

---



---

## 2. TABLA DE CONTENIDO

<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. Objeto .....	6
1.2. Deber de información .....	7
1.2.1. Información disponible al usuario.....	7
1.2.1.1. Oficinas físicas de atención al usuario.....	7
1.2.1.2. Página Web.....	9
1.3. Peticiones, quejas/reclamos y recursos .....	9
1.3.1. Información sobre el trámite de las peticiones y quejas/reclamos .....	9
1.3.2. Asignación de tipología para peticiones .....	11
1.3.3. Peticiones, quejas/ reclamos y recursos a través de la línea telefónica gratuita .....	11
1.3.4. Peticiones, Quejas/reclamos y recursos en página web del proveedor del servicio .....	11
1.3.5. Información sobre oportunidad y trámite de peticiones y quejas/reclamos sobre facturación.....	11
1.3.6. Respuesta a las peticiones, quejas/reclamos y recursos .....	11
1.3.7. Conservación de respuestas y notificaciones a las peticiones, quejas/reclamos y recursos .....	12
1.3.8. Remisión de expedientes electrónicos a la Superintendencia de Industria y Comercio para decisión del recurso de apelación .....	12
1.4. Contratación de servicios .....	14
1.4.1. Conservación de documentos contractuales.....	14
1.4.2. Reglas asociadas a la terminación del contrato de prestación de servicios de comunicaciones .....	14
1.5. Reportes de Información.....	14
1.5.1. Información a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio.....	14
<b>CAPÍTULO SEGUNDO SERVICIOS POSTALES.....</b>	<b>15</b>
2.1. Disposiciones Generales .....	15
2.1.1. Información disponible al usuario.....	15
2.1.1.1. Oficinas físicas de atención al usuario.....	15
2.1.2. Página web .....	17
2.1.3. Clasificación interna de PQR y Solicitudes de Indemnización .....	18
2.1.4. Publicación de los indicadores de atención al usuario.....	18
2.1.4.1. Certificación sobre el control de calidad .....	19
2.1.5. Reporte de carácter eventual .....	19
2.1.6. Información disponible para la autoridad de inspección, vigilancia y control –SIC.....	20
2.1.7. Notificación de decisiones empresariales.....	21
2.1.7.1. Mecanismos alternos de notificación .....	21
2.1.7.1.1. Servicio de mensajería expresa.....	21
2.1.7.1.2. Mecanismo de notificación en línea a través de internet .....	21
2.1.7.1.3. Notificaciones por medio de correo electrónico .....	23

---

2.1.7.2.	Información al usuario que celebra el contrato sobre el mecanismo de notificación.....	24
2.1.8.	Remisión de expedientes a la SIC para decisión del recurso de apelación .....	24
<b>CAPÍTULO TERCERO Código Único Numérico -CUN- .....</b>		<b>26</b>
3.1	Código Único Numérico -CUN- .....	26
3.1.1.	Estructura del Código Único Numérico -CUN- .....	26
3.2.	Tipología de petición, queja/reclamo, recurso o solicitud de indemnización a la cual debe asignársele un Código Único Numérico –CUN-.....	27
3.2.1.	Tipología para los servicios de comunicaciones.....	27
3.2.2.	Tipología para los servicios postales .....	28
3.3.	Registro de peticiones, quejas/reclamos, recursos y solicitudes de indemnización que no requieren la asignación de un Código Único Numérico -CUN- .....	28
3.4.	Mecanismos para informar o comunicar la asignación de un Código Único Numérico -CUN- .....	3128
3.5.	Asignación y reporte de estados del Código Único Numérico -CUN- en servicios de comunicaciones empaquetados.....	29
3.6.	Asignación del Código Único Numérico -CUN- en servicios de comunicaciones por operadores interconectados .....	30
3.7.	Seguimiento y estado de la Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización .....	31
3.8.	Recuperación de Código Único Numérico -CUN- Olvidado por el usuario .....	33
3.9.	Acumulación de Código Único Numérico -CUN- .....	33
3.10.	Anulación de Código Único Numérico -CUN-.....	33
3.11.	Procedimiento a seguir cuando el sistema no se encuentre disponible por fallas o mantenimientos.....	34

---

## 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. Objeto

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

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

---

\* 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.

\* Circular Externa No. 06 del 17 de noviembre de 2017. Publicada en el Diario Oficial No. 50424 del 21 de noviembre de 2017. Mediante la cual se modifica los Capítulos Primero, Tercero y elimina el Capítulo Cuarto del Título III de la Circular Única.

---

## 1.2. Deber de información

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

### 1.2.1. Información disponible al usuario

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

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

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

Los operadores deben tener a disposición del público, en un lugar visible del establecimiento, de fácil acceso y sin que deba mediar solicitud por parte de los usuarios para su entrega, formatos para la presentación de peticiones, quejas/reclamos y recursos, cuyo contenido debe corresponder plenamente al establecido en el Anexo 2.2 del Título denominado “Anexos Título II” de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificado por el artículo 3 de la Resolución CRC 5111 de 2017).

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

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

#### b) Información a disposición

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

---

tráfico de usuarios establecidos por los operadores para cada una de sus oficinas físicas de atención:

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

### **c) Cierres de las oficinas físicas de atención al usuario**

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

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

---

#### **d) Accesibilidad para personas en situación de vulnerabilidad**

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

#### **1.3. Peticiones, quejas/reclamos y recursos**

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

##### **1.2.1.2. Página Web**

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

#### **a) Información a disposición**

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

##### **1. Área de cubrimiento**

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

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

##### **2. Comparador de planes y tarifas**

---

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

### 3. Factores de limitación de la velocidad de Internet

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

### 4. Indicadores de calidad del servicio de Internet

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

### 5. Prácticas de gestión de tráfico

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

### 6. Peticiones, quejas/reclamos y recursos

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

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

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

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

---

### **1.3.2. Asignación de tipología para peticiones**

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

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

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

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

### **1.3.4. Peticiones, Quejas/reclamos y recursos en página web del proveedor del servicio**

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

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

Cuando se trate de cualquier petición o queja/reclamo asociada con la facturación, los operadores deben informar a sus usuarios a través de los medios de atención establecidos en el RPU, (i) que 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. Dicha actuación, para efectos del cómputo del término legal para emitir respuesta y la eventual configuración del Silencio Administrativo Positivo, se entiende surtida cuando la respuesta es enviada al usuario a través del mismo medio de atención por el que el



---

usuario presentó la PQR, o por el medio elegido por éste, según corresponda, de acuerdo con lo previsto para el efecto por el RPU.

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

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

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

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

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

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

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

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

a) Carátula o portada que deberá contener:

1. Razón social del operador
2. Nit. del operador

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

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

c) Documento que contenga la petición o queja presentado por el usuario, que dio lugar a la iniciación del trámite en sede de empresa, con inclusión de la totalidad de los anexos aportados por el usuario al momento de su radicación ante el operador.

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

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

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

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

En caso de que algún operador remita los expedientes en medio físico, el recurso de apelación será decidido por la Superintendencia de Industria y Comercio. No obstante, el incumplimiento de la presente instrucción, dará lugar a la imposición de las sanciones legales que correspondan por el uso de los mecanismos electrónicos establecidos por esta Entidad.

---

## **1.4. Contratación de servicios**

### **1.4.1. Conservación de documentos contractuales**

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

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

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

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

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

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

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

## **1.5. Reportes de Información**

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

---

### **a) Información de peticiones, quejas/reclamos y recursos**

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

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

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

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

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

## **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<sup>§</sup>**

---

\* 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.

§ Circular Externa No 3 del 25 de mayo de 2021: “por la cual se modifican los numerales 2.1.1.1, 2.1.2, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.7.1, 2.1.7.1.1, 2.1.7.1.3, 2.1.8, y 3.2.2, y derogar el numeral 2.1.4.1 del Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.”

---

En cada oficina de atención al usuario de que tratan el numeral 2.2.2.1.1 del artículo 2.2.2.1 y el artículo 2.2.7.12 del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales, (en adelante RPUPO) se debe cumplir lo siguiente:

**a) Medio(s) físico(s) o digitales para información:**

Tener disponible medio(s) físico(s) o digital(es) para brindar la siguiente información al usuario, ubicados en un sitio visible y de fácil acceso, próximo a los lugares dispuestos para la atención de los usuarios o de su espera, de la información señalada en el numeral 2.2.2.1.1 del artículo 2.2.2.1 del RPUPO, así como la siguiente información de manera clara y precisa:

**i) Procedimiento y trámite de PQR, así como de las solicitudes de indemnización:**

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

- (i) 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.
- (ii) 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 el remitente y el destinatario no están conformes con la respuesta otorgada por el operador a la 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.

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

Tener a disposición del público para su entrega el formulario para la presentación de Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización.

De conformidad con el artículo 2.2.7.3 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 2.2.7.5 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 2.2.7.3 del RPUPO, o cuando éste presente por escrito su solicitud sin la utilización del formulario previamente descrito.

El formulario debe informar al usuario sobre el procedimiento y trámite de PQR y solicitudes de indemnización, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, así como las establecidas en el RPUPO.

### **c) 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.

#### **2.1.2. Página web y aplicaciones.\*\***

En su página web y aplicaciones (cuando las tengan), los operadores postales deben cumplir con lo siguiente:

##### **a) Información disponible**

En la página de inicio del portal web principal de cada operador, éstos 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: i) cada uno de los aspectos contenidos en el numeral 2.2.2.1.2 del artículo 2.2.2.1 del RPUPO, y ii) las direcciones de las oficinas de atención al usuario en los diferentes municipios en que presten sus servicios, y/o los mecanismos tecnológicos idóneos que permitan recibir, atender, tramitar y responder las PQR y solicitudes de indemnización presentadas por sus usuarios en caso de que se encuentren implementados en

---

\*\* Circular Externa No 3 del 25 de mayo de 2021: “por la cual se modifican los numerales 2.1.1.1, 2.1.2, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.7.1, 2.1.7.1.1, 2.1.7.1.3, 2.1.8, y 3.2.2, y deroga el numeral 2.1.4.1 del Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.”

---

atención a lo establecido en el artículo 2.2.7.12 del RPUPO; esta información debe mantenerse actualizada.

La información de que trata el numeral 2.2.2.1.2 del artículo 2.2.2.1 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 2.2.7.3 del RPUPO, el operador postal debe disponer en su portal en Internet, un módulo o indicación fija y visible, inclusive desde la página de inicio, que le indique al usuario acerca del derecho que tiene a presentar PQR y Solicitudes de Indemnización y lo direcciona 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<sup>††</sup>**

La información a que se hace referencia en el artículo 2.2.7.15 del RPUPO debe ser actualizada con periodicidad trimestral dentro de los diez (10) primeros días hábiles siguientes al vencimiento del trimestre sobre el cual se realiza la respectiva publicación, en las oficinas de atención al público (por medios físicos o digitales), en la página web y en las aplicaciones (cuando las tengan).

---

<sup>††</sup> Circular Externa No 3 del 25 de mayo de 2021: “por la cual se modifican los numerales 2.1.1.1, 2.1.2, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.7.1, 2.1.7.1.1, 2.1.7.1.3, 2.1.8, y 3.2.2, y derogar el numeral 2.1.4.1 del Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.”

---

El primer trimestre de cada año va de enero a marzo, el segundo trimestre va de abril a junio, el tercer trimestre va de julio a septiembre, y el cuarto trimestre va de octubre a diciembre.

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

#### **2.1.4.1. Derogado.##**

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

##### **a) Publicación de formularios**

Para el correcto cumplimiento y seguimiento de lo establecido en el presente capítulo, los operadores de servicios postales deben mantener publicada en su página web y de manera actualizada, 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 desde el inicio de sus operaciones deben tener publicado en su página web los formularios de que trata el inciso anterior, e informar del inicio de sus operaciones, así como el lugar de la página web donde se encuentran publicados los formularios, a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones 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 informar de forma precisa cuáles son los cambios realizados, así como el lugar de la página web donde se encuentran publicados los formatos, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de la modificación.

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

Los operadores postales que inicien operaciones después de la publicación de la presente circular en el Diario Oficial deben enviar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los quince

---

## Circular Externa No 3 del 25 de mayo de 2021: “por la cual se modifican los numerales 2.1.1.1, 2.1.2, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.7.1, 2.1.7.1.1, 2.1.7.1.3, 2.1.8, y 3.2.2, y derogar el numeral 2.1.4.1 del Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.”

§§ Circular Externa No 3 del 25 de mayo de 2021: “por la cual se modifican los numerales 2.1.1.1, 2.1.2, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.7.1, 2.1.7.1.1, 2.1.7.1.3, 2.1.8, y 3.2.2, y derogar el numeral 2.1.4.1 del Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.”



(15) días hábiles siguientes al inicio de sus operaciones, el (los) modelo (s) de los contratos de prestación de servicios, guías, pruebas de admisión y pruebas de entrega que se encuentren utilizando, con sus respectivos anexos.

Los operadores postales que realicen modificaciones al (los) modelo(s) del (los) contrato(s) de prestación de servicios que se encuentren utilizando, guías, pruebas de admisión y pruebas de entrega deben enviarlo(s) a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de la modificación, con sus respectivos anexos.

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

#### 2.1.6. 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 (Petición, Queja, Recurso o solicitud de indemnización)	Tipo de servicio postal (Mensajería expresa, Servicios de giro nacional y/o internacional y correo entre otros)	Nombre del usuario	Canal de recepción (Línea gratuita, oficina física o pag web)	Tipología
6	7	8	9	10
CUN	Fecha de recepción	Resumen (Petición, Queja, Recurso o solicitud de indemnización)	Tratamiento (solución inmediata, responder dentro del término legal, negación a la recepción)	Resumen de la 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<sup>\*\*\*</sup>

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.7.9 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<sup>†††</sup>

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 5.4.3.1, 5.4.3.2, 5.4.3.3, 5.4.3.8, 5.4.3.9, 5.4.3.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

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 y Solicitud de Indemnización, 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.

---

<sup>\*\*\*</sup> Circular Externa No 3 del 25 de mayo de 2021: “por la cual se modifican los numerales 2.1.1.1, 2.1.2, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.7.1, 2.1.7.1.1, 2.1.7.1.3, 2.1.8, y 3.2.2, y derogar el numeral 2.1.4.1 del Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.”

<sup>†††</sup> Circular Externa No 3 del 25 de mayo de 2021: “por la cual se modifican los numerales 2.1.1.1, 2.1.2, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.7.1, 2.1.7.1.1, 2.1.7.1.3, 2.1.8, y 3.2.2, y derogar el numeral 2.1.4.1 del Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.”

---

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<sup>##</sup>

Las notificaciones por medio de correo electrónico se entenderán surtidas desde el momento en que es recibido el mensaje de datos, en la bandeja de entrada del destinatario del correo electrónico.

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 al 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

---

<sup>##</sup> Circular Externa No 3 del 25 de mayo de 2021: “por la cual se modifican los numerales 2.1.1.1, 2.1.2, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.7.1, 2.1.7.1.1, 2.1.7.1.3, 2.1.8, y 3.2.2, y derogar el numeral 2.1.4.1 del Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.”

---

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<sup>§§§</sup>**

El operador de servicios postales debe remitir a la Superintendencia de Industria y Comercio el expediente de manera digital, 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 2.2.7.11.2 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 los siguientes requisitos para su admisión y trámite:

a) Carátula o portada que deberá contener:

1. Razón social del operador postal

---

<sup>§§§</sup> Circular Externa No 3 del 25 de mayo de 2021: “por la cual se modifican los numerales 2.1.1.1, 2.1.2, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.7.1, 2.1.7.1.1, 2.1.7.1.3, 2.1.8, y 3.2.2, y derogar el numeral 2.1.4.1 del Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.”

- 
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 respetiva 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, los usuarios tienen derecho a presentar peticiones/quejas/reclamos, recursos y solicitudes de indemnización (servicios postales), así como a consultar el estado actualizado de su trámite, utilizando para ello el Código Único Numérico -CUN- asignado por el proveedor de servicios de comunicaciones o el operador postal, según corresponda, al momento de la presentación de la respectiva petición, queja/reclamo, 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/reclamo, recurso y solicitud de Indemnización (servicios postales) ante el operador de servicios de comunicaciones o el operador de servicios postales en sede de empresa, y ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

En atención a lo anterior, el Código Único Numérico -CUN-, debe ser asignado por el proveedor de servicios de comunicaciones y/o el operador postal, a toda petición, queja/reclamo, recurso y solicitud de indemnización, esta última para los servicios postales, salvo las que esta misma Circular contemple. Dicho Código deberá comunicarse en el momento de registro del trámite de conformidad con las condiciones establecidas en el presente Capítulo.

#### 3.1.1. Estructura del Código Único Numérico -CUN-

---

\* Circular Externa No. 06 del 17 de noviembre de 2017. Publicada en el Diario Oficial No. 50424 del 21 de noviembre de 2017. Mediante la cual se modifica los Capítulos Primero, tercero y se elimina el Capítulo Cuarto del Título II de la Circular Única.

\* Circular Externa 06 del 17 de noviembre de 2017. Publicada en el Diario Oficial No. 50424 del 21 de noviembre de 2017. Mediante la cual se "Modifica los Capítulos Primero y Tercero y elimina el Capítulo Cuarto del Título III de la Circular Única".

\* 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".

---

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



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

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

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

### 3.2. Tipología de petición, queja/reclamo, recurso o solicitud de indemnización a la cual debe asignársele un Código Único Numérico –CUN-

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

De conformidad con lo previsto en el Formato 4.3 “Monitoreo de quejas” del Anexo 1 del RPU, se debe asignar un Código Único Numérico – CUN – por parte de los operadores a las peticiones, quejas/reclamos o recursos (PQR) que presenten los usuarios de los servicios de comunicaciones, utilizando para ello las tipologías allí establecidas.

No se debe asignar – CUN – a las siguientes solicitudes:

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



- Consultas y reclamos relacionados con reporte ante centrales de riesgos y tratamiento de datos personales.
- Peticiones y quejas/reclamos relacionadas con garantías de equipos.

### 3.2.2. Tipología para los servicios postales\*\*\*\*

De conformidad con lo previsto en RPU para servicios postales, se debe asignar un Código Único Numérico -CUN- por parte de los operadores de servicios postales a las peticiones, quejas, recursos y solicitudes de indemnización de conformidad con la siguiente tipología:

<b>TIPOLOGÍA ASIGNACIÓN DE CUN</b>
Avería del objeto postal
Cumplimiento de una orden de la SIC
Deficiencias en la atención al usuario
Expoliación del objeto postal
Incumplimiento reexpedición
Incumplimientos en tiempo de entrega
Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales
Perdida del objeto postal
Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas
Indisponibilidad de dinero al momento de reclamar un giro postal.
Otros

No se debe asignar -CUN- a las siguientes solicitudes:

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

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

Los operadores de los servicios de comunicaciones y los operadores de servicios postales deben llevar una relación de las peticiones, quejas/reclamos, recursos y solicitudes de indemnización

\*\*\*\* Circular Externa No 3 del 25 de mayo de 2021: "por la cual se modifican los numerales 2.1.1.1, 2.1.2, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.7.1, 2.1.7.1.1, 2.1.7.1.3, 2.1.8, y 3.2.2, y derogar el numeral 2.1.4.1 del Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio."

---

(servicios postales) que no generen la asignación del Código Único Numérico -CUN-, la cual debe mantenerse a disposición de esta Superintendencia para su consulta y eventual remisión.

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

La asignación del Código Único Numérico – CUN-, se debe efectuar al usuario que haya presentado una petición, queja/reclamo, recurso y solicitud de indemnización (servicios postales), y debe ser informada por el mismo medio que haya sido recibida inicialmente. El operador de servicios de comunicaciones y operador postal puede emplear medios electrónicos adicionales, ya sea por SMS o correo electrónico (en caso de tenerlo registrado), para informar el mencionado código.

Cuando se efectúen traslados de peticiones y/o quejas/reclamos entre operadores interconectados o que presten servicios empaquetados, el operador que traslade debe informar al operador responsable de resolverla, el medio a través del cual se presentó la petición o queja así como el número de CUN asignado inicialmente, a efectos de que en la comunicación que tendrá que emitir el operador que recibe por traslado de la petición o queja, pueda indicarle al usuario la invalidez del CUN asignado inicialmente. Por su parte, el operador responsable de resolverla deberá informar al usuario, a más tardar el día inmediatamente siguiente al de la recepción de la petición o queja/reclamo, la cancelación del Código Único Numérico -CUN- asignado inicialmente, así como el nuevo Código Único Numérico -CUN- asignado. Para tales efectos, se debe adicionar en la comunicación la siguiente información:

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

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

De conformidad con lo establecido en el RPU, cuando en el uso del servicio que el usuario ha contratado se encuentre vinculado un tercer operador, el operador de servicios de comunicaciones con el que el usuario suscribió el servicio de comunicaciones será el responsable de recibir las peticiones, quejas/reclamos y/o recursos (PQR) que hayan sido presentadas contra él o cualquiera

---

de los otros operadores que presten alguno de los servicios empaquetados o vinculados, asignándole para tal efecto el Código Único Numérico -CUN-.

Cuando el hecho que generó la petición, queja/reclamo y/o recurso (PQR), no sea de responsabilidad del operador que la recibió, éste debe remitir la petición, queja/reclamo y/o recurso al operador responsable del servicio quien le asignará y comunicará el nuevo CUN de conformidad con las condiciones establecidas en el presente Capítulo, y tendrá la obligación de dar respuesta efectiva al usuario, sin que para ello el término de respuesta exceda los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente en que la petición, queja/reclamo y/o recurso (PQR) fuese recibida por parte del tercer operador.

El operador que recibió inicialmente la petición, queja/reclamo y/o recurso (PQR), debe informar al usuario de conformidad con las condiciones establecidas en el presente Capítulo, el traslado por competencia de la petición, queja/reclamo y/o recurso y debe etiquetar el estado del Código Único Numérico -CUN- que inicialmente hubiere asignado, como *“Traslado por competencia”* indicando adicionalmente el nombre del operador.

En el evento de que un operador reciba una petición, queja/reclamo y/o recurso (PQR) relacionada con servicios de comunicaciones empaquetados entre los que se encuentren el servicio de Televisión, 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 operadores interconectados**

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

Una vez verificado que la petición o queja/reclamo no tiene origen en el servicio por él prestado y habiendo agotado el trámite de traslado establecido en el RPU, debe el operador a quien le es trasladada la petición o queja, asignar un nuevo Código Único Numérico -CUN- y comunicarlo de conformidad con las condiciones establecidas en el presente Capítulo, siempre y cuando exista certeza de que la petición o queja tiene origen en el servicio por él prestado.

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

---

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

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

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

La asignación del Código Único Numérico – CUN-, se debe efectuar al usuario que haya presentado una petición, queja/reclamo, recurso y solicitud de indemnización (servicios postales), y debe ser informada por el mismo medio que haya sido recibida inicialmente. El operador de servicios de comunicaciones y operador postal puede emplear medios electrónicos adicionales, ya sea por SMS o correo electrónico (en caso de tenerlo registrado), para informar el mencionado código.

Cuando se efectúen traslados de peticiones y/o quejas/reclamos entre operadores interconectados o que presten servicios empaquetados, el operador que traslade debe informar al operador responsable de resolverla, el medio a través del cual se presentó la petición o queja así como el número de CUN asignado inicialmente, a efectos de que en la comunicación que tendrá que emitir el operador que recibe por traslado de la petición o queja, pueda indicarle al usuario la invalidez del CUN asignado inicialmente. Por su parte, el operador responsable de resolverla deberá informar al usuario, a más tardar el día inmediatamente siguiente al de la recepción de la petición o queja/reclamo, la cancelación del Código Único Numérico -CUN- asignado inicialmente, así como el nuevo Código Único Numérico -CUN- asignado. Para tales efectos, se debe adicionar en la comunicación la siguiente información:

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

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

Cuando el usuario a través de la página web del operador de servicios de comunicaciones o del operador postal, según corresponda, o de la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo uso del Código Único Numérico –CUN- realice una consulta sobre una petición, queja/reclamo, recurso o solicitud de indemnización que se encuentre en trámite, debe obtener la

---

información respecto al estado actualizado del trámite. Esta información debe estar disponible hasta un (1) año después de resuelta la actuación.

Cuando se trate de servicios de comunicaciones el operador deberá indicar los siguientes estados:

- a) Traslado a operador competente ["Nombre Operador al cual se trasladó"]
- b) Traslado a la Superintendencia de Industria y Comercio, para resolver recurso de apelación
- c) Resuelto
- d) Acumulado con el CUN No. ["Número de CUN"].
- e) Anulado
- f) Análisis por parte del operador de servicios de comunicaciones
- g) En etapa de práctica de pruebas por parte del operador de servicios de comunicaciones
- h) Análisis por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio
- i) En etapa de práctica de pruebas por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cuando se trate de servicios postales el operador deberá indicar los siguientes estados:

- a) Traslado a operador competente ["Nombre Operador al cual se trasladó"]
- b) Traslado a la Superintendencia de Industria y Comercio, para resolver recurso de apelación
- c) Resuelto
- d) Acumulado con el CUN No. ["Número de CUN"].
- e) Anulado
- f) Análisis por parte del operador postal
- g) En etapa de práctica de pruebas por parte del operador postal.
- h) Análisis por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- i) En etapa de práctica de pruebas por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.

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

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

En caso de que el operador resuelva el recurso de reposición de manera parcial o totalmente desfavorable al usuario, debe informarle al usuario del envío del expediente a la Dirección de Investigaciones de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y

---

Comercio, los términos en los que aquél se enviará y la forma de consultar el trámite ante esta Entidad.

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

En el evento en que el usuario haya olvidado el Código Único Numérico -CUN- que le fue asignado, el operador de servicios de comunicaciones y el operador postal deben implementar un mecanismo que le permita recuperarlo mediante el ingreso del documento de identidad que se haya relacionado en la presentación de la petición, queja/reclamo, recurso o solicitud de indemnización.

El anterior mecanismo de recuperación de Código Único Numérico -CUN-, sólo será provisto en los eventos en que el usuario que presente la petición, queja/reclamo, recurso o solicitud de indemnización sea el mismo que figure contractualmente como usuario frente al proveedor de servicios de comunicaciones u operador postal.

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

### **3.9. Acumulación de Código Único Numérico -CUN-**

Cuando exista más de un Código Único Numérico – CUN- asignado a una misma petición, queja/reclamo, recurso o solicitud de indemnización que verse sobre los mismos hechos y pretensiones, el operador de servicios de comunicaciones u operador postal, debe acumular la PQR o Solicitud de Indemnización al primer CUN asignado.

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

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

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

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

---

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

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

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

Cuando el sistema no se encuentre disponible, el operador de servicios de comunicaciones u operador postal debe en todo caso garantizar a los usuarios la recepción de las peticiones, quejas/reclamos, recursos y solicitudes de indemnización. Una vez el sistema se encuentre disponible, el operador debe proceder de manera inmediata a asignar el CUN y a comunicarle la asignación al usuario, de conformidad con las condiciones establecidas en el presente Capítulo.

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

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

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

*\* Mediante Circular Externa No. 06 del 17 de noviembre de 2017. Publicada en el Diario Oficial No. 50424 del 21 de noviembre de 2017, se eliminó el Capítulo Cuarto del Título III de la Circular Única.*