

CIRCULAR EXTERNA No. 0 - 014.

Bogotá, D.C. 10 JUL. 2012

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

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

1. OBJETO

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

2. FUNDAMENTO LEGAL

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

La Resolución CRC No. 3066 del 18 de mayo de 2011, expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC-, establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones.

La Ley 1369 de 2009, "*Por medio de la cual se establece el Régimen de los Servicios Postales y se dictan otras disposiciones*", establece, entre otros aspectos, los derechos y deberes de los usuarios de los servicios postales, el procedimiento para el trámite de peticiones, quejas y recursos, así como las solicitudes de indemnizaciones, la responsabilidad del usuario y de los operadores postales y faculta a la

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRA DI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Commutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

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

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

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

1.1.8 Terminación del contrato de prestación de servicios de comunicaciones

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

- a) A toda solicitud de terminación del contrato se le deberá asignar el respectivo Código Único Numérico (CUN).
- b) La respuesta a la solicitud de terminación del contrato presentada por el usuario que celebró el contrato o por persona debidamente autorizada por éste para ese propósito, en todos los casos deberá ser positiva en lo que atañe a la finalización de la relación contractual, sin perjuicio de que se apliquen las siguientes reglas:
 - i) Si la solicitud es radicada con una antelación igual o superior a diez (10) días calendario respecto de la fecha de corte de facturación, en esta última deberá materializarse la interrupción del servicio, sin perjuicio de que la respuesta, que debe producirse dentro del término previsto en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009, se genere con posterioridad.
 - ii) Si la solicitud es radicada con una antelación inferior a diez (10) días calendario respecto de la fecha de corte de facturación, la interrupción del servicio deberá materializarse máximo en el corte de facturación siguiente, de acuerdo con lo previsto en el inciso segundo del artículo 66 del RPU, norma que deberá ser expresamente citada por el proveedor de servicios en la respuesta a la solicitud.

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

- iii) En los casos en los que se haya suscrito cláusula de permanencia mínima, el usuario tendrá derecho a dar por terminado el contrato en cualquier momento, sin perjuicio del cobro de las sumas asociadas a la terminación anticipada del mismo, salvo en los eventos previstos en el RPU en los que se exonera al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima.
- iv) En el evento en que el proveedor de servicios haya suministrado a título de comodato uno o más equipos o elementos necesarios para la prestación del servicio, la terminación del contrato deberá materializarse en los precisos términos señalados en precedencia, en tanto que la devolución de los referidos equipos o elementos será una consecuencia de la finalización de la relación contractual y, en ningún caso, un requisito para su procedencia.
- v) La devolución o reintegro al proveedor de los equipos o elementos entregados a título de comodato deberá realizarse en la misma forma en que se produjo su entrega al usuario que celebró el contrato. En consecuencia, si la entrega se llevó a cabo en el domicilio del usuario que celebró el contrato o en un lugar distinto señalado por este último para la prestación del servicio, no podrá exigirse al usuario que celebró el contrato que realice la entrega de los referidos equipos o elementos en lugar distinto.

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

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

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

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

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Commutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia