

**CIRCULAR EXTERNA No.
de 2022**

Para OPERADORES DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES
Asunto: Modificar los Capítulos Primero y Tercero, y el Anexo Técnico del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

1. OBJETO

Modificar algunos numerales de los Capítulos Primero y Tercero del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, con el fin de actualizar las instrucciones existentes en la materia, acorde con los cambios regulatorios introducidos por la Comisión de Regulación de Comunicaciones a través de la Resolución CRC 6242 de 2021.

De igual manera, se modifica el Anexo Técnico del Título III de la Circular Única de la Entidad, 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.

2. FUNDAMENTO LEGAL

El reconocimiento de la importancia de la protección de las relaciones de consumo está incluido en el artículo 78 de la Constitución Política, donde se establece la necesidad de control de calidad de bienes y servicios que se ofrecen en este tipo de relaciones.

Por otro lado, el artículo 365 de la Constitución Política establece que los servicios públicos son inherentes a la finalidad del Estado, y en consecuencia, le corresponde asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional, así como su regulación, control y vigilancia.

Así mismo, a través de la Ley 1341 de 2009, “*Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones – TIC-, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones*”, modificada por la Ley 1978 de 2019 “*Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones*”, se establece en el numeral 4 de su artículo 2 que la protección al derecho de los usuarios será un principio orientador de la política pública del sector TIC, y de igual forma resalta la especial responsabilidad de esta protección en cabeza del Estado.

De igual forma, la mencionada Ley 1978 de 2019, establece en su artículo 37 que la Superintendencia de Industria y Comercio es la autoridad de control y vigilancia encargada de la protección de los usuarios de los servicios que integran el sector TIC, régimen comprendido en los términos del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 por la regulación que en materia de protección al usuario expida la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante la CRC) y el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias en lo no previsto en aquella.



Por otro lado, la CRC expidió la Resolución CRC 6242 de 2021 “*Por la cual se establecen medidas para digitalizar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones*”, a través de la cual se modificó el Régimen de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones, lo que hace necesaria la modificación de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio para adecuarlos a las nuevas tendencias de digitalización de las interacciones de los operadores con sus usuarios.

El cambio normativo introducido por la CRC mediante la resolución en comento promueve el bienestar de los usuarios a partir del aprovechamiento de las TIC en las interacciones que estos adelantan con los operadores de los servicios de comunicaciones, a través de los medios de atención, la digitalización de los trámites e información, de tal forma que faciliten el ejercicio de los derechos y obligaciones de los usuarios. También busca facilitar la adopción de la digitalización en el desarrollo de tales interacciones, pues flexibiliza la forma en la que el usuario adelanta trámites ante su operador y la forma en que recibe información. Adicionalmente establece como obligación de los proveedores de servicios de televisión cerrada asignar el Código Único Numérico a las PQR de los usuarios lo cual pretende facilitar el seguimiento a las solicitudes.

De acuerdo con los numerales 26 y 55 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, le corresponde a esta Entidad velar por la observancia de las disposiciones sobre protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones y de los servicios postales, así como impartir instrucciones en materia de protección al consumidor y, fijar los criterios y procedimientos para su cabal aplicación.

En consecuencia, se actualizan las instrucciones para la concreción del marco regulatorio dispuesto por la CRC, contenidas en la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, con el fin de armonizar las disposiciones sectoriales sobre la materia.

3. INSTRUCTIVO

3.1. Modificar los numerales 1.2.1.1, 1.2.1.2, 1.3.1, 1.3.4, 1.3.5, 1.3.6, 1.4.2 del Capítulo Primero, 3.1.1, 3.5 y 3.10 del Capítulo Tercero y adicionar el numeral 1.5.2 en el Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, los cuales quedarán así:

1.2.1.1. OFICINAS FÍSICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO. En cada oficina física de atención al usuario de que trata el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones (en adelante RPU), los operadores deben cumplir con los siguientes requerimientos:

a) Peticiones, quejas/reclamos y recursos (PQR)

Los operadores podrán tener a disposición del público, en un lugar visible del establecimiento, de fácil acceso y sin que deba mediar solicitud por parte de los usuarios para su entrega, el formato establecido en el Anexo 2.2 del Título denominado “Anexos Título II” de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En caso de prescindir del uso del formato previsto en el Anexo 2.2 mencionado o en el evento de que el usuario opte por presentar su PQR sin la utilización de este formulario, o de forma verbal, el operador deberá requerir como mínimo el nombre completo del usuario, su número de identificación, el motivo de su solicitud y si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio de apelación.



Previamente, los operadores deberán explicar a sus usuarios el alcance de los recursos legales que proceden en contra de sus decisiones en el entendido del artículo 2.1.24.1.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

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

b) Información a disposición

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

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

c) Cierres de las oficinas físicas de atención al usuario

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

Cuando se trate de cierres de oficinas no programados por razones de caso fortuito y/o fuerza mayor, los operadores deben comunicar tal situación a sus usuarios, en las oficinas físicas de atención al usuario, así como en la página web y red social de la que trata el RPU, en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas contadas a partir del momento en que tuvo lugar el cierre de la oficina.



d) Accesibilidad para personas en situación de vulnerabilidad

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

1.2.1.2. PÁGINA WEB. En su página web, los operadores deben cumplir con lo siguiente:

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

1. Área de cubrimiento.

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

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

2. Comparador de planes y tarifas.

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

3. Factores de limitación de la velocidad de Internet.

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

4. Indicadores de calidad del servicio de Internet.

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

5. Prácticas de gestión de tráfico.



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

6. Parrilla de canales.

Este enlace denominado “*Parrilla de canales*” debe llevar al lugar de la página web del operador donde se especifiquen la parrilla de canales disponibles de acuerdo con lo establecido para el efecto por el RPU.

7. Peticiones, quejas/reclamos y recursos.

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

8. Código de Transparencia en la Digitalización

En la página principal de su sitio web, estos deben incorporar en un lugar altamente visible, un banner estático donde se encuentren los trámites digitalizados por el operador, el canal de interacción elegido para cada trámite digitalizado y la fecha desde la que se encuentra digitalizado. Así mismo, dentro del Código de Transparencia en la Digitalización se deberá dejar claro que, si bien el trámite se encuentra digitalizado, esto no obsta para que la interacción pueda llevarse a cabo a través de la línea de atención telefónica.

1.3.1. INFORMACIÓN SOBRE EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES Y QUEJAS/RECLAMOS.

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

“Su petición o queja/reclamo será contestada a más tardar el día (indicar día, mes y año) a través de (indique canal digital) o del mismo medio por el cual se radicó su PQR en caso de que así lo haya indicado. Si su petición o queja/reclamo no es atendida en la fecha indicada, se entenderá que ha sido resuelta a su favor. (Esto se llama Silencio Administrativo Positivo)”.

1.3.4. PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS Y RECURSOS EN PÁGINA WEB DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO.

Con el fin de garantizar el acceso y uso de los mecanismos electrónicos y tecnológicos para la presentación de peticiones, quejas/reclamos y recursos (PQR) según lo establecido en el RPU, los operadores deben incorporar en la página de inicio de su portal web, un enlace ubicado en la barra principal de navegación, consistente en un botón destacado y fácilmente identificable, que le indique al usuario acerca del derecho que tiene a presentar PQR y lo dirija a su diligenciamiento, donde mínimo deberá requerir nombre completo del usuario, su número de identificación, el motivo de su solicitud y si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio de apelación, para lo cual, a su vez, deberá señalar el alcance de estos recursos legales en el entendido del artículo 2.1.24.1.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Lo anterior, sin perjuicio de que el operador decida hacer uso del Formato del Anexo 2.2. del Título “ANEXOS TÍTULO II” de la Resolución CRC 5050 de 2016.



1.3.5. INFORMACIÓN SOBRE OPORTUNIDAD Y TRÁMITE DE PETICIONES Y QUEJAS/RECLAMOS SOBRE FACTURACIÓN.

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

1.3.6. RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS Y RECURSOS.

El operador debe dar respuesta a la PQR (petición, queja/reclamo o recurso) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, la cual será enviada a través de un canal digital el que deberá ser previamente informado al usuario, salvo que este manifieste que desea recibirlo por el mismo canal que la presentó. Dicha actuación, para efectos del cómputo del término legal para emitir respuesta y la eventual configuración del Silencio Administrativo Positivo, se entiende surtida cuando la respuesta se dé a conocer al usuario a través del canal digital o por el mismo medio de atención por el que el usuario presentó la PQR cuando así lo manifieste, según corresponda, de acuerdo con lo previsto para el efecto por el RPU.

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

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

La respuesta igualmente deberá señalar el alcance de los recursos legales en el entendido del artículo 2.1.24.1.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

1.4.2. REGLAS ASOCIADAS A LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES.

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

En el evento en que el operador decida terminar unilateralmente el contrato deberá informarlo al usuario dentro de la oportunidad prevista en el RPU, a través de medio electrónico, salvo que el usuario haya elegido recibir la información correspondiente a su servicio a través de medio físico en los términos del artículo 2.1.1.2.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Cuando la causal de terminación sea imputable al usuario deberá además especificar las obligaciones regulatorias o contractuales que fueron incumplidas por este.



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

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

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

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

1.5.2. COMUNICACIÓN DE DIGITALIZACIÓN DE INTERACCIÓN.

La remisión de la información a la Superintendencia de Industria y Comercio acerca de la digitalización de interacciones por parte de los operadores deberá contener como mínimo:

- a) Interacción a digitalizar.
- b) Fecha de digitalización de la interacción.
- c) Canal a través del cual se surtirá la interacción.
- d) Envío del enlace o ruta en el cual se encuentra publicada la información.

3.1.1. ESTRUCTURA DEL CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO -CUN-

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



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



AA, Año de Radicación: Corresponde a los dos (2) últimos dígitos del año en el que se registra en el sistema de recepción de peticiones, quejas/reclamos, recursos y solicitudes de indemnización (servicios postales) del operador de servicios de comunicaciones u operador postal, la primera radicación de la solicitud.

CR, Consecutivo de Radicación: Es un número secuencial ascendente de diez (10) dígitos generados por el sistema de recepción de peticiones, quejas/reclamos, recursos y solicitudes de indemnización (servicios postales) de cada operador de servicios de comunicaciones u operador postal a cada asunto nuevo originado en el año en que se radicó la primera comunicación. Se inicia en 0000000001 el primer día de cada año.

3.5. ASIGNACIÓN Y REPORTE DE ESTADOS DEL CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO -CUN- EN SERVICIOS DE COMUNICACIONES EMPAQUETADOS.

El operador con que el usuario haya suscrito el contrato será el responsable de recibir las peticiones, quejas/reclamos y/o recursos (PQR), aun cuando estas PQR versen sobre servicios en cuya prestación se encuentre vinculado un tercer operador o con ocasión a la prestación de servicios empaquetados.

Para tal efecto, el operador con el que el usuario haya suscrito el contrato deberá asignar el Código Único Numérico -CUN- e informar al usuario el traslado por competencia de la petición, queja/reclamo y/o recurso, además de etiquetar el estado del Código Único Numérico -CUN- que inicialmente hubiere asignado como “*Traslado por competencia*”, precisando el operador responsable de tramitar la PQR.

Una vez recibida la PQR por parte del operador responsable de tramitarla, este deberá asignar un nuevo CUN y comunicarlo de conformidad con las condiciones establecidas en el presente Capítulo. Igualmente, tendrá la obligación de dar respuesta oportuna, eficaz y efectiva al usuario, sin que el término de respuesta exceda los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente en que la petición, queja/reclamo y/o recurso (PQR) le fue trasladada.

El tercer operador u operador responsable deberá dar respuesta través de un canal digital, siempre que este haya sido informado previamente al usuario, salvo que este manifieste que desea recibirlo por el mismo medio en que presentó su PQR.

3.10. ANULACIÓN DE CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO -CUN

La anulación del Código Único Numérico -CUN- deberá informarse a esta Superintendencia, y solo se admite en los siguientes eventos:

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

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

En ningún caso, puede reutilizarse el Código Único Numérico -CUN- que ha sido anulado.



3.2. Modificar el anexo técnico del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, en sus numerales 5.2.6.3, 5.2.6.4, 6.2.2, 6.2.2.1, 6.2.2.2, 7.2 y 12 conforme con las especificaciones técnicas requeridas para la implementación del Código Único Numérico (CUN) y el reporte de apelaciones por medios electrónicos, contenidos en el documento anexo a la presente Circular.

4. VIGENCIA

La modificación a los numerales 1.2.1.1, 1.2.1.2, 1.3.1, 1.3.4, 1.3.5, 1.3.6, 1.4.2 del Capítulo Primero, 3.1.1, 3.5 y 3.10 del Capítulo Tercero y la adición al numeral 1.5.2 en el Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, entra a regir un (1) mes después a su publicación en el diario oficial.

La modificación al Anexo Técnico del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, entra a regir seis (6) meses después de su publicación en el diario oficial.

Atentamente,

ANDRÉS BARRETO GONZÁLEZ
Superintendente de Industria y Comercio

Elaboró: José Roberto Soto Celis / Rocío Soacha Pedraza

Revisó:

Aprobó:

