

---

|  |           |
|--|-----------|
| <b>TÍTULO III SERVICIOS DE COMUNICACIONES .....</b>  | <b>6</b>  |
| <b>CAPÍTULO PRIMERO. RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES .....</b>  | <b>6</b>  |
| 1.1 Disposiciones Generales .....  | 6         |
| 1.1.1 Oficinas físicas de atención al usuario .....  | 6         |
| 1.1.1.1 Información disponible.....  | 6         |
| 1.1.1.2 Cierres de las oficinas físicas de atención al usuario .....   | 7         |
| 1.1.2 Peticiones, Quejas y Recursos (PQRs).....  | 8         |
| 1.1.2.1 Presentación de Peticiones, Quejas y Recursos (PQRs) .....   | 8         |
| 1.1.2.2 Información sobre la oportunidad para presentar Peticiones, Quejas y Recursos.....   | 8         |
| 1.1.2.3. Término para interposición de recursos.....   | 9         |
| 1.1.3 Registro de Números Excluidos.....   | 9         |
| 1.1.4 Mecanismos de supervisión para proveedores de servicios de comunicaciones .....  | 9         |
| 1.1.4.1 Remisión de formularios .....  | 9         |
| 1.1.4.2 Modificación contractual.....  | 9         |
| 1.1.4.2.1 Información a disposición.....   | 10        |
| 1.1.4.3 Calidad en atención al usuario. ....   | 10        |
| 1.1.4.3.1 Publicación de los indicadores de atención al usuario.....   | 10        |
| 1.1.4.3.2 Certificación sobre control de calidad de atención al usuario .....  | 12        |
| 1.1.4.4 Solicitud de Información .....   | 12        |
| 1.1.4.4.1 Información periódica.....   | 12        |
| 1.1.4.4.2 Certificación sobre información periódica y específica .....   | 15        |
| 1.1.5 Notificación de decisiones empresariales.....  | 15        |
| 1.1.5.1 Mecanismos alternos de notificación .....  | 15        |
| 1.1.5.1.1 Servicio de mensajería expresa.....  | 15        |
| 1.1.5.1.2 Mecanismo de notificación en línea a través de internet .....  | 16        |
| 1.1.5.1.3 Notificaciones por medio de correo electrónico.....  | 17        |
| 1.1.5.2 Información al usuario sobre los mecanismos de notificación.....   | 18        |
| 1.1.6 Remisión de expedientes a la Superintendencia de Industria y Comercio para decisión del recurso de apelación. ....                     | 18        |
| 1.1.7 Trámite de Peticiones, Quejas y Recursos relacionadas con la protección de información referente al cálculo de riesgo crediticio ..... | 19        |
| 1.1.7.1 Información al usuario.....  | 19        |
| 1.1.7.2 Reglas generales.....  | 20        |
| 1.1.7.3 Información de quejas .....  | 20        |
| 1.1.7.4 Ausencia de respuesta por parte del proveedor de servicios de comunicaciones .....   | 20        |
| 1.1.8 Terminación del contrato de prestación de servicios de comunicaciones .....  | 21        |
| 1.1.9 Información a disposición.....   | 22        |
| 1.1.9.1 Auditoría de facturación.....  | 22        |
| 1.1.9.2 Auditorías eventuales.....   | 23        |
| 1.1.10 Certificación anual.....  | 23        |
| 1.2 Proveedores exceptuados .....  | 23        |
| <b>CAPÍTULO SEGUNDO SERVICIOS POSTALES.....</b>  | <b>24</b> |
| 2.1. Disposiciones Generales .....   | 24        |

---

|  |  |           |
|--|--|-----------|
| 2.1.1.   | Información disponible al usuario.....   | 24        |
| 2.1.1.1  | Oficinas físicas de atención al usuario.....   | 24        |
| 2.1.2.   | Página web.....  | 26        |
| 2.1.3.   | Clasificación interna de PQR y Solicitudes de Indemnización.....   | 26        |
| 2.1.4.   | Publicación de los indicadores de atención al usuario .....  | 27        |
| 2.1.4.1.   | Certificación sobre el control de calidad.....   | 27        |
| 2.1.5.   | Reporte de carácter eventual.....  | 27        |
| 2.1.6.   | Información disponible para la autoridad de inspección, vigilancia y control –SIC .....  | 28        |
| 2.1.7.   | Notificación de decisiones empresariales.....  | 29        |
| 2.1.7.1.   | Mecanismos alternos de notificación .....  | 29        |
| 2.1.7.1.1.   | Servicio de mensajería expresa .....   | 29        |
| 2.1.7.1.2.   | Mecanismo de notificación en línea a través de internet.....   | 30        |
| 2.1.7.1.3.   | Notificaciones por medio de correo electrónico.....  | 31        |
| 2.1.7.2.   | Información al usuario que celebra el contrato sobre el mecanismo de notificación.....   | 32        |
| 2.1.8.   | Remisión de expedientes a la SIC para decisión del recurso de apelación.....   | 32        |
| <b>CAPÍTULO TERCERO Código Único Numérico -CUN-</b> .....  |  | <b>34</b> |
| 3.1  | Código Único Numérico -CUN- .....  | 34        |
| 3.1.1  | Estructura del Código Único Numérico – CUN. ....   | 34        |
| 3.2  | Tipología de Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización a la cual debe asignársele un Código Único Numérico –CUN- ..... | 35        |
| 3.2.1  | Tipología para los servicios de comunicaciones.....  | 35        |
| 3.2.2  | Tipología para los servicios postales .....  | 36        |
| 3.3  | Trámites que no requieren la asignación de un Código Único Numérico –CUN- .....  | 37        |
| 3.4  | Mecanismos para informar o comunicar la asignación de un Código Único Numérico – CUN- .....  | 37        |
| 3.5  | Asignación y reporte de estados del Código Único Numérico -CUN- en servicios de comunicaciones empaquetados.....                   | 38        |
| 3.6  | Asignación del Código Único Numérico -CUN- en servicios de comunicaciones por proveedores interconectados.....                     | 39        |
| 3.7  | Seguimiento y Estado de la Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización .....   | 39        |
| 3.8  | Recuperación de Código Único Numérico – CUN Olvidado por el usuario.....   | 40        |
| 3.9  | Acumulación de Código Único Numérico – CUN.....  | 41        |
| 3.10   | Anulación de Código Único Numérico- CUN.....   | 41        |
| 3.11.  | Procedimiento a seguir cuando el sistema no se encuentre disponible por fallas o mantenimientos.....                               | 41        |
| <b>CAPÍTULO CUARTO PROGRAMA DE ESTABLECIMIENTO DE MECANISMOS DE MEJORA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO</b> ..... |  | <b>42</b> |
| 4.1.   | Objetivo.....  | 42        |
| 4.2.   | Obligaciones que surgen del programa de establecimiento de mecanismos de mejora en la atención al usuario .....                    | 42        |
| 4.2.1.   | Establecimiento de un plan de acción por parte de los proveedores de servicio .....  | 42        |
| 4.2.2.   | Deber adicional de información.....  | 44        |
| 4.2.3.   | Criterios para establecer la satisfacción de los usuarios de telefonía móvil.....  | 48        |
| 4.2.4.   | Deberes de atención al usuario .....   | 51        |
| 4.2.4.1.   | Presentación y atención de Petición, Quejas y Recursos.....  | 51        |

---

|          |  |    |
|----------|--|----|
| 4.2.4.2. | Información en página web del proveedor .....  | 54 |
| 4.2.5.   | Deber de contar con un auditor .....   | 55 |
| 4.2.6.   | Estudio técnico de satisfacción de los usuarios .....  | 56 |
| 4.2.7.   | Divulgación a los consumidores del programa de establecimiento de mecanismos de mejora en la atención al usuario ..... | 57 |
| 4.2.8.   | Cronograma de cumplimiento .....   | 57 |

---

## **TÍTULO III SERVICIOS DE COMUNICACIONES<sup>† ‡</sup>**

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

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

#### **1.1 Disposiciones Generales**

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

###### **1.1.1.1 Información disponible**

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

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

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

---

\* Los Capítulos Primero, Segundo y Tercero del presente Título fueron modificados mediante Circular Externa No. 014 del 29 de junio de 2012, publicada en el Diario Oficial N° 48.487 de julio 10 de 2012.

Las disposiciones allí contenidas entran 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 Título, los proveedores de servicios de comunicaciones y operadores postales tendrán un plazo de treinta (30) días contados a partir su entrada en vigencia.

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 citada Circular, fecha a partir de la cual dichos mecanismos deberán ajustarse a los parámetros establecidos en éste Título.

† El Cuarto Capítulo del presente Título, fue adicionado mediante Circular Externa No. 013 del 29 de junio de 2012, publicada en el Diario Oficial No. 48.476 de fecha 29 de junio de 2012.

Las disposiciones contenidas en este Capítulo entrarán en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

‡ Los anexos a que hace referencia el presente Título se encuentran incluidos en el Anexo 1.7 del Título de Anexos a la Circular Única.

---

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

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

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

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

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

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

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

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

### **1.1.2.1 Presentación de Peticiones, Quejas y Recursos (PQRs)**

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

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

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

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

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

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

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

---

### **1.1.2.3. Término para interposición de recursos\***

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.

### **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.

---

\* Circular Externa 017 del 28 de agosto de 2012. Publicada en el Diario Oficial No. 48.537 del 29 de agosto de 2012.

---

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

#### **1.1.4.2.1 Información a disposición**

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

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

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

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

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

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

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



| <b>TIPO DE QUEJA</b>   |
|--|
| 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 postpago                     |
| Inconformidad con el cobro en las consultas por atención al usuario sin previa información |
| Inconformidad con la suspensión del servicio con recurso en trámite                        |
| Otros  |

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

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

#### **1.1.4.4 Solicitud de Información**

##### **1.1.4.4.1 Información periódica**

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

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

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

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

|  |   |
|--|---|
| PETICIONES Y QUEJAS<br>– 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<br>– 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<br>REPOSICIÓN.       | Número total de recursos de reposición presentados directamente por los usuarios ante el proveedor  |
| RECURSOS DE<br>REPOSICIÓN A FAVOR      | Número de recursos de reposición resueltos a favor de los usuarios durante el período.  |
| RECURSOS DE<br>REPOSICIÓN EN<br>CONTRA | Número de recursos de reposición resueltos en contra de los usuarios durante el período.  |

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

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

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

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

\* Modificado por la Circular Externa No. 01 del 11 de enero de 2013, publicada en el Diario Oficial No. 48673 del 14 de enero de 2013.

Mediante la citada circular se ordenó suspender el cumplimiento de lo establecido en el literal b) del numeral 1.1.4.4.1 del Capítulo Primero del Título III de la presente Circular Única.

---

|        |  |
|--------|--|
| 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 acápite de la presente Circular.

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

La notificación de las decisiones adoptadas por los proveedores de los servicios de 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 3 de la Ley 1369 de 2009 y los soportes y tiempos de entrega consagrados en la Resolución 3095 de 2011 de la Comisión de Regulación de

---

Comunicaciones.

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

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

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

- a) La utilización de este tipo de mecanismo podrá ser sugerida a todo usuario, pero estará siempre condicionada a la libre y expresa aceptación del mismo. Esta aceptación deberá estar debidamente registrada y acompañada de la evidencia acerca de la aceptación del usuario de los términos y condiciones de uso.
- b) En la implementación de este tipo de mecanismos, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán incluir dispositivos que permitan la confirmación de la identidad del usuario en el momento del registro.
- c) Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán incluir, dentro del término legal para la notificación de la respuesta a la Petición, Queja o Recurso, el envío de alertas a los usuarios, bien sea por SMS, llamadas telefónicas o correos electrónicos (en este último evento, previa aceptación expresa del usuario), en las cuales les adviertan sobre la puesta a su disposición de una comunicación o respuesta de la que deban notificarse ingresando al portal de internet señalado por el proveedor de servicios de comunicaciones. Del envío de estas alertas el proveedor dejará constancia.
- d) La respuesta debe indicar claramente la fecha y hora en que se emite, así como la fecha y hora en que fue puesta a disposición del usuario, las cuales deberán encontrarse, en todos los casos, dentro del término legal para la notificación de la respuesta a la Petición, Queja y Recurso. La respuesta deberá enviarse en un formato que permita su impresión por parte del usuario, así como su descarga.
- e) La notificación en línea a través de internet se entenderá surtida a partir de la fecha y hora en que el usuario acceda al contenido de la decisión o respuesta, de conformidad con el artículo 56 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- f) El proveedor de servicios de comunicaciones deberá siempre informar de la existencia de otros mecanismos de notificación para que el usuario pueda elegir libremente.

---

### 1.1.5.1.3 Notificaciones por medio de correo electrónico.

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

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

- a) La notificación por medio de correo electrónico estará siempre condicionada a la libre y expresa aceptación del usuario, mediante el registro de una dirección de correo electrónico. 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 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 lo siguientes requisitos para su admisión y trámite:

- a) Carátula o portada que deberá contener:
  - 1. Razón social del proveedor
  - 2. Nit. del proveedor
  - 3. Nombre del representante legal del proveedor
  - 4. Nombre o razón social del recurrente
  - 5. Identificación del recurrente (Nit., C.C., C.E., etc.)
  - 6. Código Único Numérico – CUN.



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

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

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

#### **1.1.7.1 Información al usuario**

A través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, mencionados en el numeral 11.9 del artículo 11 del RPU, se informará a los usuarios de forma clara y precisa, la posibilidad que tienen de radicar ante los proveedores de servicios de comunicaciones peticiones, quejas o recursos

---

relacionados con la corrección, actualización o eliminación de la información personal que el proveedor haya suministrado al operador de información crediticia.

### **1.1.7.2 Reglas generales**

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

### **1.1.7.3 Información de quejas**

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

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

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

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

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

---

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

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

- a) A toda solicitud de terminación del contrato se le deberá asignar el respectivo Código Único Numérico (CUN).
- b) La respuesta a la solicitud de terminación del contrato presentada por el usuario que celebró el contrato o por persona debidamente autorizada por éste para ese propósito, en todos los casos deberá ser positiva en lo que atañe a la finalización de la relación contractual, sin perjuicio de que se apliquen las siguientes reglas:
  - i) Si la solicitud es radicada con una antelación igual o superior a diez (10) días calendario respecto de la fecha de corte de facturación, en esta última deberá materializarse la interrupción del servicio, sin perjuicio de que la respuesta, que debe producirse dentro del término previsto en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009, se genere con posterioridad.
  - ii) Si la solicitud es radicada con una antelación inferior a diez (10) días calendario respecto de la fecha de corte de facturación, la interrupción del servicio deberá materializarse máximo en el corte de facturación siguiente, de acuerdo con lo previsto en el inciso segundo del artículo 66 del RPU, norma que deberá ser expresamente citada por el proveedor de servicios en la respuesta a la solicitud.
  - iii) En los casos en los que se haya suscrito cláusula de permanencia mínima, el usuario tendrá derecho a dar por terminado el contrato en cualquier momento, sin perjuicio del cobro de las sumas asociadas a la terminación anticipada del mismo, salvo en los eventos previstos en el RPU en los que se exonera al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima.
  - iv) En el evento en que el proveedor de servicios haya suministrado a título de comodato uno o más equipos o elementos necesarios para la prestación del servicio, la terminación del contrato deberá materializarse en los precisos términos señalados en precedencia, en tanto que la devolución de los referidos equipos o elementos será una consecuencia de la finalización de la relación contractual y, en ningún caso, un requisito para su procedencia.

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

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

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

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

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

### **1.1.9 Información a disposición**

#### **1.1.9.1 Auditoría de facturación**

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

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

---

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

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

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

#### **1.1.9.2 Auditorías eventuales**

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

#### **1.1.10 Certificación anual**

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 párrafo el artículo 1 del RPU estarán exceptuados del cumplimiento de lo dispuesto en el presente Título.

---

## **CAPÍTULO SEGUNDO SERVICIOS POSTALES\***

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

### **2.1. Disposiciones Generales**

#### **2.1.1. Información disponible al usuario**

##### **2.1.1.1 Oficinas físicas de atención al usuario**

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). Formulario de Peticiones, Quejas y Recursos (PQR)**

Tener a disposición del público visible, de fácil acceso y sin que deba mediar solicitud por parte de los peticionarios para su entrega, cuando menos, un (1) formulario para la presentación de Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización.

De conformidad con el artículo 23 del RPUPO, el formulario debe contener como mínimo el nombre completo e identificación del usuario, la fecha de imposición del objeto postal, el nombre completo, dirección (física y/o de correo electrónico) del remitente y del destinatario, el campo del Código Único Numérico – CUN- en el que el proveedor incluirá el número asignado y los hechos en que se fundamenta la Petición, Queja, Recurso (PQR) o la Solicitud de Indemnización.

De igual forma, el formulario debe contener información precisa sobre la oportunidad para la presentación de la PQR y solicitudes de Indemnización, según corresponda, de acuerdo con lo previsto en el artículo 25 del RPUPO.

Lo anterior, sin perjuicio de que el usuario opte por presentar su Petición, Queja, Recurso, o Solicitud de Indemnización, de forma verbal en los términos del artículo 23 del RPUPO, o cuando esté presente por escrito su solicitud sin la utilización del formulario previamente descrito.

El formulario debe incluir la reglamentación aplicable en materia de derecho de petición y recursos, de acuerdo con las disposiciones legales, complementarias y vigentes, así como las establecidas en el RPUPO.

#### **b). Cartelera Informativa**

---

\* El Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única fue modificado mediante la Circular No. 3 del 21 de diciembre de 2015. Publicada en el Diario Oficial No. 49734 del 22 de diciembre de 2015.

---

Tener una cartelera (mínimo de 50 x 40 cm) ubicada en un sitio visible, próximo a los lugares dispuestos para la atención de los usuarios o de su espera, con el listado legible a simple vista, de la información señalada en el artículo 4 del RPUPO.

### c). Documentos de Consulta

Para efectos de consulta inmediata y permanente por parte de los usuarios, la información de que trata el artículo 4 del RPUPO, debe estar disponible en cada oficina física de atención al usuario, en un número de documentos físicos impresos y/o dispositivos tecnológicos (tabletas, pc, etc.) ubicados en lugares visibles y de fácil acceso, que resulten suficientes para atender la demanda de los usuarios.

### d). Aviso en Ventanilla

En las oficinas físicas de atención al usuario, se debe fijar en un lugar visible, en cada una de las ventanillas o cubículos de atención al usuario, un letrero o aviso en el que se brinde, en letra fácilmente legible a simple vista, la siguiente información:

*“Usted tiene derecho a presentar peticiones, quejas, recursos o solicitudes de indemnización relacionadas con la prestación del servicio postal contratado.*

(i) **Si usted es remitente:** puede presentar la solicitud de indemnización por pérdida, expoliación o avería, dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a la recepción del objeto postal cuando se trate de servicios nacionales y seis (6) meses cuando corresponda a servicios internacionales. Lo anterior, sin perjuicio de que se pueda presentar la solicitud dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento de la pérdida, expoliación o avería.

(ii) **Si usted es destinatario:** puede presentar la solicitud de indemnización por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal”.

*Si no queda conforme con la respuesta que nosotros hemos brindado a su petición, queja o solicitud de indemnización cuenta con la posibilidad de impugnarla, interponiendo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la respuesta, el recurso de reposición y en subsidio de apelación”.*

### e). Accesibilidad para personas en situación de vulnerabilidad

Con la finalidad de garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad, es decir, mujeres embarazadas, personas de la tercera edad, y personas en situación de discapacidad, los operadores postales deben adoptar medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminar toda forma de discriminación por razón de dichas

---

condiciones , y de acuerdo con ello, deben garantizar que sus oficinas cuenten con mecanismos y espacios que permitan la atención prioritaria y adecuada, a toda la población que se encuentre en las condiciones de vulnerabilidad indicadas.

#### **f). Acceso a información para personas en situación de discapacidad visual**

Con la finalidad de eliminar todo obstáculo que limite el acceso a la información de las personas en situación de discapacidad, los operadores postales deben asegurarse que toda la información relacionada en los literales precedentes, se encuentre disponible en un sistema de lenguaje braille o en mecanismo de reproducción de audio, en cada una de sus oficinas físicas de atención al usuario.

#### **2.1.2. Página web**

##### **a). Información disponible**

La información de que trata el artículo 4 del RPUPO, debe estar siempre disponible y debidamente actualizada en la página web del operador postal.

##### **b). Peticiones, Quejas, Recursos (PQR) y Solicitudes de Indemnización en página web**

Con el fin de garantizar el acceso y uso de los mecanismos electrónicos y tecnológicos para la presentación de PQR y Solicitudes de Indemnización, según lo establecido en el artículo 23 de la Resolución CRC 3038 de 2011, el operador postal debe disponer en su portal en internet, un módulo o indicación fija y visible durante toda la navegación por ese portal, inclusive desde la página de inicio, que le indique al usuario acerca del derecho que tiene a presentar PQR's y Solicitudes de Indemnización y lo dirija a un botón destacado y fácilmente identificable por el usuario, a través del cual pueda realizar la presentación de las mismas.

#### **2.1.3. Clasificación interna de PQR y Solicitudes de Indemnización**

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

a). Implementar sistemas que permitan identificar y clasificar internamente y de manera adecuada las peticiones, quejas, recursos (PQR) y solicitudes de Indemnización presentadas por los usuarios, debidamente actualizadas, en los cuales se encuentre el nombre e identificación del usuario; la fecha de presentación; el Código Único Numérico – CUN asignado, el motivo de la PQR o Solicitud de Indemnización; la fecha en la que el operador dio respuesta y un resumen de dicha respuesta.



---

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

#### **2.1.4. Publicación de los indicadores de atención al usuario**

La información a que se hace referencia en el artículo 35 del RPUPO debe ser publicada dentro de los diez (10) primeros días hábiles siguientes al mes sobre el cual se realiza la respectiva medición, a través de las oficinas de atención al público y página web.

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

##### **2.1.4.1. Certificación sobre el control de calidad**

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

#### **2.1.5. Reporte de carácter eventual**

##### **a) Remisión de formularios**

Para el correcto cumplimiento y seguimiento de lo establecido en el presente capítulo, los operadores de servicios postales deben enviar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la publicación de la presente circular, la copia de los formularios para cada uno de los trámites relacionados con peticiones, quejas, recursos y solicitudes de Indemnización.

**Parágrafo primero.** Los operadores de servicios postales que inicien operaciones después de la publicación de la presente circular deben enviar los formularios de que trata el inciso anterior dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al inicio de sus operaciones.

**Parágrafo segundo.** En todo caso, cuando se introduzca cualquier modificación a cualquiera de los formatos, el operador debe enviarlo(s) dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de la modificación.

---

## **b) Remisión de contratos de prestación de servicios postales**

Los operadores de servicios postales deben enviar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, 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 deben enviar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de esta Superintendencia, los modelos que utilicen así como sus modificaciones.

El envío de esta información deber realizarse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la entrada en vigencia de la presente Circular.

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.

**Parágrafo primero.** Los operadores postales que inicien operaciones después de la publicación de la presente circular en el Diario Oficial deben enviar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al inicio de sus operaciones, el (los) modelo (s) de los contratos de prestación de servicios que se encuentren utilizando, con sus respectivos anexos.

**Parágrafo segundo.** Los operadores postales que realicen modificaciones al (los) modelo(s) del (los) contrato(s) de prestación de servicios que se encuentren utilizando deben enviarlo(s) dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de la modificación, con sus respectivos anexos.

### **2.1.6. Información disponible para la autoridad de inspección, vigilancia y control –SIC**

Los operadores de servicios postales deben mantener a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, los registros de la totalidad de las Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización presentadas por los usuarios, debidamente actualizadas. Lo anterior, con el fin de que la Entidad pueda solicitar, en cualquier tiempo, su remisión.

Para la compilación de la información referente a las peticiones, debe emplearse el siguiente formato, en medio magnético, en archivo de Excel editable.

| 1   | 2   | 3  | 4   | 5                          |
|---|---|--|---|----------------------------|
| Denominación<br>(Petición, Queja,<br>Recurso o solicitud de<br>indemnización) | Tipo de servicio postal<br>(Mensajería expresa,<br>Servicios de giro nacional<br>y/o internacional y correo<br>entre otros) | Nombre del usuario   | Canal de recepción<br>(Línea gratuita, oficina<br>física o pag web)                                       | Tipología                  |
| 6   | 7   | 8  | 9   | 10                         |
| CUN   | Fecha de recepción  | Resumen<br>(Petición, Queja,<br>Recurso o solicitud de<br>indemnización) | Tratamiento<br>(solución inmediata,<br>responder dentro del<br>término legal, negación<br>a la recepción) | Resumen de la<br>respuesta |

### 2.1.7. 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, debe realizarse de conformidad con lo señalado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

#### 2.1.7.1. Mecanismos alternos de notificación

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

Tales mecanismos deben cumplir con los siguientes requisitos:

##### 2.1.7.1.1. Servicio de mensajería expresa

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

Cuando el proveedor opte por la utilización de este mecanismo, debe emitir y enviar dentro del término de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la PQR, la respuesta generada al usuario.

---

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

Los operadores de servicios postales, pueden 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 deben observar, como mínimo, los siguientes requisitos:

- a). La utilización de este tipo de mecanismo puede ser sugerida a todo usuario, pero estará siempre condicionada a la libre y expresa aceptación del mismo. Esta aceptación debe 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 deben incluir dispositivos que permitan la confirmación de la identidad del usuario en el momento del registro.
- c). Los operadores de servicios postales deben 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 mensaje de texto, 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 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 deben 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 debe 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 lo previsto en el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011.
- f). El operador de servicios postales debe siempre informar de la existencia de otros mecanismos de notificación para que el usuario pueda elegir libremente. Además, de conformidad con lo previsto en el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011, durante el desarrollo de la actuación, el interesado puede solicitar a la Empresa que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los demás medios de notificación previstos.

---

### 2.1.7.1.3. 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 debe ser certificada por el operador, de conformidad con el artículo 56 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

En relación con la notificación por medio de correo electrónico, los operadores de servicios postales deben 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 debe 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 PQR 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 PQR y Solicitudes de Indemnización el operador de servicios postales debe notificar en la última dirección electrónica por él informada.

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

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

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

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

---

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

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

En los contratos de prestación de servicios postales, los operadores deben 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 PQR y Solicitudes de Indemnización.

El mecanismo alternativo de notificación puede 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.

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

El operador de servicios postales debe remitir a la Superintendencia de Industria y Comercio el expediente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que resuelve el recurso de reposición, esto, de conformidad con lo previsto en el artículo 79 de la Ley 1480 de 2011- Estatuto del Consumidor -, que modificó el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009 y el numeral 31.2 del artículo 31 del RPUPO.

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, deben 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. Fecha de la asignación del CUN
8. Dirección de notificación del recurrente
9. Ciudad de domicilio del recurrente
10. Tipo de Petición, Queja o Recurso, o Solicitud de Indemnización
11. 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.
  - f). Documento que contenga la decisión adoptada por el operador al recurso de reposición, con inclusión de la totalidad de los soportes probatorios que sirvieron de fundamento para la adopción de la decisión.
  - g). Prueba de la notificación de las respuestas o decisiones emitidas por el operador.

---

## **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:

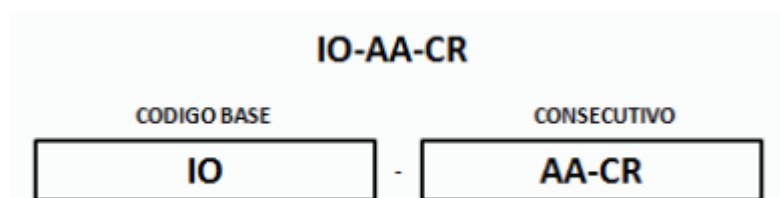
Los proveedores de servicios de comunicaciones y los operadores postales deberán implementar en su sistema de Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización los dieciséis (16) dígitos del Código Único Numérico CUN que está compuesto de la siguiente estructura:

---

\* Circular Externa No. 02 del 24 de enero de 2013. Publicada en el Diario Oficial No. 48684 del 25 de Enero de 2013. Mediante la cual se ordena "Fijar el cronograma para asignación del Código Único Numérico (CUN), la implementación de los mecanismos de consulta interactiva de las peticiones, quejas, recursos o solicitudes de indemnización presentadas por los usuarios, desde el portal de los proveedores de servicios de comunicaciones y operadores postales o desde el portal de la Superintendencia de Industria y Comercio.

De igual manera, se modifica el anexo técnico del Título III de la Circular Única que contiene los requerimientos que deberán tener en cuenta los proveedores de comunicaciones y operadores postales para la implementación del Código Único Numérico (CUN) y el reporte de apelaciones por medios electrónicos".





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

| <b>TIPO DE CUN – PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.</b>  |
|--|
| Consumos   |
| Facturación  |
| Cláusula de permanencia mínima   |
| Terminación de contrato  |
| Plan tarifario   |
| Modificación del condiciones del contrato  |
| Reconocimiento de subsidio   |
| Diferencias entre el estrato aplicado por la autoridad territorial y el aplicado en la facturación.                            |
| Corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio. |

---

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

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

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

### 3.2.2 Tipología para los servicios postales

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

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

| <b>TIPO DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN</b>    |
|--|
| Pérdida o falta de entrega del objeto postal |
| Avería del objeto postal                     |
| Explotación 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 añadirá en la comunicación la siguiente información:

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

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

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

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

El proveedor que recibió inicialmente la Petición, Queja y/o Recurso, deberá informar al usuario de conformidad con las condiciones establecidas en el numeral 3.4, el traslado por competencia de la Petición, Queja y/o Recurso y deberá etiquetar el estado del Código Único Numérico -CUN- que

---

inicialmente hubiere asignado, como “*Traslado por competencia*” indicando adicionalmente el nombre del operador.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

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

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

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

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

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

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

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

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

---

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

### **3.9 Acumulación de Código Único Numérico – CUN**

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

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

### **3.10 Anulación de Código Único Numérico- CUN**

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

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

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

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.

## **CAPÍTULO CUARTO PROGRAMA DE ESTABLECIMIENTO DE MECANISMOS DE MEJORA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO\***

### **4.1. Objetivo**

El Programa tiene por finalidad generar acciones sistemáticas de parte de los proveedores de telefonía móvil tendientes a mejorar de forma sustancial los niveles de respeto y satisfacción de los usuarios del sector. Igualmente, el programa tiene como objetivo la generación de mecanismos de mejora en la atención y la protección de los derechos de los usuarios, a través de la generación de reportes rigurosos de información y seguimiento del desempeño de los proveedores en materia de protección a los derechos de los usuarios, así como del programa como tal.

### **4.2. Obligaciones que surgen del programa de establecimiento de mecanismos de mejora en la atención al usuario**

#### **4.2.1. Establecimiento de un plan de acción por parte de los proveedores de servicio\* \***

---

\* Adicionado por la Circular No. 013 del 28 de junio de 2012. Publicado en el Diario Oficial No. 48.476 del 29 de junio de 2012.

\* Modificado por la Circular No. 018 del 29 de agosto de 2012. Publicada en el Diario Oficial No. 48.538 del 30 de agosto de 2012.

\* Circular No. 21 del 28 de septiembre de 2012. Publicada en el Diario Oficial No. 48570 del 1 de octubre de 2012, Se Instruye "Suspender a partir de la fecha la implementación del Plan de Acción de que trata el Numeral 4.2.1 del Capítulo IV del Título III de la Circular Única establecido en la Circular 13 de 2012 y modificada por la Circular 18 de 2012, al igual que la obligación prevista en el Numeral 4.2.4.2 y en el Numeral 4.2.5 respecto a los informes de seguimiento de cumplimiento que deberá remitir el auditor a ésta Superintendencia, de acuerdo con lo previsto en el último inciso de dicho numeral".



---

Los proveedores de servicio de telefonía móvil, el día 7 de septiembre de 2012, deberán presentar a la SIC, un plan de acción para el periodo comprendido entre los meses de octubre y diciembre de 2012 y otro plan para el periodo enero a diciembre de 2013, encaminado al diseño de mecanismos y estrategias tendientes a mejorar sustancialmente la atención a los usuarios de telefonía móvil.

Dicho plan deberá ser elaborado a libre criterio por cada proveedor y presentado a la SIC como mecanismo idóneo, eficaz y suficiente para mejorar la atención a sus usuarios, en general, para propender de manera significativa a una satisfacción integral de los usuarios del servicio. El Plan deberá tener como **mínimo**:

- 4.2.1.1. Un auto diagnóstico general de los principales problemas y retos en materia de protección y el respeto efectivo de los derechos de los usuarios en cada proveedor y un planteamiento general de cuál será la estrategia y el plan concreto que habrá de emprender para cumplir con el objetivo propuesto. El diagnóstico, la estrategia y el plan deberán basarse en los tipos de problemas o reclamos que se le presentan y en sus propias estadísticas sobre las incidencias de cada tipología, buscando priorizar las acciones hacia los aspectos más recurrentes o que tengan un mayor impacto económico para los usuarios.
- 4.2.1.2. Entre las estrategias puntuales que se desarrollarán para propender por una mayor satisfacción de los usuarios, deberán adoptarse al menos las siguientes:
  - a. Esquemas de capacitación o formación que mediante mecanismos de verificación concretos permitan establecer una mejoría sustancial en el nivel de entendimiento y conocimiento de los derechos de los usuarios de parte de todas las personas que atienden público a través de todos los canales de atención.
  - b. Adopción de manual interno de políticas y procedimientos que garanticen una óptima protección a los usuarios, de obligatorio cumplimiento para todos los empleados de los proveedores, cuya actividad esté relacionada con la atención de usuarios del servicio de comunicaciones, el cual deberá ser aprobado por el representante legal del proveedor.
  - c. Plan de inversiones o mejoras tecnológicas y operativas para favorecer más eficazmente la protección a los usuarios.
  - d. Plan para eliminar por completo o reducir a un número mínimo el volumen de Silencios Administrativos Positivos.
  - e. Plan para aumentar el conocimiento de todos sus usuarios o la mayoría de ellos sobre sus derechos como consumidores y como usuarios de telefonía móvil.
  - f. Plan para garantizar el pleno y cabal ejercicio por parte del usuario de la libertad de elección del proveedor y la posibilidad de optar por cambiar de plan, con las salvedades de ley.

- 
- 4.2.1.3.** El plan incluirá la formulación de indicadores de gestión y el establecimiento de metas mensuales que den cuenta de manera fidedigna de las actividades desarrolladas y que evidencien los avances o retrasos en la ejecución del plan.

Una vez recibido el plan de acción, la SIC podrá realizar las observaciones que resulten pertinentes. La implementación del plan deberá realizarse al interior de cada proveedor de servicio a partir del 1 de octubre de 2012.

Los proveedores deberán remitir, en medio magnético, editable y con formato compatible con Word o Excel, a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor de la SIC, el reporte mensual del avance y cumplimiento del plan de acción dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes. El primer reporte de cumplimiento que corresponderá al mes de octubre, deberá realizarse en el mes de noviembre de 2012.

#### **4.2.2. Deber adicional de información\***

Teniendo en cuenta que el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones impone a los proveedores el deber de llevar un registro de la totalidad de las peticiones<sup>1</sup>, quejas<sup>2</sup> y recursos, con éste programa ésta Superintendencia reitera el mandato en mención y, en consecuencia, requiere conocer todas las peticiones solicitudes, solicitudes de servicios, inconformidades, interacciones, incidencias, ticklers, soluciones a primer contacto, verbales o escritas, presentadas por los usuarios a través de los mecanismos de atención previstos en el artículo 11.9 de la Resolución CRC 3066 de 2011. Por tal razón, los proveedores de servicios de comunicaciones móviles deberán reportar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor de la SIC, la siguiente información:

##### **4.2.2.1. Informe Global de Solicitudes**

La totalidad de las solicitudes, solicitudes de servicio, peticiones, interacciones, incidencias, ticklers, soluciones a primer contacto, verbales o escritas, y en general, cualquier otra solicitud que presenten los usuarios que estén asociadas con la

---

\* Modificado por la Circular No. 018 del 29 de agosto de 2012. Publicada en el Diario Oficial No. 48.538 del 30 de agosto de 2012.

<sup>1</sup> De acuerdo con el artículo 9 del régimen de Protección de usuarios de Servicios de Comunicaciones, se entiende por petición *“Cualquier solicitud de servicios de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante la cual se solicita ante el proveedor algún derecho derivado de la ejecución del contrato o inherentes al mismo”*.

<sup>2</sup> A su vez, en el mencionado artículo se define queja como *“Cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad del usuario asociada a la facturación, forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar los servicios, o de inconformidad con la calidad de atención al usuario”*.

prestación del servicio, independiente de la denominación que emplee el proveedor para éstas, deberá ser discriminada por el canal de recepción y encaminada dentro de las siguientes categorías:

|   |
|---|
| Consumos  |
| Facturación   |
| Cláusula de permanencia mínima  |
| Terminación de contrato   |
| Plan tarifario  |
| Modificación de condiciones del contrato  |
| 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  |
| Garantía de equipos terminales.   |
| Velocidad o intermitencia del servicio de acceso a Internet   |
| Controles de consumo  |
| Publicidad y/o oferta sobre los servicios ofrecidos   |
| 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 servicios prepago  |
| Vigencia de tarjetas prepago  |
| Ajustes a favor de usuario  |
| 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   |

Para el envío de la información el proveedor deberá emplear el siguiente formato en archivo Excel.

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---|---|---|---|---|---|---|

| Denominación.<br>Solicitudes,<br>interacciones,<br>incidencias.<br>Tickles,<br>peticiones,<br>soluciones a<br>primer<br>contacto. | Nombre<br>del usuario. | Línea asociada a<br>las solicitudes,<br>interacciones,<br>incidencias.<br>Tickles,<br>peticiones | Canal de<br>recepción.<br>Línea gratuita<br>de atención,<br>oficinas<br>virtuales,<br>oficinas<br>físicas. | Categoría | Fecha de<br>recepción | Causal o<br>Motivo |
|---|------------------------|--|--|-----------|-----------------------|--------------------|
|---|------------------------|--|--|-----------|-----------------------|--------------------|

#### 4.2.2.2. Informe Específico de Inconformidades

Reporte de todas las manifestaciones verbales o escritas de inconformidad de los usuarios respecto a la prestación del servicio recibidas en el mes, independiente si para su denominación el proveedor emplea el término queja o cualquier otra denominación tales como, interacciones, incidencias, ticklers. Discriminadas por el canal de recepción, y el tratamiento ofrecido a ésta (aceptación, negación o no atención oportuna). La causal deberá estar enmarcada dentro de las siguientes categorías:

| <b><u>CATEGORÍAS DE INCONFORMIDADES</u></b>  |
|--|
| <b><u>Negación de consumos</u></b>   |
| <b><u>Inconformidad con la cláusula de permanencia mínima</u></b>  |
| <b><u>Inconformidad con la terminación de contrato</u></b>   |
| <b><u>Inconformidad con cobros inoportunos</u></b>   |
| <b><u>Inconformidad con cobros por servicios no prestados</u></b>  |
| <b><u>Inconformidad con el plan tarifario</u></b>  |
| <b><u>Inconformidad con la modificación de la tarifa y planes</u></b>  |
| <b><u>Inconformidad con la modificación del contrato</u></b>   |
| <b><u>Inconformidad con el subsidio aplicado</u></b>   |
| <b><u>Inconformidad con pagos no abonados y no abono oportuno</u></b>  |
| <b><u>Inconformidad con la entrega y oportunidad de la factura</u></b>   |
| <b><u>Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio</u></b> |
| <b><u>Inconformidad con la facturación</u></b>   |
| <b><u>Inconformidad con el plazo para el inicio de la prestación del servicio</u></b>  |
| <b><u>Inconformidad con la cesión del contrato</u></b>   |
| <b><u>Inconformidad con la publicidad</u></b>  |
| <b><u>Inconformidad con el reporte a centrales de riesgo</u></b>   |
| <b><u>Negación de la relación contractual</u></b>  |
| <b><u>Inconformidad con el cambio de ciclo de facturación</u></b>  |
| <b><u>Inconformidad con el derecho a la portabilidad numérica</u></b>  |
| <b><u>Inconformidad con la apertura de bandas del equipo terminal</u></b>  |
| <b><u>Falta de disponibilidad del servicio por las fallas en el equipo terminal suministrado por el proveedor</u></b>  |
| <b><u>Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica</u></b>   |

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

Para el envío de la anterior información el proveedor deberá emplear el siguiente formato en archivo Excel.

| <u>1</u>  | <u>2</u>                   | <u>3</u>                                 | <u>4</u>   | <u>5</u>         | <u>6</u>                  | <u>7</u>   | <u>8<sup>s</sup></u>         | <u>9</u>                            | <u>10</u>                         |
|---|----------------------------|--|--|------------------|---------------------------|--|------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|
| <u>Denominación de la inconformidad. (queja, incidencia, etc)</u> | <u>Nombre Del usuario.</u> | <u>Línea asociada a la inconformidad</u> | <u>Canal de recepción. Línea gratuita de atención, oficinas virtuales, oficinas físicas.</u> | <u>Categoría</u> | <u>Fecha de recepción</u> | <u>Tratamiento ofrecido a (solución inmediata, recepción para responder dentro del término legal, negación a la recepción)</u> | <u>Código Único Numérico</u> | <u>Resumen de la inconformidad.</u> | <u>Resumen de la respuesta **</u> |

Dicha información deberá remitirse dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor de la SIC, en medio magnético, editable,. El primer reporte deberá entregarse dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes de noviembre de 2012.

§ Esto a partir del 1º de Noviembre de 2012 de conformidad con lo previsto en la Resolución CRC 3498 de 2011

\*\* Cuando la respuesta se dé dentro del mes objeto de reporte.

**4.2.2.3.** Dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre de 2012, los proveedores del servicio de telefonía móvil deberán remitir a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor de la SIC, un informe en medio magnético, editable en formato Word o Excel, relacionado con las compensaciones efectuadas a los usuarios, de conformidad con lo previsto en los artículos 32.9, 33, 94, 95 y Anexo 1 de la Resolución 3066 de la CRC, el cual deberá contener como mínimo, el nombre e identificación del usuario al que se le realizó la compensación, número de línea, valor compensado y causa de la compensación. Dicho informe deberá corresponder al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2011 a 30 de julio de 2012, discriminado por año y mes correspondiente.

La misma información deberá ser remitida dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes, reportando las compensaciones efectuadas en el mes inmediatamente anterior. El segundo informe se remitirá en el mes de octubre de 2012 y corresponderá a las compensaciones efectuadas en el mes de septiembre de 2012.

**4.2.2.4.** Cada proveedor suministrará la información descrita en el numeral siguiente, con el fin de establecer la satisfacción de los usuarios de telefonía móvil.

#### **4.2.3. Criterios para establecer la satisfacción de los usuarios de telefonía móvil.**

Con el fin de establecer la satisfacción de los usuarios de telefonía móvil, adicionalmente a lo señalado en el numeral 4.2.2. de la presente circular, los proveedores de servicio de telefonía móvil, deberán remitir a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor de la SIC, con periodicidad mensual, dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, en medio magnético, editable y con formato compatible con Excel, la siguiente información:

| <b>No.</b> | <b>DESCRIPCIÓN</b>  |
|------------|---|
| 1          | Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario   |
| 2          | Promedio de tiempo, contado en segundos, entre el momento en que el usuario realiza la llamada y aquél en que la llamada entra al sistema automático de respuesta.            |
| 3          | Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario y atendidas por el sistema automático de respuesta.   |
| 4          | Promedio de tiempo, contado en segundos, entre el momento en que el usuario comienza a ser atendido por el sistema automático de respuesta y aquél en que termina la llamada. |

|    |  |
|----|--|
| 5  | Promedio de tiempo, contado en segundos, entre el momento en que el usuario realiza la llamada y aquél en que es redireccionado a un asesor de servicio al cliente.  |
| 6  | Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente.  |
| 7  | Promedio de tiempo, contado en segundos, entre el momento en que el usuario es redireccionado a un asesor de servicio al cliente y aquél en que decide cancelar la llamada.  |
| 8  | Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente que fueron canceladas por el usuario.   |
| 9  | Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente que fueron canceladas por el usuario antes de ser atendido por el asesor, siempre que el tiempo de espera del usuario haya sido igual o mayor a veinte (20) segundos. |
| 10 | Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente que fueron canceladas por el usuario antes de ser atendido por el asesor, siempre que el tiempo de espera del usuario haya sido menor a veinte (20) segundos.         |
| 11 | Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos, entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.  |
| 12 | Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario, redireccionadas a un asesor de servicio al cliente y que son atendidas por el asesor.   |
| 13 | Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido, estuvo comprendido entre 0 y 20 segundos.   |
| 14 | Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido, estuvo comprendido entre 21 y 40 segundos.  |
| 15 | Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del usuario, contado en segundos, entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido, estuvo comprendido entre 41 y 60 segundos.   |
| 16 | Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del usuario, contado en segundos, entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido, fue superior a 61 segundos.  |
| 17 | Promedio de tiempo, contado en segundos, entre el momento en que el usuario comienza a ser atendido por un asesor de servicio al cliente y aquél en que termina la llamada.  |

|    |  |
|----|--|
| 18 | Promedio de tiempo, contado en segundos, entre el momento en que el usuario es redireccionado a un asesor de servicio al cliente y aquél en que termina de ser atendido por un asesor de servicio al cliente.  |
| 19 | Número de abonados en las modalidades postpago y prepago que hayan utilizado el sistema en el mes anterior o que tengan saldo vigente en la carga.   |
| 20 | Número de usuarios a los que se les asigna un turno en los centros dispuestos para tal fin.  |
| 21 | Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en minutos, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor.  |
| 22 | Número de usuarios a los que se les asigna un turno y son atendidos por un asesor en cada uno de los centros dispuestos para tal fin.  |
| 23 | Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, fue inferior a 14 minutos y 59 segundos.                        |
| 24 | Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, estuvo comprendido entre 15 minutos y 29 minutos y 59 segundos. |
| 25 | Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, estuvo comprendido entre 30 minutos y 44 minutos y 59 segundos. |
| 26 | Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, estuvo comprendido entre 45 minutos y 59 minutos y 59 segundos. |
| 27 | Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, fue superior a 60 minutos.                                      |
| 28 | Promedio de tiempo, contado en minutos, entre el momento en que el usuario comienza a ser atendido por un asesor y aquél en que termina de ser atendido.   |
| 29 | Promedio de tiempo, contado en minutos, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquél en que desiste antes de ser atendido por un asesor.  |
| 30 | Número de usuarios a los que se les asignó un turno y que desisten antes de ser atendidos por un asesor.   |
| 31 | Número de usuarios a los que se les asignó un turno y que desisten antes de ser atendidos por el asesor, siempre que el tiempo de espera del usuario haya sido igual o   |



|    |   |
|----|---|
|    | mayor a quince (15) minutos.  |
| 32 | Número de usuarios a los que se les asignó un turno y que desisten antes de ser atendidos por el asesor, siempre que el tiempo de espera del usuario haya sido menor a quince (15) minutos. |

El primer reporte de información correspondiente al mes de septiembre de 2012, deberá ser remitido dentro de los primeros diez (10) días hábiles en el mes de octubre de 2012.

#### **4.2.4. Deberes de atención al usuario\***

Los proveedores de servicio de telefonía móvil deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

##### **4.2.4.1. Presentación y atención de Petición, Quejas y Recursos**

- a. Cuando el usuario formule una petición de cualquier índole, el proveedor del servicio deberá informarle de manera expresa, clara y oportuna, que si no recibió una respuesta satisfactoria, tiene el derecho de presentar una queja o recurso de reposición y en subsidio el de apelación, de manera verbal o escrita a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, los cuales son las oficinas físicas, las oficinas virtuales (la página Web del proveedor y la página de red social) y las líneas gratuitas de atención al usuario, de conformidad con lo previsto en el artículo 11.9 de la Resolución CRC 3066 de 2011.
- b. En todos los casos, sin excepción, en el momento de presentación de la petición o de la queja se debe informar al usuario, sobre el derecho que le asiste de presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación indicando expresamente que se pueden formular de manera verbal a través de la línea gratuita de atención al usuario, para lo cual, el mismo asesor que atiende el usuario podrá recibir el recurso o direccionar la comunicación hacia el asesor dispuesto para ello.

El proveedor deberá grabar por mes, todas las llamadas recibidas por la línea de atención gratuita sin excepción, y remitirlas a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones dentro de los diez (10) primeros días siguientes al vencimiento del mes objeto de grabación. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación prevista en el párrafo del artículo 46 del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Las grabaciones deberán ser enviadas en formatos de audios generalmente aceptados.

\* Modificada por la Circular No. 018 del 29 de agosto de 2012. Publicada en el Diario Oficial No. 48.538 del 30 de agosto de 2012.

---

El primer reporte de información de que trata el presente literal deberá remitirse dentro de los primeros diez (10) días del mes de noviembre que corresponderá a las grabaciones del mes de octubre.\*

- c. Dentro de la constancia de presentación de las Peticiones, Quejas y Recursos, que deben suministrar los proveedores de servicio a los usuarios en virtud del parágrafo del artículo 41 de la Resolución 3066 de la CRC, se deberá hacer expresa mención a los siguientes aspectos:
- La posibilidad de impugnar o de presentar los recursos de reposición y en subsidio el de apelación a la respuesta que ofrezca el proveedor del servicio.
  - Se le indicará la obligación que tiene el proveedor de atender su solicitud en un plazo de quince (15) días, so pena de que opere la figura del silencio administrativo positivo.
  - El derecho que le asiste en caso de encontrar alguna conducta que considere como violatoria de sus derechos, de presentar quejas ante la SIC, informando que podrá hacerlo en Bogotá en el número 5920400, línea gratuita nacional 018000910165, correo electrónico [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co) o en la página de internet [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co).

Dicha información deberá suministrarse a los usuarios a partir del 1 de septiembre de 2012.

- d. El proveedor de servicios deberá disponer en su línea gratuita de atención al usuario, que una de las opciones numéricas (del 0 al 9) sea destinada para la presentación de recursos, de tal manera que en el menú principal se señale de forma clara y expresa que si desea presentar un recurso de reposición, en subsidio el de apelación, lo puede hacer marcando dicho número.

Para tal fin el proveedor de servicios de comunicaciones móviles, podrá emplear para la recepción de los recursos, mecanismos automáticos –IVR o la atención personalizada por parte de un asesor.

Si el proveedor de servicios de comunicaciones móviles optare por el mecanismo automático de recepción de recursos, el usuario una vez haya ingresado a la opción de presentación de recurso deberá esperar la instrucción que indique que puede empezar a grabar su recurso. Al inicio de la grabación deberá indicar su nombre, número de identificación y número de línea, número del CUN asignado a la petición o queja inicial y luego formulará el recurso. Al final de la grabación se dispondrá la opción de escuchar lo grabado o de repetir la grabación y, una vez conforme, el usuario confirmará la presentación del recurso pulsando una tecla.

---

\* Suspendido el reporte mediante Circular Externa No. 22 del 13 de diciembre de 2012. Publicada en el Diario Oficial No. 48644 del 14 de diciembre de 2012.

---

En todo caso, la maquina dirá que confirma que se ha presentado un recurso en la fecha y hora correspondiente y que podrá consultar el estado de su recurso utilizando el CUN que le fue asignado al momento de la presentación de la petición o queja. Como complemento de lo anterior el proveedor de servicios de comunicaciones móviles deberá enviar un mensaje de texto –SMS- al usuario confirmándole la recepción del recurso. El proveedor de servicios deberá almacenar la evidencia y expedir la constancia correspondiente, conforme con lo indicado en el artículo 41 de la Resolución 3066 de la CRC.

Si el proveedor de servicios de comunicaciones optare por el mecanismo de atención personalizada para recibir el recurso del usuario, el usuario deberá indicar el número de CUN al que se le asignará el recurso a presentar y el agente deberá transcribir textualmente lo manifestado por el usuario. La interposición del recurso se confirmará a través del envío de un mensaje de texto – SMS-.

Este mecanismo deberá estar implementado el 1 de noviembre de 2012.

- e. En los casos en que la Petición o Queja sea presentada utilizando mecanismos electrónicos o tecnológicos (Página Web o red social), la constancia de presentación de la Petición o Queja deberá remitirse al usuario a su correo electrónico a más tardar al día hábil siguiente a su presentación, de conformidad con lo previsto en el artículo 45 de la Resolución CRC 3066 de 2011. En éste sentido, los proveedores de servicio de comunicaciones dispondrán de lo necesario para que la confirmación de la presentación de la Petición y Queja por estos medios sea remitida al usuario automáticamente indicando:

“Su Petición o Queja ha sido recibida satisfactoriamente el día (indicar día, mes año y hora) y será contestada a más tardar dentro de 15 días hábiles siguientes a su presentación, por este mismo medio, es decir, mediante correo dirigido a su dirección electrónica. Recuerde que si su Petición o Queja no es atendida dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de presentación, se entenderá que ha operado la figura del silencio administrativo positivo, esto es, que su petición ha sido resuelta de forma favorable. Así mismo, en caso de inconformidad con la respuesta del proveedor, usted tiene derecho a presentar recurso de reposición y en subsidio el de apelación a través de los medios electrónicos (página Web o red social), la línea gratuita de atención al usuario número XXX o mediante comunicación escrita dirigida a XXXX en las oficinas físicas de atención al usuario. En caso que considere que se han vulnerado sus derechos, usted puede acudir DIRECTAMENTE ante la Superintendencia de Industria Y Comercio -SIC, para formular una queja el número 5920400 en Bogotá, línea gratuita nacional 018000910165, correo electrónico [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co) o en la página de internet [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)”

Dicho mecanismo deberá estar implementado el 1 de noviembre de 2012.

- 
- f. Con el fin de garantizar el acceso y uso de los mecanismos electrónicos y tecnológicos para la presentación de Peticiones, Quejas y Recursos según lo establecido en el artículo 45 de la Resolución 3066 de la CRC, el proveedor del servicio deberá disponer en la página de inicio de su portal en internet, un botón destacado y fácilmente identificable por el usuario para la presentación de Peticiones, Quejas y Recursos, que lo conduzca directamente al formato contenido en el Anexo II de la Resolución 3066 de la CRC.

Dicho mecanismo deberá estar implementado el 1 de octubre de 2012.

- g. En las oficinas físicas de atención al usuario, se debe fijar en un lugar visible, en cada una de las ventanillas o cubículos de atención al usuario, un letrero o aviso en el que se informe al usuario en letra fácilmente legible a simple vista sobre la posibilidad que tiene de impugnar la respuesta que reciba, lo cual podrá hacer en forma verbal ante el asesor que le está atendiendo, quien tiene la obligación de expedirle la constancia correspondiente de presentación de su Recurso, así como el derecho que le asiste al usuario de acudir a la SIC a formular una denuncia si considera que se están vulnerando sus derechos, indicando para el efecto la dirección, línea de atención, página web y correo electrónico de la SIC.

Dicho mecanismo deberá estar implementado el 1 de octubre de 2012

- h. El proveedor de servicios deberá remitir dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes, la acreditación del cumplimiento de la obligación prevista en el artículo 45 de la Resolución 3066 de la CRC, la cual consiste en divulgar al menos una vez al mes a través de medios masivos de comunicación el nombre de la red social escogida para la presentación de Peticiones, Quejas y Recursos y su respectiva dirección, sin perjuicio de que se verifique por parte de la SIC el cumplimiento de la obligación de tener disponible el formato para la presentación de Peticiones, Quejas y Recursos en la red social o, cuando menos, el vínculo que lleve al usuario a la página web del proveedor. El primer informe deberá ser remitido en el mes de octubre de 2012.

#### **4.2.4.2. Información en página web del proveedor\***

En el portal web principal de cada proveedor deberá incorporarse un botón destacado y visible al ingresar, que se denominará *“infórmese de sus derechos como usuario”*. Dicho botón será un link a un minisite que elaborará la SIC y donde se incorporarán, en un lenguaje sencillo y amigable los derechos los usuarios, en particular, los consagrados en el Régimen de Protección a Usuarios

---

\* Circular No. 21 del 28 de septiembre de 2012. Publicada en el Diario Oficial No. 48570 del 1 de octubre de 2012, mediante la cual se instruye: “Suspender a partir de la fecha la implementación del Plan de Acción de que trata el Numeral 4.2.1 del Capítulo IV del Título III de la Circular Única establecido en la Circular 13 de 2012 y modificada por la Circular 18 de 2012, al igual que la obligación prevista en el Numeral 4.2.4.2 y en el Numeral 4.2.5 respecto a los informes de seguimiento de cumplimiento que deberá remitir el auditor a ésta Superintendencia, de acuerdo con lo previsto en el último inciso de dicho numeral”.

---

consagrados en la Resolución 3066 de la CRC y las demás normas que contengan y desarrollen los derechos de los usuarios. Alternativamente, el proveedor podrá replicar exactamente la información que sobre protección de usuarios de telefonía móvil se publique en la página web del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la CRC y la SIC.

Dicha obligación deberá cumplirse a partir del 1 de octubre de 2012.

#### **4.2.5. Deber de contar con un auditor\* \***

Los proveedores de servicio de telefonía móvil deberán tener a su cargo un servicio de auditoría interna o externa a efectos de que se encargue de verificar, monitorear y certificar el cumplimiento de las obligaciones descritas en esta Circular.

En particular, el auditor se ocupará de:

- a) Verificar el cumplimiento del manual interno por parte de los empleados encargados de la atención de los usuarios de telefonía móvil.
- b) Validar que el sistema de medición y monitoreo se ha efectuado en cumplimiento de la técnica adecuada y conforme a los parámetros determinados.
- c) Efectuar revisiones de las peticiones de los usuarios por muestreo, que ingresen por cualquiera de los canales de atención y de los manuales, políticas, procedimientos, libretos, protocolos y de todos los documentos utilizados por los proveedores en el desarrollo de su actividad de atención al usuario en todos sus canales de atención, con el fin de asegurar que las definiciones teóricas de atención al cliente y la ejecución práctica de esas definiciones, permite tener la certeza de que todas las peticiones o manifestaciones de inconformidad de los usuarios, cualquiera sea su denominación (petición, queja, reclamo, recurso, otro) sean recibidas por el proveedor y sean incluidas en la estadística bajo la denominación y la tipología correcta.
- d) Certificar que todos los usuarios que tienen alguna inconformidad con el servicio, cuentan con mecanismos de acceso sencillos y continuos para formular Peticiones, Quejas y Recursos

---

\* Modificado por la Circular No. 018 del 29 de agosto de 2012. Publicada en el Diario Oficial No. 48.538 del 30 de agosto de 2012.

\* Circular No. 21 del 28 de septiembre de 2012. Publicada en el Diario Oficial No. 48570 del 1 de octubre de 2012, mediante la cual se instruye: "Suspende a partir de la fecha la implementación del Plan de Acción de que trata el Numeral 4.2.1 del Capítulo IV del Título III de la Circular Única establecido en la Circular 13 de 2012 y modificada por la Circular 18 de 2012, al igual que la obligación prevista en el Numeral 4.2.4.2 y en el Numeral 4.2.5 respecto a los informes de seguimiento de cumplimiento que deberá remitir el auditor a ésta Superintendencia, de acuerdo con lo previsto en el último inciso de dicho numeral".

- 
- e) Certificar que todos los usuarios cuentan con mecanismos sencillos y permanentes para enterarse adecuadamente de sus derechos y la forma de hacerlos efectivos.
  - f) Certificar que no existen trabas, dificultades técnicas o procedimentales para presentar Peticiones, Quejas y Recursos.
  - g) Certificar que no existen filtros o criterios técnicos, jurídicos, fácticos de cualquier índole que generen la posibilidad de que las estadísticas de Peticiones, Quejas y Recursos, no reflejen fidedignamente la totalidad de las manifestaciones de inconformidad de los usuarios o la formulación de peticiones que sean susceptibles de tener una respuesta negativa o positiva, cualquiera sea su denominación (petición, queja, recurso, etc.).
  - h) Certificar que las políticas, los sistemas y los aplicativos que se utilizan para recibir las Peticiones, Quejas y Recursos y para mantener su récord, son seguros y confiables, tienen buena trazabilidad y no se corre el riesgo de que los reportes o las evidencias de PQRs no recojan el 100% de los casos que se presentan.
  - i) Certificar que la tipología de las Peticiones, Quejas y Recursos utilizada por el proveedor del servicio, corresponde exactamente a la que ha sido determinada por la SIC, de modo de los indicadores o los datos estadísticos que reflejan el estado de la atención al usuario muestren a plenitud y de forma correcta la totalidad de las Peticiones, Quejas y Recursos.

El auditor deberá actuar de manera autónoma e independiente y presentará informes del seguimiento respecto del cumplimiento del “**Programa de Establecimiento de Mecanismos de Mejora en la Atención al Usuario**”, dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, debiendo entregar el primer informe en el mes de noviembre de 2012, en medio magnético, editable, en formatos compatibles con Word o Excel”.

#### **4.2.6. Estudio técnico de satisfacción de los usuarios\***

Sin perjuicio del reporte de indicadores de **calidad de la red** con el que deben cumplir los proveedores de servicios de telefonía móvil en el marco de las previsiones contenidas en la Resolución 3067 de 2011 de la CRC, deberán presentar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor de la SIC el resultado de un **estudio técnico de satisfacción de los usuarios** con la prestación del servicio, el cual deberá ser realizado por una empresa nacional o internacional, que deberá contar con experiencia acreditada en la materia.

---

\* Modificado por la Circular No. 018 del 29 de agosto de 2012. Publicada en el Diario Oficial No. 48.538 del 30 de agosto de 2012.

---

El referido estudio técnico de satisfacción de los usuarios, **orientado exclusivamente a verificar en forma directa la percepción de los usuarios respecto del servicio**, deberá **evaluar, medir y testear** la calidad de las comunicaciones móviles que se señalan a continuación, **de modo experiencial tal como las percibiría el usuario final**:

- a) Caída de llamadas.
- b) Deficiencias en el audio de la llamada (fidelidad del sonido, interferencias, ruidos de fondo o parásitos, cortes de conversación, etc.).
- c) Deficiencias en la transmisión de datos (reducida velocidad, interrupción de la conexión, etc.).
- d) Tiempos de entrega de mensajes cortos de texto SMS.

Durante el año 2012, el estudio deberá realizarse en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga.

El resultado del primer estudio técnico, que deberá realizarse en el mes de octubre de 2012, será presentado dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes de noviembre de 2012.

En el año 2013, el estudio deberá realizarse con una muestra representativa y suficiente de los usuarios, y como mínimo deberá contener las mismas ciudades señaladas para el año 2012. y se llevarán a cabo en los meses de marzo y septiembre y sus resultados se deberán presentar a la SIC dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes siguiente a la realización del estudio.

Respecto a los proveedores de servicios de telefonía móvil que hayan iniciado operaciones durante los últimos seis (6) meses, el estudio técnico de satisfacción de que hace referencia el presente numeral, deberá presentarse dentro de los 10 días hábiles siguientes al vencimiento del período de los seis (6) meses.

#### **4.2.7. Divulgación a los consumidores del programa de establecimiento de mecanismos de mejora en la atención al usuario\***

En la página web principal de cada proveedor de manera visible se informará al público el hecho de que el proveedor está implementando el **“Programa de Establecimiento de Mecanismos de Mejora en la Atención al Usuario”** y se incluirá el texto completo de la presente Circular. Así mismo, se incluirá en el mismo lugar de la página web el reporte mensual del auditor. Dicha publicación deberá realizarse a partir del 7 de septiembre de 2012.

#### **4.2.8. Cronograma de cumplimiento\***

---

\* Modificado por la Circular No. 018 del 29 de agosto de 2012. Publicada en el Diario Oficial No. 48.538 del 30 de agosto de 2012.

\* Modificado por la Circular No. 018 del 29 de agosto de 2012. Publicada en el Diario oficial No. 48.538 del 30 de agosto de 2012.

Las obligaciones contenidas en esta Circular, se deberán cumplir en las siguientes fechas:

| <b>OBLIGACION</b>  | <b>FECHA DE CUMPLIMIENTO</b>  |
|--|---|
| 4.2.1 Establecimiento de un plan de acción por parte de los proveedores de servicio. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación a la SIC: 7 de septiembre de 2012.</li> <li>• Implementación: a partir del 1 de octubre de 2012.</li> <li>• Fechas de reporte de información: diez (10) primeros días hábiles de cada mes, correspondiendo el primer informe en noviembre de 2012.</li> </ul>   |
| 4.2.2. Deber adicional de información  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de los numerales 4.2.2.1 y 4.2.2.2: diez (10) primeros días hábiles de cada mes, correspondiendo el primer informe en noviembre de 2012.</li> <li>• Reporte del numeral 4.2.2.3: Primer informe dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre de 2012. Reporte de información: diez (10) primeros días hábiles de cada mes, correspondiendo el segundo informe al mes de octubre de 2012.</li> </ul>  |
| 4.2.3. Criterios para medir la satisfacción de los usuarios de telefonía móvil       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de información 10 primeros días hábiles de cada mes, correspondiendo el primer informe en octubre de 2012</li> </ul>   |
| 4.2.4. Deberes de atención al usuario  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.2.4.1. literal b): El primer informe deberá remitirse dentro de los primeros diez (10) días del mes de noviembre que corresponderá a las grabaciones del mes de octubre.</li> <li>• 4.2.4.1. literal c) A partir del 1 de septiembre de 2012.</li> <li>• 4.2.4.1. literal d): A partir del 1 de noviembre de 2012.</li> <li>• 4.2.4.1. literal e): A partir del 1 de noviembre de 2012.</li> <li>• 4.2.4.1. literal f): A partir del 1 de octubre de 2012.</li> <li>• 4.2.4.1. literal g): A partir del 1 de octubre de 2012.</li> </ul> |



---

|   |   |
|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"><li>• 4.2.4.1. literal h): El informe deberá remitirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes, correspondiendo el primer informe en octubre de 2012.</li><li>• 4.2.4.2. A partir del 1 de octubre de 2012.</li></ul>   |
| 4.2.5. Deber de contar con un auditor   | <ul style="list-style-type: none"><li>• El informe deberá remitirse dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, correspondiendo el primer informe en noviembre de 2012</li></ul>   |
| 4.2.6. Estudio técnico de satisfacción de los usuarios  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Octubre 2012: Realización del primer estudio técnico. Primeros diez (10) días hábiles de noviembre de 2012: presentación de resultados.</li><li>• Marzo y septiembre de 2013: realización de estudios. Primeros diez (10) días hábiles al mes siguiente de realización del estudio: presentación de resultados.</li></ul> |
| 4.2.7. Divulgación a los consumidores del Programa de Establecimiento de Mecanismos de mejora en la Atención al Usuario | <ul style="list-style-type: none"><li>• A partir del 7 de Septiembre de 2012”.</li></ul>  |