emite, así como la fecha y hora en que fue puesta a disposición del usuario, las cuales deberán encontrarse, en todos los casos, dentro del término legal para la notificación de la respuesta a la Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización. La respuesta deberá enviarse en un formato que permita su impresión por parte del usuario, así como su descarga.

e) La notificación en línea a través de internet se entenderá surtida a partir de la fecha y hora en que el usuario acceda al contenido de la decisión o respuesta, de conformidad con el artículo [56](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

f) El operador de servicios postales deberá siempre informar de la existencia de otros mecanismos de notificación para que el usuario pueda elegir libremente.

#### 2.1.5.1.3. Notificaciones por medio de correo electrónico

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

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

a) La notificación por medio de correo electrónico estará siempre condicionada a la libre y expresa aceptación del usuario, mediante el registro de una dirección de correo electrónico: Ésta última deberá estar debidamente registrada y acompañada de la respectiva evidencia de aceptación del usuario de los términos y condiciones de uso.

b) La notificación se realizará en todos los casos, mediante el envío de la comunicación a la dirección de correo electrónico registrada por el usuario al momento de aceptar la notificación electrónica, o a la que se indique en la Petición, Queja, Recurso y Solicitud de Indemnización.

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

c) El usuario podrá en cualquier tiempo, modificar o actualizar su dirección de correo electrónico para recibir sus notificaciones, para lo cual deberá informar del cambio el operador de servicios postales, quien deberá conservar el correspondiente registro en el que conste la modificación o actualización,

d) Cuando el usuario acepte que la decisión adoptada respecto de su Queja o Solicitudes de Indemnización sea notificada por medio de correo electrónico, el operador de servicios postales deberá garantizar en todos los casos, que por esa misma vía el usuario puede ejercitar los recursos de reposición y subsidiario el de apelación, bien sea respondiendo al correo electrónico de origen o escribiendo a una nueva dirección de correo electrónico que señalará claramente el proveedor en la respuesta que dé.

e) La decisión debe indicar claramente la fecha y hora en que se emite, la cual deberá encontrarse dentro del término legal establecido para dar respuesta de la Petición, Queja, Recurso y Solicitud de Indemnización. La decisión deberá enviarse en un formato que permita su impresión por parte del usuario, así como su descarga.

f) El correo electrónico enviado al usuario deberá contar con mecanismos técnicos de certificación de recepción adecuada y de registro de no devolución del correo.

g) El operador de servicios postales deberá siempre informar de la existencia de otros

mecanismos de notificación para que el usuario pueda elegir libremente.

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

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

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

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

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

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

a) Carátula o portada que deberá contener:

1. Razón social del operador postal
2. NIT del operador postal
3. Nombre del representante legal del operador postal
4. Nombre o razón social del recurrente
5. Identificación del recurrente (NIT, C.C., C.E., etc.)
6. Código Único Numérico (CUN).
7. Dirección de notificación del recurrente
8. Ciudad de domicilio del recurrente
9. Tipo de Petición, Queja o Recurso, o Solicitud de Indemnización
10. Número total de folios remitidos

b) Índice de contenido con indicación de cada una de las piezas que hacen parte del expediente en su respectivo orden cronológico, así como su ubicación dentro de la respectiva foliación.

c) Documento que contenga la Petición, Queja o Solicitud de Indemnización presentada por el usuario, que dio lugar a la iniciación del trámite en sede de empresa, con inclusión de la totalidad



de los anexos aportados por el usuario al momento de su radicación ante el operador.

d) Documento que contenga la respuesta o decisión suministrada por el operador a la Petición, Queja o Solicitud de Indemnización presentada por el usuario, que dio lugar a la iniciación del trámite en sede de empresa, con inclusión de la totalidad de los soportes probatorios que sirvieron de fundamento para la adopción de la respuesta o decisión.

e) Documento que contenga el recurso de reposición y subsidiario de apelación presentado por el usuario, con inclusión de la totalidad de los anexos aportados por el recurrente al momento de su radicación ante el operador.

Documento que contenga la decisión adoptada por el operador al recurso de reposición, con inclusión de la totalidad de los soportes probatorios que sirvieron de fundamento para la adopción de la decisión.

g) Prueba de la notificación de las respuestas o decisiones emitidas por el operador.

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

## 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 2o del artículo 1o del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales estarán exceptuados del cumplimiento de lo dispuesto en el presente Título.

## CAPÍTULO TERCERO Código Único Numérico (CUN)

### 3.1. Código Único Numérico (CUN)

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

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

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

### 3.1.1. Estructura del Código Único Numérico (CUN)

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

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

IO-AA-CR

CÓDIGO BASE	CONSECUTIVO
IO	AA-CR

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

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

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

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

#### 3.2.1. Tipología para los servicios de comunicaciones

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

#### TIPO DE CUN - PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Consumos

Facturación

Cláusula de permanencia mínima

Terminación de contrato

Plan tarifario

Modificación de condiciones del contrato

Reconocimiento de subsidio

Diferencias entre el estrato aplicado por la autoridad territorial y el aplicado en la facturación

Corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio

Plazos para el inicio de la prestación del servicio

Cesión de contrato

Relación contractual

Cobertura en la prestación del servicio

Portabilidad Numérica

Apertura de bandas de equipo terminal.

Disponibilidad del servicio por las fallas en el equipo terminal suministrado por el proveedor.

Disponibilidad del servicio por falla técnica.

Disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor

Compensación

Roaming Internacional

Servicios suplementarios

Activación y desactivación de servicios suplementarios

Reposición de equipos terminales

Activación de líneas

Velocidad o intermitencia del servicio de acceso a Internet

Controles de consumo

Publicidad y/o oferta sobre los servicios ofrecidos

Equipos dados en comodato

Cumplimiento de una orden de la SIC

Suspensión del servicio sin justa causa.

Transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago

Recarga de saldos en servicios prepagos

Vigencia de tarjetas prepago

Ajustes a favor de usuario

Principio de Neutralidad en Internet

Utilización de datos personales con fines comerciales o publicitarios

Daños en las instalaciones e infraestructura relacionadas con la prestación del servicio

Otros

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

Solicitud de reconocimiento de SAP

Solicitudes de información sobre los cuales el proveedor de respuesta inmediata al usuario

Sistemas de respuesta automática de llamadas o IVR (Interactive Voice Response).

### 3.2.2. Tipología para los servicios postales

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

#### TIPO DE CUN - PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN

Incumplimientos en tiempos de entrega

Incumplimientos reexpedición

Pérdida del objeto postal

Avería del objeto postal

Expoliación del objeto postal

Deficiencias en la atención al usuario

Negación de Petición, Queja, Recurso o de Solicitud de Indemnización

Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas.

Otros

#### TIPO DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN

Pérdida o falta de entrega del objeto postal

Avería del objeto postal

Expoliación del objeto postal

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

Solicitud de reconocimiento de SAP

Solicitudes de información sobre los cuales el proveedor dé respuesta inmediata al usuario.

Sistemas de respuesta Automática de Llamadas o IVR (Interactive Voice Response).

### 3.3. Trámites que no requieren la asignación de un Código Único Numérico (CUN)

Los proveedores de los servicios de comunicaciones y los operadores de servicios postales deberán llevar una relación de las peticiones, quejas y recursos que no generen la asignación del Código Único Numérico (CUN) de la cual deberán informar a esta Superintendencia en los términos previstos en el numeral 1.1.4.4.1 para servicios de comunicaciones y en el numeral 2.1.3.1 para los servicios postales de la presente Circular.

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

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

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

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

...”.

### 3.5. Asignación y reporte de estados del Código Único Numérico (CUN), en servicios de comunicaciones empaquetados

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

Cuando el hecho que generó la Petición, Queja y/o Recurso, no sea de responsabilidad del proveedor vocero, este deberá remitir la Petición, Queja y/o Recurso al proveedor responsable del servicio quien le asignará y comunicará el nuevo CUN de conformidad con las condiciones establecidas en el numeral 3.4, y tendrá la obligación de dar respuesta efectiva al usuario, sin que para ello el término de respuesta exceda los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente en que la Petición, Queja y/o Recurso fue presentada por el usuario al vocero.

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

En el evento de que un proveedor reciba una Petición, Queja y/o Recurso relacionada con servicios de comunicaciones empaquetados entre los que se encuentren el servicio de Televisión, 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 proveedores interconectados

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

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

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

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

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

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

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

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

- a) Traslado a operador competente [“Nombre Operador al cual se trasladó”]
- b) Traslado a la Superintendencia de Industria y Comercio, para resolver recurso de apelación

c) Resuelto

d) Acumulado con el CUN No [“Número de CUN”]

e) Anulado.

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

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

En caso de que el proveedor resuelva el recurso de reposición de manera parcial o totalmente desfavorable al usuario, deberá informarle al usuario del envío del expediente a la Dirección de Investigaciones de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, los términos en los que aquel se enviará y la forma de consultar el trámite ante esta entidad. Para los servicios de comunicaciones, además se incluirá en la decisión empresarial, el texto de que trata el inciso 4o del artículo [52](#) del RPU.

### 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 proveedor de servicios de comunicaciones y el operador postal deberán implementar un mecanismo que le permita recuperarlo mediante el ingreso del documento de identidad que se haya relacionado en la presentación de la Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización.

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

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

### 3.9. Acumulación de Código Único Numérico (CUN)

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

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



### 3.10. Anulación de Código Único Numérico (CUN)

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

a) Por error involuntario, cuando se asigne Código Único Numérico (CUN) a una actuación correspondiente a las tipologías exentas de tal obligación, en cuyo caso se le informará al usuario de 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 deberá conservarse por parte del proveedor u operador el soporte de la causa que generó la anulación.

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

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

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

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

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

### 3.12. Régimen de transición y vigencia

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

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

Los proveedores de servicios de comunicaciones que cuenten con mecanismos alternos de notificación aprobados por la Superintendencia de Industria y Comercio podrán seguir utilizándolos durante los sesenta (60) días siguientes a la expedición de la presente Circular,

fecha a partir de la cual dichos mecanismos deberán ajustarse a los parámetros establecidos en este Título.

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

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

Atentamente,

El Superintendente de Industria y Comercio (e),

JOSÉ ALEJANDRO BERMÚDEZ DURANA.

### TÍTULO III - ANEXO TÉCNICO.

Requerimientos técnicos mínimos para la implementación del CUN.

<Anexo subrogado por el Anexo incluido en la Circular 2 de 2013>

#### TABLA DE CONTENIDO

##### 1. INTRODUCCIÓN

###### 1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

###### 1.2. PROPÓSITO

###### 1.3. ALCANCE

##### 2. DEFINICIONES DE CRITERIOS DE SEGURIDAD Y CALIDAD QUE DEBERÁ CUMPLIR LA ASIGNACIÓN DEL CUN

###### 2.1. CRITERIOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

###### 2.2. CRITERIOS DE CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

##### 3. OBLIGACIONES GENERALES

###### 3.1. SEGURIDAD Y CALIDAD

###### 3.2. DOCUMENTACIÓN

###### 3.3. DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

##### 4. ASPECTOS TÉCNICOS Y FUNCIONALES QUE DEBE CUMPLIR LA IMPLEMENTACIÓN DEL CUN

##### 1. INTRODUCCIÓN

###### 1.1. Ámbito de aplicación

Las instrucciones de que trata el presente capítulo deberán ser adoptadas por todos los proveedores de servicios de comunicaciones y operadores de servicios postales sometidos a la inspección y vigilancia por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio de conformidad con lo establecido en el Título III de la Circular Única.

En todo caso los vigilados destinatarios de las instrucciones del presente numeral, deberán implementar los requerimientos exigidos.

## 1.2. Propósito

El propósito de este documento es definir las especificaciones técnicas que deben considerar los proveedores de servicios de comunicaciones y operadores de servicios postales, tanto para la asignación del Código Único Numérico (CUN) a las Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización que así lo requieren, como para el reporte de expedientes de apelaciones ante la Superintendencia de Industria y Comercio a través de los mecanismos dispuestos para ello.

De igual manera, se define el método de invocación y datos resultantes de la consulta de reporte de apelaciones que se origina desde la Superintendencia de Industria y Comercio frente al estado del trámite de Peticiones, Quejas y Recursos interpuestos a los proveedores de servicios de comunicaciones y las Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización interpuestas ante los operadores de servicios postales, así como también el método de invocación cuando la consulta se origina desde el portal web del proveedor de servicios de comunicaciones u operador postal y la Petición, Queja, Recurso y Solicitud de Indemnización asociada se encuentra trasladada a la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 1.3. Alcance

El alcance de este documento incluye los requerimientos técnicos mínimos que deben atender los proveedores de servicios de comunicaciones y operadores de servicios postales para la implementación del CUN al interior de sus organizaciones, así como proporcionar las especificaciones para el reporte de expedientes de apelaciones ante la Superintendencia de Industria y Comercio y el mecanismo para la consulta de las Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización presentadas por los usuarios o consumidores ya sea desde el portal de los proveedores de servicios de comunicaciones y operadores de servicios postales o desde el portal de la SIC.

## 2. DEFINICIONES DE CRITERIOS DE SEGURIDAD Y CALIDAD QUE DEBERÁ CUMPLIR LA ASIGNACIÓN DEL CUN

### 2.1. Criterios de seguridad de la información

a) Integridad: La información asociada a la asignación del CUN, debe ser precisa, coherente y completa. El sistema deberá tener los mecanismos que sean necesarios para garantizar la trazabilidad de los códigos CUN asignados y de que los mismos no puedan ser alterados posteriormente.

Los datos mínimos<sup>[1]</sup> que el sistema debe garantizar que no podrán ser modificados en relación con los códigos CUN asignados, son:

-- Número CUN asignado<sup>[2]</sup>

-- Fecha y hora de la asignación del CUN<sup>[3]</sup>

-- Identificación del Usuario o consumidor<sup>[4]</sup>

b) Disponibilidad: La información asociada a la asignación del CUN, debe estar en el momento y en el formato que se requiera ahora y en el futuro, al igual que los recursos necesarios para su uso.

Teniendo en cuenta que el módulo de asignación de CUN es un sistema de alto impacto en la gestión de las Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización que realizan los usuarios ante los proveedores de servicios de comunicaciones y operadores de servicios postales, regulado por la CRC, y de conformidad con los términos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio, se debe garantizar la mayor disponibilidad posible, de tal servicio a efecto de que no se afecte la continuidad y la secuencia en la asignación de CUN a las Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización que apliquen.

Para ello cada proveedor de servicios de comunicaciones y operador de servicios postales deberá disponer de las herramientas necesarias que le permitan alcanzar los niveles de disponibilidad requeridos.

Las métricas para medir la disponibilidad de la infraestructura tecnológica que soporta el sistema de asignación de CUN, se deberá sujetar a las siguientes metas periódicas:

PERÍODO	Nov. a dic.- 12	Ene. a jun.- 13	Jul. a dic.- 13	Ene.-14 en adelante
METAS	91% ±4%	93%±3%	95%±2%	98%±2%

Para el cálculo, se tendrá exclusivamente en cuenta la disponibilidad del sistema de asignación, durante el período de análisis, previendo operación continua.

Por ejemplo, cumplir con el mínimo de 87% de disponibilidad (para el primer período) implica que el sistema esté disponible, al menos 1.252,8 horas, de las 1.440 horas totales correspondientes al período.

Los proveedores de servicios de comunicaciones y operadores de servicios postales deberán tener disponibles los indicadores aquí señalados, con los cortes asociados a las metas establecidas y con corte trimestral a partir del año 2014. Los soportes de estos indicadores deberán estar a disposición, cuando la Superintendencia de Industria y Comercio así lo requiera. En todo caso, el informe del período deberá consolidarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al vencimiento del respectivo período.

## 2.2. Criterios de calidad de la información

a) Efectividad: La información asociada al CUN debe ser pertinente y su entrega oportuna, correcta y consistente. El sistema CUN debe garantizar que para cada Petición, Queja, Recurso y Solicitud de Indemnización a la que aplique la tipología definida en el Capítulo Tercero del Título III de la Circular Única, el CUN asignado sea acorde con la estructura definida, asignado cronológicamente y sea único por cada asignación que realice el proveedor de servicios de comunicaciones u operador de servicios postales.

b) Eficiencia: Entendida como la capacidad que tiene el proveedor de servicios de comunicaciones u operador de servicios postales para lograr la asignación del CUN haciendo uso de los medios que tiene disponible, de forma tal que se eviten situaciones tales como reprocesos

que terminen afectando la atención al usuario.

c) Confiabilidad: Se refiere a que la información asociada debe ser generada bajo un esquema de operación diseñado para reducir el riesgo de fallas, bajo unas condiciones técnicas y operativas (como por ejemplo operaciones contingentes) previamente establecidas por los proveedores de servicios de comunicaciones u operadores de servicios postales para su gestión.

### 3. OBLIGACIONES GENERALES

En desarrollo de lo dispuesto en el presente anexo técnico, los proveedores de servicios de comunicaciones y operadores de servicios postales deberán incluir en sus políticas y procedimientos relativos a la administración de la información asociada a la asignación del CUN, los criterios de que tratan los numerales 2.1 y 2.2 del presente anexo.

Adicionalmente, para dar aplicación a dichos criterios los proveedores de servicios de comunicaciones y operadores de servicios postales deberán adoptar, al menos, las medidas que se relacionan a continuación:

#### 3.1. Seguridad y calidad

En desarrollo de los criterios de seguridad y calidad, y considerando los canales para la asignación de CUN los proveedores de servicios de comunicaciones y operadores de servicios postales deberán cumplir, como mínimo, con los siguientes requerimientos:

-- Disponer de la infraestructura tecnológica necesaria, así como de los procedimientos y controles necesarios, que permitan realizar la asignación del CUN y la gestión de la información conforme a las condiciones derivadas de los criterios de seguridad y calidad ya señalados.

-- Velar porque la información remitida a los usuarios o consumidores esté libre de software malicioso (por ejemplo la página de consulta en el sitio web del operador o proveedor).

-- Tener en operación la infraestructura tecnológica y aspectos asociados (protocolos, servicios, aplicaciones, usuarios, equipos, entre otros) requeridos para el adecuado desarrollo de las actividades necesarias para la implementación y operación del CUN.

-- Contar con controles y alarmas que informen sobre el estado de los mecanismos habilitados para la asignación de CUN y reporte del CUN en apelación ante la SIC, y que además permitan identificar y corregir las fallas oportunamente. Esto se refiere a establecer los mecanismos que garanticen la adecuada gestión de la prestación del servicio de asignación de CUN a los usuarios y la respuesta oportuna a contingencias.

Estos deberán ser implementados por los proveedores de servicios de comunicaciones y operadores de servicios postales teniendo en cuenta la infraestructura con que cuentan. Para ello se sugiere, por ejemplo, mecanismos de monitoreo de disponibilidad de la base de datos que accede el servicio de asignación de CUN, mecanismos de monitoreo de disponibilidad del servidor de aplicaciones donde reside el servicio de asignación de CUN, entre otros.

-- Disponer de planes de contingencia y continuidad debidamente documentados que garanticen la disponibilidad del servicio de asignación de CUN.

#### 3.2. Documentación

En materia de documentación los proveedores de servicios de comunicaciones y operadores de servicios postales deben cumplir, como mínimo, con los siguientes requerimientos:

Un registro detallado con los Códigos CUN asignados, con mínimo la siguiente información:

? Número de CUN asignado.

? Fecha y hora de radicación.

? Estado, para este caso se tendrán en cuenta los estados indicados en la resolución CRC [3066](#) de 2011 y el título III de la Circular Única de la SIC.

-- Datos básicos del usuario o consumidor que realiza el trámite.

-- Datos del proveedor de servicios de comunicaciones u operador postal frente al cual se interpuso el trámite.

-- Procedimientos que describan la disponibilidad, mecanismo de asignación, control y registro de los números CUN asignados, para garantizar que se cumpla lo establecido en los criterios de seguridad y calidad ya indicados.

-- Mantener a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, estadísticas anuales con corte a 31 de diciembre de cada año respecto de la asignación del CUN que contemplen: La bitácora de asignación de CUN, tipo de PQR y el nivel de disponibilidad del servicio. Esta información deberá ser conservada por un término de tres (3) años.

-- En relación con los datos estadísticos, los datos que debe contener la bitácora de asignación son:

Operador: Código base (Identificador del Operador)

CUN: Número de CUN asignado

Fecha Asignación: Corresponde a la fecha de generación de CUN, en formato AAAA-MM-DD HH:MM:SS

Tipo de PQR: Tipo de PQR según la tipología definida en el título III de la Circular Única

-- En relación con las anulaciones de CUN, la bitácora que se debe registrar es

Operador: Código base (Identificador del Operador)

CUN: Número de CUN asignado

Fecha Incidente: Corresponde a la fecha de ocurrencia de la incidencia, en formato AAAA-MM-DD HH:MM:SS

Motivo Incidencia: Corresponde al tipo de situación que generó la incidencia, la cual puede ser: Tipología exenta, error de transcripción, falla de software, entre otros.

Tipo y Número de Identificación: Asociado a la persona que reporta el incidente

Nombre de la persona: apellidos y nombres de la persona que reporta el incidente

Fecha reporte: Fecha en que se reporta la incidencia en formato AAAA-MM-DD HH:MM:SS

-- En relación con incidentes que afecten la disponibilidad del módulo de asignación de CUN por motivos técnicos, la bitácora que se debe registrar es:

Operador: Código base (Identificador del Operador)

Fecha y hora inicio Incidente: Corresponde a la fecha de ocurrencia de la incidencia, en formato AAAA-MM-DD HH:MM:SS

Fecha y hora recuperación del Incidente: Corresponde a la fecha en la que se logró recuperar de la incidencia, en formato AAAA-MM-DD HH:MM:SS

Motivo Incidencia: Corresponde al tipo de situación que generó la incidencia, la cual puede ser: Mantenimiento, falla en servidor, problemas de fluido eléctrico, otros

Tipo y número de identificación: asociado a la persona que reporta el incidente

Nombre de la persona: apellidos y nombres de la persona que reporta el incidente

Fecha reporte: Fecha en que se reporta la incidencia en formato AAAA-MM-DD HH:MM:SS

### 3.3. Divulgación de la información

En materia de divulgación de información los proveedores de servicios de comunicaciones y operadores de servicios postales deberán cumplir, como mínimo, con los siguientes requerimientos:

-- Suministrar a los usuarios o consumidores, información clara, completa y oportuna sobre el CUN asignado, de conformidad con lo establecido en el numeral 3.4 “Mecanismos para informar o comunicar la asignación de un Código Único Numérico (CUN)” del Capítulo Tercero del Título III de la Circular Única.

-- Dar a conocer a los usuarios o consumidores de manera oportuna los traslados de CUN entre proveedor de servicios de comunicaciones. Para ello deberá tenerse en cuenta los procedimientos establecidos para asignación y reportes de CUN tanto para servicios de comunicaciones empaquetados, como para servicios por proveedores interconectados, señalados en los numerales 3.5 y 3.6 del Capítulo Tercero del Título III de la Circular Única.

-- Cuando no se pueda realizar la asignación del CUN, se deberá advertir previamente al usuario o consumidor de esta situación y se atenderá el procedimiento señalado en el numeral 3.11 “Procedimiento a seguir cuando el sistema no se encuentre disponible por fallas o mantenimientos” del Capítulo Tercero del Título III de la Circular Única.

-- Expedir un soporte, ya sea en papel o por el medio electrónico por el cual se haya efectuado la solicitud al momento de la realización de la asignación del CUN. Dicho soporte deberá contener al menos la siguiente información: fecha y hora, CUN asignado e identificación del solicitante (usuario o consumidor).

-- Informar y mantener debidamente actualizados, los procedimientos necesarios para atender de manera segura y eficiente a los usuarios o consumidores en todo momento, en particular cuando se presenten situaciones especiales tales como: fallas en los sistemas, restricciones en los servicios o mantenimientos programados, entre otros.



#### 4. ASPECTOS TÉCNICOS Y FUNCIONALES QUE DEBE CUMPLIR LA IMPLEMENTACIÓN DEL CUN

-- A las tipologías de Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización establecidas en el numeral 3.2 del Capítulo Tercero del Título III de la Circular Única, el proveedor de servicios de comunicaciones u operador de servicios postales deberá asignar un único número CUN, respetando de manera estricta el consecutivo generado de manera cronológica por el sistema implementado, atendiendo lo establecido en los numerales 3.1 y 3.4 del Capítulo Tercero del Título III de la Circular Única.

-- El Código Único Numérico deberá mantenerse durante todo el trámite, incluido el trámite del recurso de apelación ante esta Superintendencia.

-- El número CUN a asignar, corresponde a la conjunción del Código Base, año y un consecutivo numérico ascendente de diez (10) dígitos (que inicia cada año), de conformidad con lo señalado en la Circular Externa 29 de 2011, modificada por el Título III de la Circular Única. El proveedor de servicios de comunicaciones u operador de servicios postales deberá implementar los mecanismos que garanticen su unicidad, integridad, disponibilidad y autenticidad.

-- Una vez asignado un CUN, este no podrá ser objeto de nuevas asignaciones o ser reutilizado en trámites posteriores. Para ello deberán implementarse los mecanismos técnicos necesarios que impidan su utilización.

-- Cuando exista más de un Código Único Numérico (CUN), asignado a una misma Petición,

-- Queja, Recurso y Solicitud de Indemnización el proveedor de servicios de comunicaciones u operadores postales, deberá acumular la Petición, Queja, Recurso y Solicitud de Indemnización al primer CUN asignado, de conformidad con lo señalado en el numeral 3.9 “Acumulación de CUN” del Capítulo Tercero del Título III de la Circular Única.

-- Para el caso de los traslados de CUN entre proveedores de servicios de comunicaciones se deberá proceder conforme a los procedimientos establecidos para asignación y reportes de CUN, tanto para servicios de comunicaciones empaquetados, como para servicios por proveedores interconectados, señalados en los numerales 3.5 y 3.6 del Capítulo Tercero del Título III de la Circular Única.

-- La anulación de los CUN solo se admitirá en casos señalados en numeral 3.10 “Anulación de Código Único Numérico (CUN)” del Capítulo Tercero del Título III de la Circular Única. En todo caso, se deberá con el respectivo soporte en las bitácoras de registro de asignación de CUN, el cual deberá estar disponible para cuando sea requerido, en ejercicio de las facultades conferidas a la Superintendencia de Industria y Comercio.

-- Mensajes de contingencia cuando el sistema presente fallas o se den ventanas de mantenimiento programadas.

Los mensajes de contingencia o de errores en caso de fallas de los sistemas internos de cada empresa serán definidos por cada proveedor de servicios de comunicaciones u operadores postales. En todo caso, los mismos deberán ser totalmente claros para el usuario.

-- Procedimiento a seguir cuando el sistema no se encuentre disponible por fallas o mantenimientos:

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

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

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

-- Mecanismo de Consulta del CUN.

La consulta del estado de la Petición, Queja, Recurso y Solicitud de Indemnización se realizará por defecto, mediante el CUN.

-- Para el caso en el cual, el usuario no recuerde el CUN asignado, el proveedor de servicios de comunicaciones u operador de servicios postales, deberá proporcionar el mecanismo a través del cual pueda consultar su CUN ingresando el número de identificación, conforme a lo señalado en el numeral 3.8 "Recuperación de CUN olvidado por el usuario" del Capítulo Tercero del Título III de la Circular Única,

En esta primera fase, estos servicios de consulta deberán estar disponibles en la página web del proveedor de servicios de comunicaciones u operador de servicios postales, quien deberá garantizar que esta consulta tiene un nivel de disponibilidad equivalente al señalado para el sistema de asignación de CUN.

-- Consecutivo de radicación de diez (10) dígitos

El consecutivo de diez (10) dígitos permite recibir anualmente hasta 9.999.999.999 Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización, cantidad suficiente para la asignación de CUN a las tipologías previstas por parte cualquier proveedor de servicios de comunicaciones u operador de servicios postales objeto de esta obligación, a nivel nacional.

10 de julio de 2012.

\* \* \*

1. Las bitácoras deberán reflejar al menos los datos que se especificarán, sin embargo, se podrán

utilizar más datos en la implementación si el proveedor de servicios de comunicaciones u operador de servicios postales, así la considera.

2. El código deberá asignarse siguiendo como estructura, el formato definido en el numeral 3.1.1 del Capítulo 3 del Título III de la circular única.

3. La fecha y hora que registre el sistema de información de los proveedores de servicios de comunicaciones u operador de servicios postales, deberá estar sincronizada con la hora legal de Colombia.

4. Para la identificación del usuario, se deberá usar en el archivo de registro y control (bitácora), el número de identificación (independiente del tipo de usuario y de su tipo de documento de identificación).



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**