

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 13-171331- -6-0
DEP: 10 OFICINA ASESORA JURIDICA
TRA: 113 DP-CONSULTAS
ACT: 440 RESPUESTA

FECHA: 2013-10-03 09:28:22
EVE: SIN EVENTO
FOLIOS: 4

Bogotá D.C.

10

Doctor

GERMÁN DARIO ARIAS

Gerente

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S A ESP

Carrera 7 No. 20-99 Piso 1

BOGOTA D.C. COLOMBIA

Asunto: Radicación: 13-171331- -6-0
Trámite: 113
Evento:
Actuación: 440
Folios: 4

Apreciado Doctor:

Con el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, damos respuesta a su comunicación radicada en esta Entidad con el número que se indica en el asunto, en los siguientes términos:

A continuación nos permitimos suministrarle información relevante en relación con el tema de la consulta, con el fin de brindarle mayores elementos de juicio al respecto. Lo anterior, teniendo en cuenta que esta oficina mediante un concepto no puede solucionar situaciones particulares

1. Atribuciones de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de servicios de telecomunicaciones

De acuerdo con las atribuciones conferidas a la Superintendencia de Industria y Comercio por el Decreto 4886 de 2011, corresponde a esta entidad: (i) Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y dar trámite a las quejas o reclamaciones que se presenten; (ii) Resolver los recursos de apelación y queja que se interpongan contra las decisiones adoptadas en primera instancia por los proveedores de los servicios de telecomunicaciones; (iii) Reconocer los efectos del silencio administrativo positivo en los casos de solicitudes no atendidas adecuadamente por los proveedores de servicios

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 1, 3, 5, 7 y 10 PBX: (571) 5870000
Call Center (571) 592 04 00. Línea gratuita Nacional 01800-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: contactenos@sic.gov.co
Bogotá D.C. Colombia

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: 13-171331- -6-0 2013-10-03



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

de telecomunicaciones dentro del término legal e imponer las sanciones que correspondan de acuerdo con la ley; (iv) Imponer, previa investigación, de acuerdo con el procedimiento aplicable, sanciones por violación de las normas sobre protección al consumidor y del régimen de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Las principales normas que regulan los servicios de comunicaciones en Colombia se encuentran contenidas en la **Ley 1341 de 2009** *"Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones."*

La normativa aplicable en materia de protección de los usuarios de servicios de comunicaciones está contenida en la Resolución CRC 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, acto que puede ser consultado en la página de internet, www.crc.gov.co

Así mismo, en el título III de la **Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio** se encuentran las instrucciones impartidas por esta entidad en relación con los servicios no domiciliarios de telecomunicaciones. La Circular Única puede ser consultada en nuestra página de internet www.sic.gov.co

A continuación resolveremos sus interrogantes sobre el Código Único Numérico -CUN-, en los siguientes términos:

Primer cuestionamiento

Respecto al numeral 3.3., del artículo 3 de la Circular 14 pregunta lo siguiente:

"En razón de los artículo precitados se generan diversas inquietudes frente a la información que la Superintendencia pretende recibir, en la medida que no se habla de un formato específico para incluir esta información en el artículo al que se nos remite, ni existen "peticiones, quejas y recursos que no generen la asignación del Código Único Numérico (CUN)" pues la asignación de CUN se realiza sobre toda PQR de manera automática, como lo dispone de manera estricta la regulación."

Respuesta: El artículo 3.3., del Capítulo Tercero, del Título III de la Circular Única de esta Superintendencia señala lo siguiente:

3.3. Trámites que no requieren la asignación de un Código Único Numérico –CUN-

Los proveedores de los servicios de comunicaciones y los operadores de servicios postales deberán llevar una relación de las peticiones, quejas y recursos que no

generen la asignación del Código Único Numérico -CUN- de la cual deberán informar a esta Superintendencia en los términos previstos en el numeral 1.1.4.4.1 para servicios de comunicaciones y en el numeral 2.1.3.1 para los servicios postales de la presente Circular.

Por su parte, el artículo 1.1.4.4.1., del Capítulo Primero, del Título III de la mencionada circular dispone lo siguiente:

1.1.4.4.1 Información periódica

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

En concordancia con lo anterior, esta Superintendencia dentro de sus facultades de instrucción, señaló unas excepciones para la asignación del Código Único Numérico - CUN - en su artículo 3.2.1., del Capítulo Tercero, del Título III de la precitada circular así:

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

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

Por lo anterior, los proveedores de servicios de comunicaciones deben remitir a la Dirección de Investigaciones de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de esta Superintendencia, dentro de los diez (10) primeros días hábiles siguientes al vencimiento de cada trimestre el año, la relación de: (i) las solicitudes de reconocimiento de SAP, (ii) Solicitudes de información sobre los cuales el proveedor dé respuesta inmediata al usuario y (iii) Sistemas de respuesta Automática de llamadas o IVR (Interactive Voice Response), que no constituyen peticiones, quejas y recursos y, por ende, no generan la asignación del Código Único Numérico -CUN-. Por relación se entiende según la real academia de la lengua "6. f. Informe que generalmente se hace por escrito, y se presenta ante una autoridad"

Es necesario mencionar que la asignación del Código Único Numérico -CUN- para los eventos mencionados anteriormente, generan la anulación del mismo, de conformidad con lo señalado en el artículo 3.10., del Capítulo Tercero, del Título III de la Circular Única de esta Superintendencia así:

3.10. Anulación de Código Único Numérico- CUN

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

a. Por error involuntario, cuando se asigne Código Único Numérico -CUN- a una actuación correspondiente a las tipologías exentas de tal obligación, en cuyo caso se le informará al usuario de ésta situación.

(...)

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

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

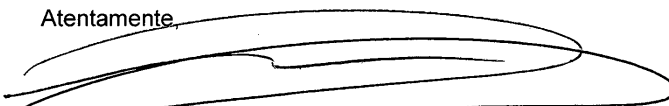
Segundo cuestionamiento

"Finalmente, quedamos atentos al concepto que sobre el particular emita la Superintendencia, con el fin de tener total claridad sobre el alcance que la Circular debe tener al respecto de los reportes de información que debemos realizar los PRST".

Respuesta: Al respecto, no es claro para esta entidad su consulta puesto que, el Título III de la Circular Única de esta Superintendencia señala varios reportes de información que deben presentar los proveedores de redes y servicios de comunicaciones a la Dirección de Investigaciones de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de esta Superintendencia y no se aclara de cuál de ellos requiere nuestro concepto, por lo que le sugerimos concretar su inquietud.

Si requiere mayor información sobre el desarrollo de nuestras funciones y sobre las normas objeto de aplicación por parte de esta entidad, puede consultar nuestra página de internet www.sic.gov.co

Atentamente,


WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Elaboró: Carolina García
Revisó: William Burgos
Aprobó: William Burgos

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 1, 3, 5, 7 y 10 PBX: (571) 5870000
Call Center (571) 592 04 00. Línea gratuita Nacional 01800-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: contactenos@sic.gov.co
Bogotá D.C. Colombia

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: 13-171331- -6-0 2013-10-03