

2.4.4 CONTROL DE CONSUMO EN LOS HOTELES .

<Numeral adicionado por la Circular 20 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> De forma excepcional, la Superintendencia de Industria y Comercio autoriza a los hoteles para que cuando un huésped^[1] disfrute de los bienes y servicios que ofrece el hotel en diferentes momentos de su estadía, este le presente al consumidor un “control de consumos parciales”, como mecanismo documental o digital que permita informarle los consumos que va realizando durante su estancia para que sean aprobados por este y totalizados al final de la prestación del servicio en una factura.

El mecanismo de “control de consumos parciales”, deberá ser totalmente diferente a la factura y expresar que no constituye una factura y que su única finalidad es llevar un control de consumos”.

Notas de Vigencia

- Numeral adicionado por la Circular 20 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.198 de 20 de septiembre de 2011.

2.5 EXPENDIO DE MEDICAMENTOS.

<Numeral 2.5 modificado por el artículo 1 de la Resolución 34460 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:>

2.5.1 Regla general

La fijación de precios de los medicamentos deberá realizarse mediante la indicación en el empaque, el envase o el cuerpo del bien o en etiquetas adheridas a cualquiera de ellos.

Esta obligación corresponde al proveedor o expendedor que ofrece al público los medicamentos, entre ellos, los almacenes de cadena, las cajas de compensación familiar, boticas y droguerías en general.

Se exceptúan de la regla general, aquellos medicamentos de libre acceso al público en los que se utilice código de barras en el envase, empaque, cuerpo del bien o mediante etiquetas adheridas a los bienes, caso en el cual, el proveedor o expendedor podrá indicar el precio en la góndola, anaquele o estante donde se encuentren ubicados los bienes.

Cuando el expendio de medicamentos no sea de libre acceso al público, realizándose mediante la modalidad de farmacia atendida, el expendedor podrá optar por indicar el precio al consumidor mediante la pantalla de un verificador y/o lector electrónico, que utilizando la tecnología POS o su equivalente, procese la información del código de barras impreso o adherido al envase, empaque, o en el cuerpo del medicamento.

El precio informado al consumidor mediante las modalidades antes descritas, deberá ser claro y legible y deberá coincidir con el que efectivamente se cobre al consumidor. En caso de inconsistencia, el consumidor tendrá derecho a pagar el precio más bajo.

Notas de Vigencia

- Numeral 2.5 modificado por el artículo 1 de la Resolución 34460 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.399, de 12 de diciembre de 2003.

Legislación Anterior

Texto original de la Circular 10 de 2001:

2.5 La utilización del sistema de fijación de precios en los bienes mismos es obligatoria para los medicamentos de uso humano.

Se entiende por sistema de fijación de precios en los bienes mismos, la indicación que de dichos precios hagan los proveedores o expendedores en el empaque, envase o cuerpo del bien o en etiquetas adheridas a cualquiera de ellos.

2.5.1 EN GENERAL.

La fijación pública de precios de los medicamentos deberá realizarse mediante la indicación en el empaque, el envase o el cuerpo del bien o en etiquetas adheridas a cualquiera de ellos. Esta obligación corresponde al proveedor o expendedor que ofrece al público los medicamentos, entre ellos, los almacenes de cadena, las cajas de compensación familiar, boticas y droguerías en general.

Para efectos de verificar el cumplimiento de lo aquí dispuesto, las autoridades de salud podrán coordinar con las alcaldías en cada municipio labores de inspección y/o procedimientos para la canalización de denuncias y quejas. La imposición de las sanciones a que haya lugar será de competencia de las alcaldías en la forma en que lo señala el artículo [44](#) del decreto 3466 de 1982.

2.5.2 RESPECTO DEL PUM.

La indicación del PUM sólo se aplica a los medicamentos de libre acceso al público, siempre y cuando dichos productos correspondan a la definición de bienes por unidad de medida establecida en el numeral 2.3.2.1. del presente título.

2.6. FORMULARIO ÚNICO PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES DE LOS AGENTES DE POLICÍA CÍVICA.

<Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución 40462 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Adoptar como formato único para la práctica de diligencias de los agentes de policía cívica, pertenecientes a toda liga o asociación de consumidores, el formulario No. 3000-F02 (02-11-08) contenido en el anexo número 1.8 de la Circular Unica, el cual quedará como se anexa, formando parte integral de la presente resolución.

PARÁGRAFO. Para la práctica de toda diligencia adelantada por cualquier agente de policía cívica, será necesario el diligenciar el respectivo formulario que para el efecto elabore la Superintendencia de Industria y Comercio.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución 40462 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 45.047, de 28 de diciembre de 2002

- Numeral adicionado por el artículo 1 de la Resolución 33265 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.980, de 29 de octubre de 2002.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 33265 de 2002

2.6 Adoptar como formato único para la práctica de diligencias de los agentes de policía cívica, pertenecientes a toda liga o asociación de consumidores, el formulario contenido en el anexo número 1.

PARÁGRAFO. Para la práctica de toda diligencia adelantada por cualquier agente de policía cívica, será necesario el diligenciar el respectivo formulario que para el efecto elabore la Superintendencia de Industria y Comercio.

2.7 REFRIGERADORES Y CONGELADORES DE USO DOMÉSTICO. <Numeral derogado por el artículo 1 de la Resolución 93345 de 2018>

Notas de Vigencia

- Numeral derogado por el artículo 1 de la Resolución 93345 de 2018, 'por la cual se deroga la Resolución número 19629 del 15 de julio de 2003', publicada en el Diario Oficial No. 50.818 de 26 de diciembre de 2018.

- Numeral 2.7 adicionado por el artículo 1 de la Resolución 19629 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.252, de 18 de julio de 2003.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 19629 de 2003:

2.7 REFRIGERADORES Y CONGELADORES DE USO DOMÉSTICO.

2.7.1 Alcance

Los requisitos que se establecen en el numeral 2.7 aplican a los siguientes productos para uso doméstico: refrigeradores con o sin compartimiento de bajas temperaturas, artefactos para almacenar alimentos congelados y congelador de alimentos. Los requisitos establecidos serán exigibles para aquellos productos que se comercialicen en el territorio nacional a partir del primero (1o) de octubre de 2003.

2.7.2 Definiciones

Para el cumplimiento de las instrucciones emitidas en el numeral 2.7 se deben aplicar las siguientes definiciones:

a) Volumen bruto: Es el volumen total dentro de las paredes interiores del artefacto, o de un compartimiento con puerta externa, sin accesorios interiores, estando las puertas o tapas cerradas.

El volumen bruto es calculado sustrayendo del volumen total, el volumen ocupado por accesorios como, conductos de aire, eva porador, ventilador y otros accesorios asociados;

b) Volumen nominal bruto: Es el volumen bruto declarado por el fabricante;

c) Volumen de almacenamiento: Parte del volumen bruto de cualquier compartimiento que sobra después de la deducción del volumen de espacios reconocidos como inutilizables para el almacenamiento de alimentos;

d) Volumen total de almacenamiento: Es la suma de los volúmenes de almacenamiento de los compartimientos para almacenar alimentos frescos, compartimiento frigorífico, compartimiento para conservar vegetales, compartimiento de baja temperatura, incluso si sus puertas son independientes;

e) Volumen nominal total de almacenamiento: Es el volumen total de almacenamiento declarado por el fabricante;

f) Compartimiento para almacenamiento de alimentos frescos: Es aquel previsto para el almacenamiento de alimentos no congelados, que a su vez puede estar dividido en subcompartimientos, en donde las temperaturas se pueden mantener de acuerdo con la tabla 1 del numeral 2.7.3;

g) Compartimiento para conservar vegetales: Compartimiento previsto para almacenar alimentos particulares o bebidas a una temperatura mayor que la del compartimiento para alimentos frescos, y en la cual las temperaturas se pueden mantener de acuerdo con la tabla 1 del numeral 2.7.3;

h) Compartimiento de baja temperatura: Este puede ser:

- Para fabricación de hielo, o
- Para almacenar alimentos congelados.

Un refrigerador puede tener uno o varios compartimientos de baja temperatura. Alternativamente puede no tener un compartimiento de baja temperatura;

i) Compartimiento para fabricar hielo: Aquel previsto específicamente para congelar agua y almacenar hielo;

j) Compartimiento para el almacenamiento de alimentos congelados: Aquel previsto específicamente para el almacenamiento de alimentos congelados. Se clasifican de acuerdo con su temperatura de almacenamiento, en la siguiente forma:

- Compartimiento 'una estrella': Aquel en el cual la temperatura de almacenamiento tiene un enfriamiento mínimo de -6 oC.
- Compartimiento 'dos estrellas': Aquel en el cual la temperatura de almacenamiento tiene un enfriamiento mínimo de -12 oC.
- Compartimiento 'tres estrellas': Aquel en el cual la temperatura de almacenamiento tiene un enfriamiento mínimo de -18 oC.
- Sección 'dos estrellas': Parte de un compartimiento para almacenamiento de alimentos

congelados o de un compartimiento de 'tres estrellas', que no es independiente (es decir, que no tiene su propia tapa o puerta para acceso individual), en la cual la temperatura de almacenamiento no supera los -12 oC;

k) Compartimiento frigorífico: Compartimiento destinado específicamente para almacenar alimentos altamente perecederos, en el cual las temperaturas se pueden mantener entre -2 oC y +3 oC;

l) Compartimiento para congelar alimentos: Aquel apropiado para congelar alimentos y para el almacenamiento de alimentos congelados bajo condiciones de almacenamiento de 'tres estrellas';

m) Sistema sin escarcha: Aquel en el cual el enfriamiento es proporcionado por la circulación de aire forzado y el (los) evaporador (es) se descongela (n) por un sistema automático.

Las características del sistema sin escarcha son:

- El sistema es operado automáticamente para prevenir la formación permanente de escarcha en todas las superficies internas del artefacto.

- No se acumula hielo o escarcha en los alimentos almacenados.

- Las temperaturas de almacenamiento en el compartimiento de alimentos frescos, compartimiento para almacenar alimentos congelados y en la bodega (si hay alguna), se mantienen dentro de los límites especificados en las definiciones contenidas en este numeral 2.7.

- El agua del descongelamiento se evacua automáticamente;

n) Refrigerador doméstico (también denominado 'refrigerador'): Gabinete aislado con el equipo y volumen adecuado para uso doméstico, enfriado por una o más fuentes de energía, y con uno o más compartimientos previstos para la conservación de alimentos, al menos uno de ellos adecuado para el almacenamiento de alimentos frescos;

o) Refrigerador doméstico sin escarcha: Aquel que posee un sistema sin escarcha, con compartimiento para la conservación o almacenamiento de alimentos frescos y/o compartimiento de baja temperatura;

p) Refrigerador-congelador doméstico sin escarcha (también denominado 'refrigerador-congelador'): Artefacto sin escarcha que tiene al menos un compartimiento para almacenar alimentos frescos y otro para congelación de alimentos;

q) Artefacto doméstico sin escarcha para almacenar alimentos congelados (denominado 'artefacto para almacenar alimentos congelados'): Artefacto libre de escarcha con uno o más compartimientos, el (los) cual (es) es (son) apropiado (s) para el almacenamiento de alimentos congelados bajo condiciones de almacenamiento 'tres estrellas';

r) Congelador de alimentos doméstico sin escarcha (denominado 'congelador de alimentos'): Artefacto sin escarcha con uno o más compartimientos apropiados para congelación;

s) Clase de clima: Corresponde a la aptitud con respecto a la capacidad de los productos para operar en las temperaturas ambiente extremas en las cuales los productos han sido destinados

al uso y por lo cual las temperaturas de los compartimientos de almacenamiento requeridas deben cumplirse.

Las clases de clima se definen de la siguiente forma:

Clase Símbolo Intervalo de temperaturas ambiente en grados Celsius en las que está previsto usar los artefactos y para los cuales se deben mantener las temperaturas de almacenamiento requeridas (ver letra d, numeral 2.7.3)

Templada extendida SN +10 a +32

Templada N +16 a +32

Subtropical ST +18 a +38

Tropical T +18 a +43

t) Refrigerante: Fluido usado para transferir el calor en un sistema de refrigeración, el cual absorbe el calor a una temperatura y a una baja presión del fluido y cede el calor a una alta temperatura y a una alta presión del fluido, usualmente implicando cambios de estado del fluido;

u) Sistema de refrigeración: Sistema cerrado que utilizando un refrigerante logra por transferencia de calor las temperaturas correspondientes a cada compartimiento de los productos descritos en el alcance de este numeral.

2.7.3 Requisitos específicos

a) Cada producto correspondiente al numeral 2.7.1, ya sea importado o producido nacionalmente, debe llevar adherida o impresa, tanto en su rotulado, en su empaque y/o embalaje, como en cualquier medio de información que se suministre a los consumidores, de manera permanente y sobre un lugar fácilmente visible para el consumidor, en idioma castellano, mínimo la siguiente información:

- Volumen nominal bruto expresado de acuerdo con el sistema internacional de unidades.
- Volumen nominal total de almacenamiento expresado de acuerdo con el sistema internacional de unidades.
- Clase de clima para la cual fue fabricado el producto.
- Tipo y cantidad de refrigerante expresado de acuerdo con el sistema internacional de unidades.
- Sistema sin escarcha (cuando aplique) o carente de este sistema.

b) Los volúmenes que trata el numeral anterior, medidos por la autoridad de vigilancia y control, no deben ser inferiores que el volumen nominal en más del tres por ciento (3%);

c) Los distribuidores y expendedores de los productos correspondientes al numeral 2.7.1

deben suministrar la información de los productos exhibidos al público, relacionada en el literal a), de este numeral;

d) Cada producto determinado para una clase de clima debe cumplir, en el momento de verificación por la autoridad de vigilancia y control, con los parámetros de temperatura establecidos en las definiciones del numeral 2.7.2 de esta resolución, y las correspondientes a los parámetros establecidos en la tabla 1.

Tabla 1

Clase de Clima	Temperatura ambiente ¹	Compartimiento para almacenar alimentos frescos		Compartimiento congelador y de "tres estrellas"	Compartimiento y secciones de "dos estrellas"	Compartimiento de "una estrella"	Compartimiento para conservar vegetales	Compartimiento frigorífico
		t ₁ , t ₂ , t ₃	t _m , máx	t ^{***}	t ^{**}	t [*]	T _{cm}	t _m , max
SN	+10 hasta +32	0 < t ₁ , t ₂ , t ₃ < +10	+5	≤ -18	≤ -12	≤ -6	+8 < t _{cm} < +14	-2 < t _m , max < +3
N	+16 hasta +32	0 < t ₁ , t ₂ , t ₃ < +10	+5	≤ -18	≤ -12	≤ -6	+8 < t _{cm} < +14	-2 < t _m , max < +3
ST	+18 hasta +38	0 < t ₁ , t ₂ , t ₃ < +10	+5	≤ -18	≤ -12	≤ -6	+8 < t _{cm} < +14	-2 < t _m , max < +3
T	+18 hasta +43	0 < t ₁ , t ₂ , t ₃ < +10	+5	≤ -18	≤ -12	≤ -6	+8 < t _{cm} < +14	-2 < t _m , max < +3

t: temperaturas en grados Celsius.

t₁, t₂, t₃ : temperaturas instantáneas dentro de un mismo compartimiento.

t_m : temperatura media.

T_{cm} : temperatura correspondiente al promedio aritmético de las temperaturas instantáneas del

compartimiento para conservar vegetales.

1 Rango de temperaturas del recinto para el cual el producto es destinado al uso.

e) El sistema de refrigeración debe ser herméticamente sellado;

f) Los agentes refrigerantes que hagan parte del sistema de refrigeración y los aislantes térmicos, o los agentes utilizados en su elaboración, que formen parte de los productos incluidos en el numeral 2.7.1 de este capítulo, no deben encontrarse dentro de las sustancias controladas en el Protocolo de Montreal al que adhirió Colombia mediante Ley 29 de 1992 y en la Resolución 528 de junio 16 de 1997 del Ministerio del Medio Ambiente -hoy Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial- y el Ministerio de Comercio Exterior -hoy Ministerio de Comercio, Industria y Turismo-.

2.7.4 Evaluación de la conformidad

La Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de las facultades de vigilancia y control establecidas en los Decretos [3466](#) de 1982 y 2153 de 1992, podrá en cualquier momento, verificar la conformidad de la información suministrada en los rótulos, placas o en los demás medios de información en que se haga alusión a los requisitos a que se refiere el presente numeral 2.7, con lo efectivamente ofrecido, así como su sujeción a las condiciones de calidad e idoneidad legalmente exigibles.

2.7.5 Régimen sancionatorio

El incumplimiento de las disposiciones del numeral 2.7 dará lugar a las sanciones que se establecen en el artículo [32](#) del Decreto 3466 de 1982.



2.8 EQUIPOS REPRODUCTORES DE SONIDO. <Numeral 2.8 adicionado por el artículo 1 de la Resolución 2357 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:>

2.8.1 Alcance

Los requisitos que se establecen en el presente numeral aplican a los siguientes productos: equipos de sonido, mini y midicomponentes, home theatre, radios, radiograbadoras, grabadoras y parlantes. Los requisitos establecidos serán exigibles para aquellos productos que se comercialicen en el territorio nacional a partir del 1o de junio de 2004.

2.8.2 Conceptos para la medida de salida en equipos de sonido

La potencia expresada en RMS es la razón a la cual la energía eléctrica fluye por unidad de tiempo y que realmente emite a la salida el amplificador de sonido, que representa el promedio sostenido de potencia de salida.

La potencia PMPO, potencia musical pico de salida, informa la máxima potencia que un amplificador puede suministrar o soportar, sin sufrir daños, por un corto periodo de tiempo.

2.8.3 Requisitos específicos

Los productores, importadores, proveedores y/o expendedores de productos detallados en el numeral 2.8.1, deberán utilizar la siguiente leyenda según la instrucción que se imparte más adelante:

"Por expresa instrucción de la Superintendencia de Industria y Comercio se informa a los consumidores que para comparar el desempeño de los equipos reproductores de sonido, se debe utilizar la potencia expresada en términos de RMS, debido a que la potencia en PMPO no es comparable entre productos similares de fabricantes diferentes".

Los productores e importadores deberán adherir y/o imprimir en los empaques de los productos detallados en el numeral 2.8.1 la leyenda anterior.

Los proveedores y/o expendedores deberán mantener la leyenda antes citada en cada establecimiento abierto al público, en sitio donde se expendan los productos detallados en el numeral 2.8.1, de modo que sea legible a simple vista.

Los productores, importadores y proveedores deberán utilizar la información de potencia

expresada en RMS en todo tipo de publicidad y material POP, de igual manera en las capacitaciones dirigidas a vendedores y promotores, se les instruirá en relación con el contenido de la presente resolución.

2.8.4 Evaluación de la conformidad

La Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de las facultades de vigilancia y control establecidas en los Decretos [3466](#) de 1982 y 2153 de 1992, podrá, en cualquier momento, verificar la conformidad de la información suministrada a los consumidores tal y como quedó establecido en el numeral 2.8.3.

Notas de Vigencia

- Numeral 2.8 adicionado por el artículo 1 de la Resolución 2357 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.463, de 16 de febrero de 2004.

2.9 TELEVISIÓN DIGITAL TERRESTRE (TDT). <Numeral modificado por la Circular 2 de 2017. Rige a partir del 7 de marzo de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>

2.9.1.1. Avisos en los receptores

Sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones adicionales de información y publicidad a los consumidores establecidas por la ley y demás normas complementarias, con el fin de garantizar que el consumidor esté informado acerca de las condiciones técnicas de los receptores de televisión (televisor y/o Set Top Box-STB) al momento de la compra, a todo receptor de televisión (televisor y/o Set Top Box- STB) que se venda, distribuya o comercialice en el país se le deberá fijar tanto al equipo exhibido como a todas las cajas del producto, en lugar visible a primera vista por parte del consumidor, el aviso informativo que corresponda según las siguientes reglas:

2.9.1.1. Avisos en los receptores

Sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones adicionales de información y publicidad a los consumidores establecidas por la ley y demás normas complementarias, con el fin de garantizar que el consumidor esté informado acerca de las condiciones técnicas de los receptores de televisión (televisor y/o Set Top Box-STB) al momento de la compra, a todo receptor de televisión (televisor y/o Set Top Box-STB) que se venda, distribuya o comercialice en el país se le deberá fijar tanto al equipo exhibido como a todas las cajas del producto, en lugar visible a primera vista por parte del consumidor, el aviso informativo que corresponda según las siguientes reglas:

2.9.1.1.1. Si se trata de un receptor de televisión que cuenta con un decodificador interno para el servicio de Televisión Digital Terrestre compatible con el estándar DVB-T2 adoptado en el país, se le deberá fijar el siguiente aviso:



Tamaño mínimo de aviso

13,91 cm de diámetro

Ubicación

Esquina superior derecha del receptor de televisión -vista frontal.

2.9.1.1.2. Si se trata de un receptor de televisión que no cuente con un decodificador interno para el servicio de Televisión Digital Terrestre compatible con el estándar DVB-T2 adoptado en el país, se le deberá fijar el siguiente aviso.



Tamaño mínimo de aviso

13,91 cm de diámetro

Ubicación

Esquina superior derecha del receptor de televisión -vista frontal.

2.9.1.1.3. Tratándose de receptores de televisión que sean comercializados utilizando métodos no tradicionales o a distancia, el aviso correspondiente deberá aparecer junto a la imagen del equipo ofrecido, en un tamaño que permita claramente identificar si el receptor ofrecido tiene o no un

decodificador de señales TDT bajo el estándar DVB-T” adoptado en el país.

2.9.1.2. Inclusión de información en la página web

Toda persona que fabrique, importe, distribuya o comercialice aparatos receptores de televisión en el territorio nacional deberá disponer en su página web de un vínculo que dirija al consumidor a la página web www.tdtparatodos.tv o a la página que la Agencia Nacional de Televisión o la Comisión de Regulación de Comunicaciones señale para el efecto. Este vínculo deberá denominarse “TODO LO QUE DEBES SABER SOBRE LA TELEVISIÓN DIGITAL TERRESTRE” y deberá ubicarse de manera visible y fácilmente identificable en el home o página de inicio del sitio web, contiguo al vínculo de la Superintendencia de Industria y Comercio.

2.9.1.3. Información suministrada por asesores de venta

Toda persona que fabrique, importe, distribuya o comercialice aparatos receptores de televisión en el territorio nacional y disponga de forma permanente con asesores de ventas, deberá asegurarse de que este asesor tenga a disposición del consumidor la información contenida en la página web www.tdtparatodos.tv o en la página que la Agencia Nacional de Televisión o la Comisión de Regulación de Comunicaciones señale para el efecto, acerca del significado de la TDT, sus ventajas, su cobertura, la forma de instalación y de recepción, entre otros aspectos, de manera que a solicitud de este, puedan ser entregadas por escrito.

2.9.2. Régimen sancionatorio

El incumplimiento de las disposiciones contenidas en el numeral 2.9 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio dará lugar a las sanciones previstas en el artículo [61](#) de la Ley 1480 de 2011, o en las normas que lo modifiquen o sustituyan.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular 2 de 2017, 'modificación del numeral 2.9 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única', publicada en el Diario Oficial No. 50.138 de 5 de febrero de 2017. Entrará en vigencia treinta (30) días calendario después de su publicación en el Diario Oficial.
- Numeral modificado por la Circular 15 de 2012, 'modificación del numeral 2.9 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 48.511 de 3 de agosto de 2012.
- Numeral modificado por la Circular 26 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.284 de 15 de diciembre de 2011. Las modificaciones a los literales a) y c) del numeral 2.9.1 del Capítulo II del Título VIII de la Circular Única, entrarán en vigencia diez (10) días calendario después de la publicación en el **Diario Oficial** de la presente circular y las modificaciones a los literales b) y d) del numeral citado regirán a partir del 1o. de febrero de 2012.
- Numeral 2.9 adicionado por la Circular 4 de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.719 de 24 de mayo de 2010.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 15 de 2012:

2.9 Televisión Digital Terrestre (TDT).

2.9.1. Información al consumidor sobre Televisión Digital Terrestre (TDT).

Todas las personas que fabriquen, importen, distribuyan o comercialicen aparatos receptores de televisión en el territorio nacional, deberán cumplir con las siguientes instrucciones:

a) Tener disponible en su página web las preguntas y respuestas que están contenidas en el Anexo número 1 del presente numeral;

b) Fijar en cada uno de los televisores exhibidos en los puntos de venta, de manera que sea legible a simple vista por el público, un aviso que advierta si el aparato es o no compatible con el estándar adoptado por Colombia para TDT, mediante la utilización de los siguientes textos según corresponda.

i) Para el televisor que no es compatible, se deberá señalar lo siguiente:

“Este televisor no es compatible con el estándar DVB-T2 (características estándar) adoptado para Televisión Digital Terrestre - TDT en Colombia. Para poder recibir señal de televisión abierta en Colombia y poder acceder a la TDT deberá adquirir, por separado y con un costo adicional, un decodificador.

Conozca más sobre la TDT, sus condiciones, requisitos y alternativas, consultando las páginas web de la Autoridad Nacional de Televisión www.antv.gov.co, y de la Superintendencia de Industria y Comercio www.sic.gov.co”;

ii) Para el televisor que sí es compatible, se deberá señalar lo siguiente:

“Este televisor sí es compatible con el estándar DVB-T2 (características estándar) adoptado para Televisión Digital Terrestre - TDT en Colombia, por tanto puede recibir señal de televisión abierta.

Conozca más sobre la TDT, sus condiciones, requisitos y alternativas, consultando las páginas web de la Autoridad Nacional de Televisión www.antv.gov.co, y de la Superintendencia de Industria y Comercio www.sic.gov.co.

c) En caso de contar de manera permanente con asesores de ventas, deberá tener a disposición del consumidor las preguntas y respuestas contenidas en el Anexo número 1 del presente numeral, de manera que a solicitud de este puedan ser entregadas por escrito;

d) Con la información impresa que se entregue al consumidor que adquiera un televisor, se deberá incluir en hoja separada de color que resalte y con una letra de tamaño no inferior a tres (3) milímetros, la información indicada en el literal b) anterior, así como las preguntas y respuestas contenidas en el Anexo número 1 del presente numeral. De no contener ninguna información impresa, el televisor deberá entregarse como mínimo con aquella señalada en la presente instrucción.

2.9.2 Régimen sancionatorio

El incumplimiento de las disposiciones contenidas en el numeral 2.9 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio dará lugar a

la imposición de las sanciones previstas en el artículo [61](#) de la Ley 1480 de 2011 o en las normas que lo modifiquen o sustituyan.

Texto modificado por la Circular 26 de 2011:

2.9 Televisión Digital Terrestre –TDT–

2.9.1 Información al consumidor sobre Televisión Digital Terrestre (TDT)

Todas las personas que fabriquen, importen, distribuyan o comercialicen aparatos receptores de televisión en el territorio nacional, deberán cumplir con las siguientes instrucciones:

a) Tener disponible en su página web las preguntas y respuestas que están contenidas en el Anexo número 1 del presente numeral;

b) Fijar en cada uno de los televisores exhibidos en los puntos de venta, de manera que sea legible a simple vista por el público, un aviso que advierta si el aparato es o no compatible con el estándar adoptado por Colombia para TDT, mediante la utilización de los siguientes textos según corresponda:

i) Para el televisor que NO es compatible, se deberá señalar lo siguiente:

“Este televisor **NO** es compatible con el estándar DVB-T adoptado para Televisión Digital Terrestre (TDT) en Colombia. Para poder recibir señal de televisión abierta en Colombia y poder acceder a la TDT deberá adquirir, por separado y con un costo adicional, un decodificador.

Conozca más sobre la TDT, sus condiciones, requisitos y alternativas, consultando las páginas web de la Comisión Nacional de Televisión www.cntv.gov.co, y de la Superintendencia de Industria y Comercio www.sic.gov.co”.

ii) Para el televisor que SÍ es compatible, se deberá señalar lo siguiente:

“Este televisor **SÍ** es compatible con el estándar DVB-T adoptado para Televisión Digital Terrestre (TDT) en Colombia, por tanto puede recibir señal de televisión abierta.

Recuerde que existe la posibilidad de que el estándar DVB-T sea modificado por la CNTV pasando al DVB-T2, evento en el cual habrá un período de transición que le permitirá seguir disfrutando de TDT bajo el estándar actual. Sin embargo, comoquiera que los dos estándares no son compatibles, tenga presente que al finalizar el período de coexistencia, si desea continuar disfrutando de TDT deberá adquirir un decodificador adicional o cambiar su televisor por uno compatible con el nuevo estándar (DVB-T2).

Conozca más sobre la TDT, sus condiciones, requisitos y alternativas, consultando las páginas web de la Comisión Nacional de Televisión www.cntv.gov.co, y de la Superintendencia de Industria y Comercio www.sic.gov.co”.

c) En caso de contar de manera permanente con asesores de ventas, deberá tener a disposición del consumidor las preguntas y respuestas contenidas en el Anexo número 1 del presente numeral, de manera que a solicitud de este puedan ser entregadas por escrito;

d) Con la información impresa que se entregue al consumidor que adquiera un televisor, se deberá incluir en hoja separada de color que resalte y con una letra de tamaño no inferior a

tres (3) milímetros, la información indicada en el literal b) anterior, así como las preguntas y respuestas contenidas en el Anexo número 1 del presente numeral. De no contener ninguna información impresa, el televisor deberá entregarse como mínimo con aquella señalada en la presente instrucción.

2.9.2 Régimen sancionatorio

El incumplimiento de las disposiciones contenidas en el numeral [2.9](#) del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el artículo [32](#) del Decreto 3466 de 1982 o en las normas que lo modifiquen o sustituyan.

Texto adicionado por la Circular 4 de 2010:

2.9 <Numeral 2.9 adicionado por la Circular 4 de 2010. El nuevo texto es el siguiente:>

2.9.1 Información al consumidor sobre la Televisión Digital Terrestre (TDT).

La persona natural o jurídica que fabrique, importe o distribuya aparatos receptores de televisión en el territorio nacional, deberá cumplir con lo siguiente:

1. Tener disponible en su página web las preguntas y respuestas que están contenidas en el Anexo 1.
2. Fijar en un sitio visible al público en cada uno de sus puntos de venta, de manera que sea legible a simple vista, un aviso que contenga la siguiente leyenda:

“Señor consumidor: al momento de adquirir un televisor tenga en cuenta que Colombia adoptó un estándar DVB-T para la Televisión Digital Terrestre –TDT, cuya señal se está incorporando de manera gradual y coexistirá con la analógica (actual) hasta el año 2019. A partir de ese momento, los televisores que no tengan incorporado el estándar DVB–T o no cuenten con un decodificador para tal efecto no servirán para recibir la señal de TV abierta. Si usted quiere disfrutar de la TDT en Colombia, infórmese si el televisor tiene el estándar DVB–T o si debe adquirir un decodificador para esto.

Conozca sobre la TDT sus condiciones, requisitos y alternativas, consultando las páginas web de la Comisión Nacional de Televisión “www.cntv.org.co” y de la Superintendencia de Industria y Comercio, www.sic.gov.co.

3. En caso de contar de manera permanente con asesores de ventas, tener a disposición del consumidor las “preguntas y respuestas” contenidas en el Anexo 1 de manera que a solicitud de este puedan ser entregadas por escrito.

2.9.2 Régimen sancionatorio

El incumplimiento de las disposiciones previstas en el numeral [2.9](#) de la presente circular dará lugar a las sanciones que se establecen en el artículo [32](#) del Decreto 3466 de 1982.

2.10 ESPECTÁCULOS PÚBLICOS. <Numeral adicionado por la Circular [5](#) de 2010. El nuevo texto es el siguiente:>

Para efectos de la presente circular entiéndase por espectáculo público toda forma de recreación

colectiva que congrega a las personas que asisten a ellos, para expresar sus emociones, disfrutar y compartir las expresiones artísticas, donde la invitación al público sea abierta, general e indiferenciada.

2.10.1 Publicación de Información

2.10.1.1. Las personas naturales o jurídicas que organicen y/o promuevan espectáculos públicos deberán proporcionar los siguientes datos al público, directamente o por medio de las personas que vendan boletería para estos efectos, desde la primera vez que se anuncie la realización del espectáculo y en todas las locaciones donde se realicen actos de promoción o venta de boletería, independientemente del medio empleado para realizar dicha difusión:

- a) Municipio y ubicación del lugar donde se llevará a cabo el evento;
- b) Clase de actividad que se realiza en el espectáculo;
- c) Fecha y horario en que se llevará a cabo el evento;
- d) Responsable del evento: Nombre, Número de Identificación Tributaria (NIT) y domicilio del empresario, persona natural o jurídica, organizador y/o promotor del espectáculo público;
- e) Empresas y/o canales autorizados para la venta de boletería;
- f) Artistas principales y secundarios que se presentan en el espectáculo, si es del caso;
- g) Horario de apertura al público y orden de las presentaciones;
- h) La dirección de Internet y/o línea de servicio al cliente donde se pueden ver todas las condiciones particulares del evento, incluyendo precios y descripción del evento.

2.10.1.2. Las personas naturales o jurídicas que organicen y/o promuevan espectáculos públicos deberán proporcionar en la dirección de Internet y/o línea de servicio al cliente que tengan dispuesta para la promoción del evento en forma directa o por medio de las personas que vendan boletería para estos efectos, los siguientes datos, además de la información contenida en el numeral anterior:

- a) Condiciones de admisión (incluidas las restricciones en razón de la edad), normas particulares o instrucciones relacionadas con el desarrollo del espectáculo;
- b) Características físicas del recinto, número de sillas, número de localidades, ubicación de las localidades, modalidades de acomodación y condiciones de acceso para personas discapacitadas y mujeres embarazadas.
- c) Número total de entradas disponibles. En caso de que se prevean descuentos por compras de boletas en fechas determinadas, el número de boletas disponibles para cada período. En caso de que el espectáculo prevea la disposición del público en localidades, el número de boletas disponibles por localidad.

2.10.1.3. Las personas naturales o jurídicas que vendan boletería para espectáculos públicos deberán proporcionar, además de la información que debe suministrar el organizador y/o promotor, los siguientes datos al público:

- a) El precio total de la boleta (incluido el IVA), discriminando los cargos que fueren adicionados,

tales como impresión de boletas y costo del servicio a domicilio;

b) Tiempo de entrega de la boleta, cuando se haya solicitado su envío a domicilio;

c) Plazo y condiciones para la declinación de compra de la boleta, por parte del consumidor, si están previstos;

d) Procedimiento para la devolución del dinero, opción de abono o recambio para otro evento, en los casos de cancelación o modificaciones de las condiciones inicialmente anunciadas.

2.10.2 Mecanismo de Seguridad

Las personas naturales o jurídicas dedicadas a la organización y/o promoción de espectáculos públicos y a la venta de boletería para espectáculos de este tipo, cuando ocurra su cancelación o sean modificadas las condiciones inicialmente anunciadas, deberán informar, dentro de los tres (3) días siguientes a la ocurrencia del hecho, al Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor y Metrología acerca de las medidas que se están adoptando relacionadas con:

a) Los medios utilizados para dar a conocer la novedad;

b) El procedimiento para la devolución del dinero;

c) El procedimiento para ejercer la opción de abono o recambio para asistir a otro evento, indicando la fecha de realización del mismo.

2.10.3 Sistema y Procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos –PQR–

2.10.3.1 Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos –PQR–

Las personas naturales o jurídicas dedicadas a la organización y/o promoción de espectáculos públicos y a la venta de boletería para espectáculos de este tipo, deberán implementar un sistema de registro de Peticiones, Quejas y Reclamos –PQR– el cual deberá contener como mínimo la siguiente información:

a) Fecha de presentación de la PQR;

b) Medio de presentación de la PQR (personal, escrito o electrónico);

c) Nombre e identificación del solicitante;

d) Teléfono, dirección y correo electrónico del solicitante;

e) Motivación de la PQR;

f) Tiempo máximo en el cual será resuelta;

g) Estado de tramitación de la queja.

2.10.3.2 Procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos –PQR–

Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la interposición de la petición, queja o reclamo, se deberá enviar una comunicación física o electrónica al peticionario, quejoso o reclamante, informándole el número bajo el cual quedó registrada su solicitud, salvo que lo haya hecho de manera personal.

La PQR será tramitada en el término fijado por el sistema anteriormente descrito, en un plazo no superior a treinta (30) días hábiles y en todo caso se deberá comunicar al peticionario, quejoso o reclamante, el motivo del retraso en la respuesta, cuando esta sea dada por fuera del término indicado para dar la respuesta.

Adicionalmente, se deberá informar al consumidor acerca de la posibilidad de acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio o a las alcaldías, cuando la inconformidad persista.

2.10.4 Garantía del servicio de venta de boletería

Las empresas que se dediquen a la venta de boletas, deberán contar con un soporte de servicio al cliente que funcione de manera continua en el horario en que se realizan las ventas.

Adicionalmente, deberán contar con una página web, en donde se informe al consumidor los términos del servicio, los procesos de devoluciones y la línea directa de contacto para elevar preguntas que deberán ser resueltas en un tiempo inferior a 24 horas.

2.10.5 Régimen Sancionatorio

El incumplimiento de las disposiciones previstas en el numeral [2.10](#) del Capítulo II, del Título II, de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, dará lugar a las sanciones consagradas en el artículo [32](#) del Decreto 3466 de 1982.

Notas de Vigencia

- Numeral 2.10 adicionado por la Circular [5](#) de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.744 de 18 de junio de 2010.

2.11 PROCEDIMIENTO DE PQR EN LOS GRANDES ALMACENES. <Numeral 2.11 adicionado por la Circular [5](#) de 2011. El nuevo texto es el siguiente:>

2.11.1 Definición de gran almacén: Todo establecimiento de comercio que venda bienes de consumo masivo al detal y cuyos ingresos brutos bimestrales sean iguales o mayores a tres mil (3.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, tales como almacenes de cadena, almacenes por departamentos, supermercados e hipermercados.

<Inciso derogado por la Circular 7 de 2017. Rige a partir del 12 de junio de 2018, consultar el texto vigente hasta esta fecha en Legislación Anterior>

Notas de Vigencia

- Inciso modificado por la Circular 7 de 2017, 'modificar el numeral [2.3](#) y [2.4](#), del Capítulo II del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.439 de 6 de diciembre de 2017. Rige seis (6) meses después de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 5 de 2011:

<INCISO> La anterior definición reemplaza la señalada en el numeral [2.3.2.1](#), literal c), del presente título.

El gran almacén deberá adoptar un procedimiento al interior de cada uno de los puntos de venta atendiendo lo siguiente:

2.11.1.1 Disponibilidad de un formulario

El formulario deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a) Nombre del gran almacén;
- b) Punto de venta donde sucedieron los hechos;
- c) Fecha y hora;
- d) Nombre completo del consumidor;
- e) Documento de identificación;
- f) Dirección, teléfono, email;
- g) Ciudad;
- h) Espacio para que el consumidor consigne su denuncia o reclamo; con una indicación de que en este espacio el interesado debe describir los hechos sucedidos en el punto de venta;
- i) Firma e identificación del consumidor;
- j) Nombre, firma e identificación de la persona que atiende la denuncia o el reclamo en el punto de venta (que es la persona designada como responsable local de cumplimiento).

El formulario se deberá poner a disposición del consumidor en el punto de pago o en el de atención al cliente durante todo el tiempo en que el almacén esté abierto al público y deberá incluir la siguiente leyenda:

“Señor consumidor, relate los motivos de su reclamo y solicite copia de este formulario debidamente firmado por el “responsable local del cumplimiento.

¡RECUERDE! En caso de tener que presentar un reclamo ante las entidades competentes (Superintendencia de Industria y Comercio o alcaldías), es recomendable que anexe fotocopia del presente formulario, ya que los hechos allí consignados pueden servirle como fundamento para su denuncia”.

2.11.1.2 Designación responsable de cumplimiento

Los grandes almacenes deberán designar un responsable de las PQR por establecimiento, quien deberá firmar el formulario en el cual el consumidor consigne los hechos motivo de inconformidad. El cargo del responsable que para estos efectos se haya elegido, se informará en el texto del aviso. Se debe garantizar que durante todo el tiempo en que esté abierto el establecimiento al público, haya un responsable para la recepción de las quejas y la entrega de la correspondiente copia al consumidor.

2.11.1.3 Aviso

El siguiente aviso debe publicarse en cada establecimiento abierto al público, en un lugar visible, en los puntos de pago y en el área de atención al cliente. Los números telefónicos de contacto de

esta Superintendencia deben permanecer actualizados.

AVISO DE CUMPLIMIENTO

“Señor consumidor Por disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, este establecimiento tiene a su disposición formularios de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), Si requiere presentar una PQR, solicite el formulario al responsable (nombre del cargo), consigne los hechos motivo de inconformidad, especificando claramente la fecha y hora de los hechos y en la medida de lo posible las personas que conocieron directamente el reclamo y pida una copia firmada por el responsable del almacén para la recepción de la PQR.

En caso de que el almacén no tenga disponibles formularios o no haya responsable de la recepción de la queja o reclamo, comuníquese con la línea de atención al cliente _____(línea del almacén) e informe de tal hecho a la Superintendencia de Industria y Comercio a los siguientes teléfonos: Línea Gratuita Nacional 018000910165 y en Bogotá 6513240, al correo electrónico: info@sic.gov.co o en la página web ww.sic.gov.co.

Notas de Vigencia

- Numeral 2.11 adicionado por la Circular [5](#) de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 47.994 de 25 de febrero de 2011.

2.12 COMERCIALIZACIÓN DE LECHE Y DE PRODUCTOS ELABORADOS A BASE DE LACTOSUEROS REHIDRATADOS U OTROS COMPUESTOS SIMILARES. <Numeral 2.12 adicionado por la Circular 12 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> En consideración a las diferencias existentes entre la leche y aquellos productos elaborados a base de lactosueros rehidratados y otros compuestos similares, en especial respecto de su composición, calidad nutricional y precio, los comercializadores y expendedores de estos dos últimos tipos de productos deberán adoptar todas las medidas que sean necesarias para evitar que los consumidores los confundan, en especial las siguientes:

2.12.1. Cuando en los supermercados y demás puntos de venta se comercialicen o expendan los productos elaborados a base de lactosueros rehidratados y otros compuestos similares, mediante la localización en góndolas, anaqueles o estantes, estos productos deberán estar claramente separados de la leche e identificados siempre con un aviso situado en lugar visible en el que se indique expresamente:

“ESTE PRODUCTO NO ES LECHE.

Su composición y calidad nutricional difieren de las propias de la leche”

En todo caso, deberá eliminarse la posibilidad de que el consumidor tenga a la vista, en forma simultánea, el PUM de la leche, enfrentado al PUM de un producto elaborado a base de lactosueros rehidratados y otros compuestos similares.

2.12.2. La leche y los productos elaborados a base de lactosueros rehidratados y otros compuestos similares no podrán ser presentados al público o promocionados en los mismos puntos de exhibición, a menos que se indique en forma claramente visible que los productos elaborados a base de lactosueros rehidratados y otros compuestos similares no son iguales a la leche en su composición y calidad nutricional. Esta obligación sólo se entenderá satisfecha con la utilización del aviso a que hace referencia el numeral [2.12.1](#) de la presente circular.

2.12.3. En consonancia con lo previsto en el numeral [2.1.2.6](#) del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única, la propaganda comercial comparativa realizada entre productos elaborados a base de lactosueros rehidratados u otros compuestos similares y la leche, se considera engañosa por no tratarse de extremos análogos.

2.12.4. En los eventos en que los productos elaborados a base de lactosueros rehidratados y otros compuestos similares se comercialicen o expendan mediante la localización en góndolas, anaqueles o estantes, la fijación del precio al público no deberá incluir indicaciones o expresiones que sugieran que se trata de leche.

Notas de Vigencia

- Numeral 2.12 adicionado por la Circular 12 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.053 de 27 de abril de 2011.

2.13 INFORMACIÓN SOBRE GARANTÍAS DE VEHÍCULOS USADOS DE SERVICIO PARTICULAR. <Numeral 2.13 adicionado por la Circular 14 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:>

2.13.1 Definición de vehículo automotor usado: Para efectos de aplicación de lo consagrado en esta Circular, se entenderá por vehículo automotor usado aquel que tiene un kilometraje recorrido y ha sido objeto de un registro inicial.

2.13.2 Información sobre garantías. La persona natural o jurídica que venda, distribuya o provea en un establecimiento de comercio vehículos automotores usados de servicio particular, deberá cumplir con lo siguiente:

a) Adoptar la “Guía sobre garantías para vehículos usados de servicio particular” que se incluye como Anexo número 2.8 de la presente Circular.

b) Reglas de diligenciamiento.

i. El proveedor, expendedor o distribuidor de vehículos usados de servicio particular deberá diligenciar los espacios en blanco, en los que se consignará la información relacionada con las garantías que se ofrecen. También podrá complementar la guía con la información adicional que considere importante sobre las condiciones del vehículo; en ningún caso la guía podrá contener información menor a la determinada en la presente Circular.

ii. La guía deberá presentarse en papel tamaño oficio y su contenido en los tamaños de letra arial que se especifican a continuación: 24 para el texto, 28 para los títulos y 36 para el título principal “GUÍA SOBRE GARANTÍAS PARA VEHÍCULOS USADOS DE SERVICIO PARTICULAR”, el cual deberá encabezar cada una de las páginas. Los títulos deberán ir resaltados en negrilla y mayúsculas sostenidas.

c) Ubicación. Adherir la guía en un lugar visible de cada uno de los vehículos que se encuentren exhibidos (como por ejemplo, el panorámico o las ventanas) de manera que sea accesible y legible para el consumidor.

d) Entrega. A solicitud del consumidor, el proveedor, expendedor o distribuidor deberá entregarle una copia de la guía.

2.13.3 Excepciones. Las instrucciones impartidas en la presente Circular no serán aplicables a las transacciones que se realicen como resultado de un remate, venta judicial o subasta ni venta entre particulares no comerciantes.

Notas de Vigencia

- Numeral 2.13 adicionado por la Circular 14 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.053 de 27 de abril de 2011. Entra en vigor pasados treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

2.14. <Numeral no adicionado a la expedición de la Circular 24 de 2011>

2.15 RECEPTORES DE TELEVISIÓN. <Numeral adicionado por la Circular 24 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:>

Todas las personas naturales o jurídicas que produzcan, ensamblen, importen y/o comercialicen receptores de televisión, deberán observar las siguientes instrucciones:

2.15.1 Medida pantallas

De acuerdo con el Sistema Internacional de Unidades, la medición de la pantalla de los receptores de televisión debe realizarse en la magnitud de longitud, cuya unidad básica es el metro.

Para expresar el resultado de la medición se deberá utilizar el submúltiplo centímetros, cuyo valor se obtiene midiendo la diagonal de la pantalla visible, en ningún caso, se podrá incluir la medida correspondiente al marco.

2.15.2 Deber de informar

En todo caso y sin perjuicio de la magnitud que se utilice para declarar o manifestar la dimensión de la pantalla de los receptores de televisión, en la información que se suministre al consumidor a través de todos los medios en que se publicite y/o promocióne la venta de receptores de televisión, incluidos adhesivos, empaques o embalajes, tal dimensión deberá estar expresada en centímetros.

2.15.3 Régimen sancionatorio

El incumplimiento de las disposiciones previstas en el numeral 2.15 dará lugar a las sanciones consagradas en el artículo [32](#) del Decreto 3466 de 1982 o la normas que lo sustituyan.

Notas de Vigencia

- Numeral adicionado por la Circular 24 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.270 de 1 de diciembre de 2011. Entra en vigor pasados seis (6) meses, contados a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

2.16 BIENES INMUEBLES DESTINADOS A VIVIENDA. <Numeral adicionado por la Circular 6 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> Todas las personas naturales o jurídicas que vendan y/o promociónen bienes inmuebles destinados a vivienda, deberán observar la siguiente instrucción:

2.16.1 Deber de informar.

En la información que se brinde en la etapa de preventas en la sala de ventas y en los brochures o plegables que se utilicen para promover la venta de proyectos inmobiliarios, se deberá informar el área privada construida^[1], sin perjuicio de que se indiquen otras áreas, como el área privada libre o las áreas comunes de uso exclusivo^[2]. Lo anterior sin perjuicio de que estas puedan sufrir modificaciones como consecuencia directa de modificaciones ordenadas por la curaduría o la alcaldía competente en la expedición de la licencia de construcción.

En caso de que no se identifique claramente el área que se está anunciando en la información o publicidad, se presumirá que es área privada construida.

Cuando los parqueaderos de los propietarios estén ubicados en áreas comunes de uso exclusivo, se deberá informar a los consumidores que una vez constituida la propiedad horizontal, la asamblea de copropietarios, con la decisión de más del 70% del coeficiente de la copropiedad, podrá modificar la destinación de las áreas comunes de uso exclusivo.

Así mismo, se deberá informar si el proyecto que se va a construir es o no por etapas, el valor aproximado de la cuota de administración de manera estimativa, el estrato socioeconómico que tendrá el inmueble (el cual podrá estar sujeto a modificación por parte del respectivo municipio o distrito), las características de las zonas de parqueo y, de manera general, las características de los muebles y equipos que se van a entregar y el tipo y calidad de los acabados.

En caso de que el proyecto se realice por etapas, deberá indicar claramente qué zonas comunes se entregarán con cada etapa y el estimado de cuándo se desarrollarán las etapas posteriores, sin perjuicio de que las fechas propuestas varíen.

2.16.2 Régimen sancionatorio.

El incumplimiento de las disposiciones previstas en el numeral 2.16 dará lugar a las sanciones consagradas en el artículo [32](#) del Decreto 3466 de 1982.

Notas de Vigencia

- Numeral 2.16 adicionado por la Circular 6 de 2012, publicada en el Diario Oficial No. 48.338 de 9 de febrero de 2012.

2.17. LAVADORAS.

<Numeral adicionado por la Circular 16 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

Alcance

Los requisitos que se establecen en el presente numeral aplican a los siguientes productos:

Máquinas lavadoras de ropa, para uso doméstico, con dispositivos de calentamiento o sin ellos, y con suministro de agua fría y/o caliente y además, se aplica a aparatos para lavado y secado de textiles (llamados lavadoras-secadoras) respecto al desempeño de su lavado. Los requisitos establecidos serán exigibles para aquellos productos que se produzcan, ensamblen, importen o comercialicen en el territorio nacional”.

2.17.1 Instrucciones

Todas las personas naturales o jurídicas que produzcan, ensamblen, importen y/o comercialicen lavadoras, deberán observar las siguientes instrucciones:

2.17.1.1. Información de la capacidad de carga.

Sistema Internacional de Unidades:

La declaración que se realice en relación con la capacidad de carga de las lavadoras, debe estar expresada en la magnitud de masa, cuya unidad básica es el kilogramo, independientemente que la máquina lavadora (lavadoras-secadoras) provenga de otro país en donde la capacidad de carga esté expresada en otras unidades.

En virtud de lo anterior, todas las lavadoras que se comercialicen en el país tendrán que informar su capacidad de carga en kilogramos o en sus múltiplos o submúltiplos, independientemente si conservan o no información sobre su capacidad de carga en unidades que no están cubiertas por el Sistema Internacional de Unidades (SI).

2.17.1.2. Deber de informar.

En todo caso y sin perjuicio de que puedan utilizar de forma adicional otras unidades de medida diferentes, la información que se suministre a los consumidores sobre la capacidad de carga de las lavadoras a través de todos los medios en que se publicite y/o promocióne la venta de lavadoras (lavadoras-secadoras), incluidos manuales, adhesivos, empaques o embalajes, deberá estar expresada en kilogramos, sus múltiplos o submúltiplos.

Se debe garantizar que durante la exhibición del producto en punto de venta se informe la capacidad de carga en lugar visible para el comprador.

2.17.1.3. Medición de la capacidad.

La capacidad de carga de las lavadoras (lavadoras-secadoras) debe corresponder a la masa máxima de prendas secas en kilogramos que según el fabricante, el tanque puede contener durante la operación sin generar ningún riesgo para el usuario y el producto, según lo establecido en la NTC 4469 numerales 3.1.9. y 7.12.

En relación con lo anteriormente señalado, el ensayo de reducción del 50% de carga de prendas prevista en el numeral 3.1.9. de la NTC 4469 no aplica, y para la práctica de la prueba la temperatura del agua debe ser la ambiente.

Notas de Vigencia

- Numeral adicionado por la Circular 16 de 2012, 'Adicionar el numeral 2.17 al Capítulo II del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 48.518 de 10 de agosto de 2012. Entra en vigor pasados nueve (9) meses contados a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

2.18. COMERCIALIZACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS MEDIANTE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE VENTA, TALES COMO BONOS DE COMPRA, CERTIFICADOS O TARJETAS DE REGALO. <Numeral adicionado por la Circular 6 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:>

2.18 .1 Definiciones

Sin perjuicio de lo establecido en la Ley [1480](#) de 2011 y de la existencia de otras modalidades de bonos, certificados o tarjetas de compra, tales como los expedidos a título de promoción y oferta, o de tarjetas de puntos redimibles como las utilizadas dentro de un sistema de fidelización de clientes, para efectos de lo previsto en el presente numeral 2.18, se entiende por:

- a) Comprador. Es la persona natural o jurídica que realiza la redención del bono de compra, certificado o tarjeta de regalo, indistintamente de que se trate de su mismo adquirente, de un tercero beneficiario previamente determinado por él o de su portador. Se entenderá incluido en el concepto de comprador el de beneficiario;
- b) Emisor. Es la persona natural o jurídica responsable de la expedición del bono de compra, certificado o tarjeta de regalo, y de la efectiva redención a favor de su adquirente, de un tercero beneficiario previamente determinado por él o de su portador;
- c) Estipulante. Es la persona natural o jurídica que adquiere el bono de compra, certificado o tarjeta de regalo, y que por tal condición asume el pago anticipado de una suma de dinero a título de precio. Junto con el emisor acuerdan, de forma previa, las condiciones de compra y redención;
- d) Redención. Se trata de un procedimiento a través del cual se utiliza el bono de compra, certificado o tarjeta de regalo en las tiendas y demás sitios autorizados por el emisor, con el fin de acceder a bienes y servicios.

2.18.2 Bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo, según sea su clase

Los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo, son documentos soporte que verifican el pago anticipado de una suma de dinero a título de precio o como parte de él, según sea el caso; no constituyen un título valor, ni un medio de pago, ni de cambio y la finalidad de su redención no es recibir una cantidad de dinero en efectivo. Tampoco se trata de documentos recargables.

Estos instrumentos dan derecho a su titular o portador, dentro del plazo en ellos señalado, a obtener bienes y servicios en los sitios previamente autorizados por el emisor, ya sea para el beneficio propio de quien lo adquiere, de un tercero previamente determinado por él o de su portador.

Por sus características, los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo pueden ser nominativos o al portador, y los hay de dos tipos diferentes: i.) Los válidos por un monto determinado equiparable a una suma de dinero y ii.) Los válidos por un bien o servicio específico.

2.18.2.1 Bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo nominativos

Los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo nominativos son aquellos expedidos a favor de determinada persona, condición que exige del emisor la individualización del documento que soporta el pago anticipado, con el nombre y/o identificación del beneficiario previamente determinado por el estipulante.

2. 18.2.2 Bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo al portador

Los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo al portador, son aquellos que no se expiden a favor de persona determinada; en consecuencia, la simple exhibición del instrumento legitima su redención.

2.18.2.3 Bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo válidos por un monto determinado equiparable a una suma de dinero

Los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo emitidos por un monto determinado, son válidos para obtener cualesquiera de los productos que se comercialicen en los sitios previamente autorizados por el emisor, hasta por un valor equivalente a la suma de dinero que representan, esto, sin perjuicio que sean tenidos como parte del precio en el evento que se prefiera un bien o servicio de mayor costo.

2.18.2.4. Bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo válidos por un bien o servicio específico

Los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo emitidos por un bien o servicio específico, son válidos para obtener el o los productos previamente determinados al momento de su adquisición.

2.18.3 Reglas generales

Por la expedición del bono de compra, certificado o tarjeta de regalo, su titular o legítimo portador adquiere la condición de acreedor frente al emisor, último obligado a responder por su efectiva redención.

Cuando se trate de bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo nominativos, en caso de disputa del derecho entre quien pagó de manera anticipada el precio y el tercero beneficiario que fue previamente determinado por él, se preferirá a quien exhiba el documento soporte. Ocurrido su extravío o destrucción, y en caso de que el emisor cuente con los medios necesarios para identificarlo, se tendrá con interés legítimo en la redención, al titular del bono de compra, certificado o tarjeta de regalo, es decir, al tercero beneficiario que fue previamente determinado por el estipulante. De no ser posible dicha individualización, se preferirá a quien ostente la calidad de estipulante, la cual se probará por cualquier medio.

No podrá redimirse bono de compra, certificado o tarjeta de regalo al portador sin que medie su previa exhibición, toda vez que resultan necesarios para legitimar el ejercicio del derecho que en ellos se incorpora. Sin embargo, quien logre probar su calidad de estipulante ante el emisor y en caso que la redención no hubiese sucedido, tendrá derecho a solicitar su reposición ante el emisor, ocurrido su extravío o destrucción.

La transferencia de bienes y la prestación de servicios se tiene por perfecta una vez cumplida la redención del bono de compra, certificado o tarjeta de regalo, salvo que se trate de aquellos productos sujetos a registro. En todo lo demás, este negocio jurídico se rige por las reglas generales de los contratos mercantiles y las normas de protección al consumidor.

En todo caso y sin perjuicio de lo establecido en el presente numeral, se deben entender a salvo las acciones legales que pueden instaurar los consumidores en cualquier momento para la defensa de sus derechos.

2.18.3.1 Redención de bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo

Por la redención de los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo, el comprador accede a los bienes y servicios en las condiciones que han sido fijadas previamente entre el emisor y el estipulante. Sin embargo, dichos instrumentos deberán permitir la realización de consumos

parciales por el monto que se escoja hasta agotar el total de la suma de dinero que representan o hasta que se cumpla el plazo para su redención o vigencia. Lo mismo sucederá con los servicios que no requieran para su prestación de una redención total inmediata.

La redención parcial de los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo no prorroga de manera automática el plazo o vigencia previamente acordada entre el emisor y el estipulante.

En caso de que el valor del bien o servicio que se desee comprar sea superior al monto representado en el instrumento, podrá abonarse la diferencia por cualquier medio de pago que el emisor tenga autorizado. El adquirir un bien o servicio de valor inferior al monto representado en el instrumento, no da lugar a la entrega de dinero en efectivo (vuellos o cambio) salvo que las partes acuerden lo contrario.

Del mismo modo, podrán expedirse bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo válidos por un porcentaje del valor total del bien o servicio específico, según lo convengan las partes.

2.18.3.2 Vigencia de los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo

Los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo tendrán como mínimo una vigencia de un (1) año, término que se empezará a contar a partir de la fecha de su expedición y/o activación, según corresponda. Las partes podrán pactar plazos diferentes pero nunca inferiores.

En caso que los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo no se rediman en el lugar y plazo establecido para ese fin, tal situación será tenida como incumplimiento del comprador a la obligación de recibir el producto. Esta circunstancia podrá originar la pérdida total del precio pagado anticipadamente o del saldo no utilizado, según lo convenido por la partes.

En ningún caso procederá a título de indemnización, perjuicios, pena u otro concepto semejante, el pago de sumas de dinero superiores a las reportadas como saldo a favor del comprador.

El plazo de vigencia que se fije no se suspende, ni se interrumpe, ni se renueva, ni se prorroga de manera automática, cuando la redención del bono de compra, certificado o tarjeta de regalo resulte de consumos parciales, salvo estipulación en contrario. Esta circunstancia debe ser expresamente informada al momento de la adquisición del bono de compra, certificado o tarjeta de regalo.

2.18.4 Información mínima que debe suministrarse

Sin perjuicio de lo previsto sobre la información mínima señalada en la Ley [1480](#) de 2011 –Estatuto del Consumidor– y, en regulaciones especiales, sea cual fuere la presentación del documento soporte, como por ejemplo, tarjetas con banda magnética, tarjetas regalo, certificados impresos, o similares, en dichos instrumentos, se deberá anunciar por lo menos lo siguiente:

- Nombre del emisor.
- Categoría del documento soporte: Nominativo o al portador.
- Para el caso del documento soporte nominativo, el nombre y/o identificación del beneficiario.
- Valor, cuando son válidos por un monto determinado equiparable a una suma de dinero.
- El bien o servicio, cuando son válidos para obtener un producto específico previamente determinado.

- Fecha de expedición.
- El plazo para su redención o vigencia, atendiendo lo establecido en el último párrafo del numeral 2.18.3.2.
- Las consecuencias derivadas del vencimiento del plazo.
- Exclusiones (Establecimientos de comercio, productos, etc.).

2.18.5 Obligaciones especiales del emisor

Dentro de las obligaciones especiales a adoptar por parte del emisor se encuentran las siguientes:

- Adaptar un procedimiento que permita la habilitación, redención y consulta de los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo.
- Atender fielmente las instrucciones del estipulante, como adquiriente del bono de compra, certificado o tarjeta de regalo.
- Entregar un comprobante que permita verificar la adquisición del bono de compra, certificado o tarjeta de regalo.
- Cumplir con el deber de informar, con observancia de lo previsto en este numeral, en la Ley [1480](#) de 2011 y en las demás regulaciones especiales.
- Responder por la efectiva prestación de los derechos una vez verificada la legitimidad del comprador, en los términos señalados en este numeral 2. 17.

2.18.6 Obligaciones para el estipulante y/o comprador

Son obligaciones del estipulante y/o comprador, las siguientes:

- Asumir el pago anticipado de una suma de dinero a título de precio o como parte de él, a efectos de la expedición del bono de compra, certificado o tarjetas de regalo.
- Informarse de manera suficiente, anticipada y expresa sobre la existencia, efectos y alcance de las condiciones generales que gobiernan el contrato.
- Redimir el bono de compra, certificado o tarjeta de regalo dentro de los plazos estipulados y en los sitios previamente autorizados.

Notas de Vigencia

- Numeral adicionado por la Circular 6 de 2014, 'adicionar el numeral [2.18](#) en el Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.349 de 28 de noviembre de 2014. Entra a regir tres (3) meses después de su publicación en el Diario Oficial.

CAPITULO III.

ADQUISICIÓN DE BIENES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE SISTEMAS DE FINANCIACIÓN.

Notas de Vigencia

- El Capítulo III del Título II fue subrogado totalmente por el artículo 1 de la Resolución 19097 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.848, de 27 de junio de 2002.

El artículo 2, establece: 'La presente resolución entrará en vigencia seis meses después de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y sustituye el Capítulo III, Título II de la Circular Unica expedida por esta Superintendencia'.

Consultar el Texto VIGENTE, antes de la entrada en vigencia de la nueva norma, de este Capítulo en 'Legislación Anterior' al final del Capítulo III.



3.1 DEFINICIONES. <El Capítulo III del Título II fue subrogado por el artículo 1 de la Resolución 19097 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Para la correcta aplicación e interpretación de este capítulo se entenderá por:

a) Interés: <Literal modificado por el artículo 1 de la Resolución 41280 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Sin perjuicio de lo dispuesto por el artículo [717](#) del código civil, el interés corresponde a la renta que se paga por el uso del capital durante un período determinado. Así mismo, de acuerdo con lo establecido en el artículo [68](#) de la Ley 45 de 1990, se reputarán también como intereses, las sumas que el acreedor reciba del deudor sin contraprestación distinta al crédito otorgado, aun cuando las mismas se justifiquen por concepto de honorarios, comisiones u otros semejantes. En esa medida, los seguros contratados que protejan el patrimonio de los deudores o de sus beneficiarios no se reputan como intereses.

También se incluirán dentro de los intereses las sumas que el deudor pague por concepto de servicios vinculados directamente con el crédito, tales como costos de administración, estudio del crédito, papelería, cuotas de afiliación, etc. Los cobros correspondientes a IVA, bien sea que se deriven del cobro de intereses o de seguros contratados, no se reputan como intereses.

Notas de Vigencia

- Literal a) modificado por el artículo 1 de la Resolución 41280 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 45.047, de 28 de diciembre de 2002.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 19097 de 2002:

a) Sin perjuicio de lo dispuesto por el artículo [717](#) del Código Civil, el interés corresponde a la renta que se paga por el uso del capital durante un periodo determinado. Así mismo, de acuerdo con lo establecido en el artículo [68](#) de la Ley 45 de 1990, se reputarán también como intereses, las sumas que el acreedor reciba del deudor sin contraprestación distinta al crédito otorgado, aun cuando las mismas se justifiquen por concepto de honorarios, comisiones u otros semejantes. También se incluirán dentro de los intereses las sumas que el deudor pague por concepto de servicios vinculados directamente con el crédito, tales como costos de administración, estudio del crédito, papelería, cuotas de afiliación, etc.;

b) Interés remuneratorio:

Es el que devenga un crédito mientras el deudor no está obligado a restituirlo;

c) Interés de mora:

Es aquel al que el deudor queda obligado desde el momento en que se constituye en mora de pagar las cuotas vencidas o el capital debido;

d) Tasa de interés:

Es una relación porcentual que permite calcular los intereses que causa un capital en un período;

e) Tasa de interés efectiva anual:

Es la tasa de interés expresada en términos equivalentes de la tasa de interés que causaría un capital al concluir un periodo de un año;

f) Tasa de interés nominal anual:

Es el interés expresado como el número de periodos en que se causa el interés en el año multiplicado por la tasa de interés del periodo de causación. Indica el período de causación y si el interés se causa al inicio o al final del período;

g) Tasa de interés vencida:

Aquella que indica los intereses que se causan al final de cada período;

h) Período:

Intervalo de tiempo durante el cual se causa o liquida el interés;

i) Cuota:

Valor del pago periódico al que se obliga el deudor;

j) <Literal modificado por el artículo 1 de la Resolución 22905 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Límite legal para el cobro de intereses:

De conformidad con lo establecido por los artículos [884](#) del Código de Comercio, [2231](#) del Código Civil, y el artículo [305](#) del Código Penal, el límite máximo legal para el cobro de intereses tanto remuneratorios como moratorios corresponde a una y media veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Bancaria. Lo anterior, sin perjuicio de las normas que en el futuro modifiquen o adicionen las antes mencionadas.

Notas de Vigencia

- Literal modificado por el artículo 1 de la Resolución 22905 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.292, de 27 de agosto de 2003.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 19097 de 2002:

j) Límite legal para el cobro de intereses:

De conformidad con lo establecido por los artículos [884](#) del Código de Comercio, [2231](#) del Código Civil, y el artículo [235](#) del Código Penal, el límite máximo legal para el cobro de intereses tanto remuneratorios como moratorios corresponde a una y media veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Bancaria. Lo anterior, sin perjuicio de las normas que en el futuro modifiquen o adicionen las antes mencionadas;

k) <Literal modificado por el artículo 1 de la Resolución 22905 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Precio de contado: Es el menor precio al que el vendedor o expendedor está dispuesto a vender el producto o servicio por pago en efectivo o cheque pagadero a la fecha de compra. No obstante lo anterior, para esta definición no se considerarán los descuentos adicionales que se obtengan por el cumplimiento de condiciones diferentes a las de pago indicado y que sólo son acreditables por algunos compradores o que se ofrezcan limitados en el tiempo para el público en general.

Notas de Vigencia

- Literal modificado por el artículo 1 de la Resolución 22905 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.292, de 27 de agosto de 2003.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 19097 de 2002:

k) Precio de contado:

Es el menor precio al que el vendedor o expendedor está dispuesto a vender el producto o servicio por pago en efectivo o cheque pagadero a la fecha de compra. No obstante lo anterior, para esta definición no se considerarán los descuentos adicionales que se obtengan por el cumplimiento de condiciones diferentes a las de pago indicado y que sólo son acreditables por algunos compradores;

l) Cláusula aceleratoria:

Conforme con lo establecido en el artículo [69](#) de la Ley 45 de 1990, se trata del pacto celebrado entre las partes del contrato en virtud del cual, ante el incumplimiento por parte del deudor del pago de uno o varios de los instalamentos o cuotas debidas, se hace exigible la totalidad de la obligación;

m) Pacto con reserva de dominio:

Según lo establecido por el artículo [952](#) del Código de Comercio, corresponde a la cláusula en el contrato de compraventa en virtud de la cual, el vendedor se reserva el dominio de la cosa vendida hasta que el comprador haya pagado la totalidad de la obligación.

Notas de Vigencia

- El Capítulo III del Título II fue subrogado totalmente por el artículo 1 de la Resolución 19097 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.848, de 27 de junio de 2002.

El artículo 2, establece: 'La presente resolución entrará en vigencia seis meses después de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y sustituye el Capítulo III, Título II de la Circular Unica expedida por esta Superintendencia'.

Consultar el Texto VIGENTE, antes de la entrada en vigencia de la nueva norma, de este Capítulo en 'Legislación Anterior' al final del Capítulo III.



3.2 CONTRATOS OBJETO DE LA PRESENTE REGLAMENTACIÓN. <El Capítulo III del Título II fue subrogado por el artículo 1 de la Resolución 19097 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Lo dispuesto en el presente capítulo se aplica a todos aquellos contratos de adquisición de bienes muebles o prestación de servicios mediante sistemas de financiación que se celebren con el consumidor.

No estará sometido a lo dispuesto en el presente capítulo la adquisición de bienes muebles o prestación de servicios en los cuales se otorga plazo para pagar el precio sin cobrar intereses sobre el monto financiado, siempre y cuando el precio de venta sea igual al precio de contado.

Notas de Vigencia

- El Capítulo III del Título II fue subrogado totalmente por el artículo 1 de la Resolución 19097 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.848, de 27 de junio de 2002.

El artículo 2, establece: 'La presente resolución entrará en vigencia seis meses después de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y sustituye el Capítulo III, Título II de la Circular Unica expedida por esta Superintendencia'.

Consultar el Texto VIGENTE, antes de la entrada en vigencia de la nueva norma, de este Capítulo en 'Legislación Anterior' al final del Capítulo III.



3.3 INFORMACIÓN QUE DEBE CONSTAR POR ESCRITO. <Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 41280 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:>

<Inciso 1o. modificado por el artículo 2 de la Resolución 22905 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> La información que se relaciona a continuación deberá constar por escrito y ser entregada al consumidor a más tardar en el momento de la celebración del contrato. Este deberá tener la firma del deudor como constancia de su recibo.

Se exceptúa de lo anterior, el caso de los tiquetes de máquinas registradoras emitidos por el comerciante que incluyan la información básica sobre las condiciones del crédito, entendiéndose surtido con su entrega, el requisito de firma del deudor:

Notas de Vigencia

- Inciso 1o. modificado y adicionado por el artículo 2 de la Resolución 22905 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.292, de 27 de agosto de 2003.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 41280 de 2002:

<INCISO 1> La información que se relaciona a continuación deberá constar por escrito y ser entregada al consumidor a más tardar en el momento de la celebración del contrato. Sin perjuicio de lo dispuesto en otras disposiciones legales sobre conservación y archivo de documentos, el vendedor o proveedor deberá conservar a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio por un término mínimo de tres (3) años, contados a partir de la fecha de vencimiento del último pago, copia del mencionado documento, el cual deberá estar fechado y firmado por el consumidor como constancia de su recibo. Esta información podrá entregarse en uno o varios documentos siempre y cuando cada uno esté fechado y se deje constancia de recibo del deudor. La obligación de conservación se podrá cumplir con medios tecnológicos siempre y cuando se cumpla con lo dispuesto en la parte I de la Ley [527](#) de 1999 y demás normas que la sustituyan o modifiquen.

- a) Lugar y fecha de celebración del contrato;
- b) Nombre o razón social y domicilio de las partes;
- c) Descripción del bien o servicio objeto del contrato, con la información suficiente para facilitar su identificación inequívoca;
- d) El precio de contado así como los descuentos concedidos;
- e) El valor de la cuota inicial, su forma y plazo de pago, o la constancia de haber sido cancelada;
- f) El saldo del precio pendiente de pago o saldo que se financia, el número de cuotas periódicas en que se realizará el pago o plazo de financiación;
- g) <Literal modificado por el artículo 2 de la Resolución 22905 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> La tasa de interés remuneratorio que se cobrará por la financiación del pago de la obligación adquirida, expresada como tasa de interés efectiva anual y en términos nominales, si no se liquida anual vencida.

En aquellos contratos en que se haya pactado una tasa de interés variable se deberá señalar la fuente y la fecha de referencia. Si la tasa así pactada, incluye un componente fijo, este último se deberá informar expresamente.

Deberá incluirse igualmente la tasa de interés moratorio, la cual podrá expresarse en función de la remuneratoria o de otra tasa de referencia, caso en el cual se deberá citar la fuente y fecha en que se refiere. En cualquier evento deberán observarse los máximos legales.

Notas de Vigencia

- Literal g) modificado por el artículo 2 de la Resolución 22905 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.292, de 27 de agosto de 2003.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 41280 de 2002:

g) La tasa de interés remuneratorio que se cobrará por la financiación del pago de la obligación adquirida, expresada como tasa de interés efectiva anual y en términos nominales si no se liquida anual vencida. En aquellos contratos en que se haya pactado una tasa de interés variable se deberá además señalar la fuente que se utilizará para calcular la tasa aplicable y la fecha de referencia. Igualmente deberá incluirse información sobre la tasa de interés de mora que podrá expresarse en función de la remuneratoria o de otra tasa de referencia caso en el cual se deberá citar la fuente y la fecha en que se refiere. En cualquier evento deberán observarse los máximos legales;

h) La tasa de interés máxima legal vigente al momento de celebración al contrato;

i) <Literal modificado por el artículo 2 de la Resolución 22905 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> El monto de la cuota que deberá pagar mensualmente o con la periodicidad acordada.

En el evento en que la cuota o la tasa pactada sea variable, el acreedor deberá informar el valor de la primera cuota y mantener a disposición del deudor, la explicación de cómo se ha calculado la cuota en cada período subsiguiente, así como la fórmula o fórmulas que aplicó para obtener los valores cobrados. Dichas fórmulas deberán ser suficientes para que el deudor pueda verificar la liquidación del crédito en su integridad.

Notas de Vigencia

- Literal i) modificado por el artículo 2 de la Resolución 22905 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.292, de 27 de agosto de 2003.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 41280 de 2002:

i) El monto de la cuota que deberá pagar mensualmente o con la periodicidad acordada. En aquellos contratos en los que se haya pactado una cuota y/o una tasa de interés variable se deberá además incluir la explicación de cómo se calculará la cuota en los períodos siguientes. En todo caso el acreedor deberá tener a disposición del deudor, cuando éste lo solicite, la fórmula o fórmulas que aplica para calcular los diferentes rubros del crédito. Dichas fórmulas deberán ser suficientes para que el deudor pueda verificar la liquidación del crédito en su integridad;

j) Si como medio de pago se extendieran títulos valores, deberá indicarse el valor o monto, número, fecha de otorgamiento, vencimiento y demás datos que identifiquen a las partes de la obligación contenida en el título;

k) Enumeración y descripción de las garantías reales o personales del crédito;

l) Indicación del monto que se cobrará como suma adicional a la cuota por concepto de contratos de seguro si se contrataren y los que corresponden a cobros de IVA;

m) Copia textual del número 3.12 de la presente resolución, respecto de la facultad de retractación;

n) <Literal modificado por el artículo 2 de la Resolución 22905 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> En la parte final del documento, en caracteres destacados, negrilla y un tamaño de letra del doble del tamaño de la utilizada en el resto del texto, se deberá consignar una advertencia para el deudor con el siguiente texto:

Por expresa instrucción de la Superintendencia de Industria y Comercio, se informa a la parte deudora que durante el período de financiación la tasa de interés no podrá ser superior a 1.5 veces el interés bancario corriente que certifica la Superintendencia Bancaria.

Cuando el interés cobrado supere dicho límite, el acreedor perderá todos los intereses. En tales casos, el consumidor podrá solicitar la inmediata devolución de las sumas que haya cancelado por concepto de los respectivos intereses.

Se reputarán también como intereses las sumas que el acreedor reciba del deudor sin contraprestación distinta al crédito otorgado, aun cuando las mismas se justifiquen por concepto de honorarios, comisiones u otros semejantes. También se incluirán dentro de los intereses las sumas que el deudor pague por concepto de servicios vinculados directamente con el crédito, tales como costos de administración, estudio del crédito, papelería, cuotas de afiliación, etc. (artículo [68](#) de la Ley 45 de 1990).

En caso de que el comerciante no consigne la anterior advertencia por escrito, deberá mantenerla en lugar visible, en todos los puntos de pago de cada uno de los establecimientos abiertos al público.

Notas de Vigencia

- Literal n) modificado por el artículo 2 de la Resolución 22905 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.292, de 27 de agosto de 2003.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 41280 de 2002:

n) En la parte final del documento, en caracteres destacados, negrilla y un tamaño de letra del doble del tamaño de la utilizada en el resto del texto, se deberá consignar una advertencia para el deudor con el siguiente texto:

'Por expresa instrucción de la Superintendencia de Industria y Comercio, se informa a la parte deudora que durante el período de financiación la tasa de interés no podrá ser superior a 1.5 veces el interés bancario corriente que certifica la Superintendencia Bancaria.

'Cuando el interés cobrado supere dicho límite, el acreedor perderá todos los intereses. En tales casos, el consumidor podrá solicitar la inmediata devolución de las sumas que haya cancelado por concepto de los respectivos intereses.

'Se reputarán también como intereses las sumas que el acreedor reciba del deudor sin contraprestación distinta al crédito otorgado, aun cuando las mismas se justifiquen por concepto de honorarios, comisiones u otros semejantes. También se incluirán dentro de los intereses las sumas que el deudor pague por concepto de servicios vinculados directamente con el crédito, tales como costos de administración, estudio del crédito, papelería, cuotas de afiliación, etc., (artículo [68](#) de la Ley 45 de 1990).'

Notas de Vigencia

- Numeral 3.3 modificado por el artículo 2 de la Resolución 41280 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 45.047, de 28 de diciembre de 2002.
- El Capítulo III del Título II fue subrogado totalmente por el artículo 1 de la Resolución 19097 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.848, de 27 de junio de 2002.

El artículo 2, establece: 'La presente resolución entrará en vigencia seis meses después de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y sustituye el Capítulo III, Título II de la Circular Unica expedida por esta Superintendencia'.

Consultar el Texto VIGENTE, antes de la entrada en vigencia de la nueva norma, de este Capítulo en 'Legislación Anterior' al final del Capítulo III.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 19097 de 2002:

3.3 La información que se relaciona a continuación deberá constar por escrito y ser entregada al consumidor a más tardar en el momento de la celebración del contrato. Sin perjuicio de lo dispuesto en otras disposiciones legales sobre conservación y archivo de documentos, el vendedor o proveedor deberá conservar a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio por un término mínimo de tres (3) años, contados a partir de la fecha de vencimiento del último pago, copia del mencionado documento, el cual deberá estar fechado y firmado por el consumidor como constancia de su recibo.

- a) Lugar y fecha de celebración del contrato;
- b) Nombre o razón social y domicilio de las partes;
- c) Descripción del bien o servicio objeto del contrato, con la información suficiente para facilitar su identificación inequívoca;
- d) El precio de contado así como los descuentos concedidos;
- e) El valor de la cuota inicial, su forma y plazo de pago, o la constancia de haber sido cancelada;
- f) El saldo del precio pendiente de pago o saldo que se financia, el número de cuotas periódicas en que se realizará el pago o plazo de financiación;
- g) La tasa de interés remuneratorio que se cobrará por la financiación y la tasa de interés de mora que se cobrará en caso de incumplimiento del pago de la obligación adquirida, expresadas ambas como tasas de interés efectivas anuales y en términos nominales si no se liquida anual vencida. En aquellos contratos en que se haya pactado una tasa de interés variable se deberá además señalar la fuente que se utilizará para calcular la tasa aplicable y la fecha de referencia;
- h) La tasa de interés máxima legal vigente al momento de celebración del contrato;
- i) El monto de la cuota que deberá pagar mensualmente o con la periodicidad acordada y la fórmula aplicada de tal forma que el usuario pueda verificarla con la información que se le

suministre. En aquellos contratos en los que se haya pactado una cuota y/o una tasa de interés variable se deberá además incluir la explicación de cómo se calculará la cuota en los períodos siguientes;

j) Si como medio de pago se extendieran títulos valores, deberá indicarse el valor o monto, número, fecha de otorgamiento, vencimiento y demás datos que identifiquen a las partes de la obligación contenida en el título;

k) Enumeración y descripción de las garantías reales o personales del crédito;

l) Indicación del monto que se cobrará como suma adicional a la cuota por concepto de contratos de seguro si se contrataren;

m) Copia textual del número 3.12 de la presente resolución, respecto de la facultad de retractación;

n) En la parte final del documento, en caracteres destacados, negrilla y un tamaño de letra del doble del tamaño de la utilizada en el resto del texto, se deberá consignar una advertencia para el deudor con el siguiente texto:

Por expresa instrucción de la Superintendencia de Industria y Comercio se le hace conocer a la parte deudora en el presente contrato que durante el período de financiación la tasa de interés variable o fija, remuneratoria o moratoria no podrá ser superior a la tasa máxima legal permitida. Si la tasa pactada supera el límite legal deberá ser ajustada al mismo.

De acuerdo con lo establecido en el artículo [884](#) del Código de Comercio, cuando se cobren intereses que sobrepasen los límites fijados en la ley, el acreedor perderá todos los intereses, bien sea los remuneratorios, los moratorios o ambos según se trate. En tales casos, el consumidor podrá solicitar la inmediata devolución de las sumas que haya cancelado por concepto de los respectivos intereses.

Se advierte que se entiende por interés, la renta que se paga por el uso del capital durante un período determinado, sin perjuicio de lo dispuesto por el artículo [717](#) del Código Civil. Así mismo, de acuerdo con lo establecido en el artículo [68](#) de la Ley 45 de 1990, se reputarán también como intereses las sumas que el acreedor reciba del deudor sin contraprestación distinta al crédito otorgado, aun cuando las mismas se justifiquen por concepto de honorarios, comisiones u otros semejantes. También se incluirán dentro de los intereses las sumas que el deudor pague por concepto de servicios vinculados directamente con el crédito, tales como costos de administración, estudio del crédito, papelería, cuotas de afiliación, etc.



3.4 REGLAS GENERALES PARA LA CELEBRACIÓN DE LOS CONTRATOS. <El Capítulo III del Título II fue subrogado por el artículo 1 de la Resolución 19097 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Para los efectos previstos en las letras g) y h) del artículo [43](#) del Decreto 3466 de 1982, en los contratos a los que se refiere el presente capítulo se deberán aplicar las siguientes reglas en su celebración:

a) <Literal modificado por el artículo 2 de la Resolución 22905 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Los productores o proveedores podrán pactar libremente con sus clientes la tasa de interés tanto remuneratoria como moratoria que les será cobrada a estos últimos. La tasa de interés que se pacte al momento de la celebración del contrato, no podrá sobrepasar en ningún período de la financiación el límite máximo legal, de acuerdo con lo establecido en el literal j)

del numeral [3.1](#) del presente capítulo.

Notas de Vigencia

- Literal a) modificado por el artículo 3 de la Resolución 22905 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.292, de 27 de agosto de 2003.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 19097 de 2002:

- a) Los productores o proveedores podrán pactar libremente con sus clientes la tasa de interés tanto remuneratoria como moratoria que les será cobrada a estos últimos. La tasa de interés que se pacte al momento de la celebración del contrato, no podrá sobrepasar en ningún periodo de la financiación el límite máximo legal, de acuerdo con lo establecido en los números 3.1.10 del número 3.1 del presente capítulo;
- b) El monto financiado se calculará como el precio de contado menos la cuota inicial si la hubiere. No obstante, si para determinar el monto financiado se utiliza un precio superior diferente al de contado, la diferencia cobrada se reputará intereses;
- c) <Literal modificado por el artículo 3 de la Resolución 41280 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> No será posible por parte del vendedor- acreedor el cobro simultáneo de intereses remuneratorios y moratorios respecto del mismo saldo o cuota y durante el mismo período.

Notas de Vigencia

- Literal c) modificado por el artículo 3 de la Resolución 41280 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 45.047, de 28 de diciembre de 2002.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 19097 de 2002:

- c) No será posible por parte del vendedor-acreedor el cobro simultáneo de intereses remuneratorios y moratorios respecto del mismo saldo o cuota;
- d) Sin perjuicio de lo previsto en el artículo [886](#) del Código de Comercio, los intereses pendientes no generarán intereses;
- e) En ningún caso se podrá exigir por adelantado el pago de intereses moratorios;
- f) El deudor podrá pagar anticipadamente el saldo pendiente de su crédito, por lo tanto no podrán establecerse cláusulas penales o sanciones por pago anticipado ni exigirse el pago de intereses durante el período restante;
- g) Salvo que se haya pactado la cláusula aceleratoria, de acuerdo con lo previsto en el artículo [69](#) de la Ley 45 de 1990, los intereses moratorios sólo se causarán respecto del monto de las cuotas vencidas;
- h) Se reputarán como intereses las sumas que el vendedor-acreedor reciba del deudor sin contraprestación distinta al crédito otorgado, incluyendo aquellas que se paguen por concepto de servicios vinculados directamente con el crédito, tales como costos de administración, estudio

del crédito, papelería, cuotas de afiliación, etc. No se incluyen los valores pagados por concepto de los seguros a los que se hace referencia en el siguiente párrafo;

i) Podrán contratarse seguros cuyo objeto sea amparar la vida de los deudores o el bien financiado. En tales casos deberá presentarse al consumidor por lo menos dos cotizaciones de compañías de seguros diferentes, en las que se le informen los riesgos cubiertos, los beneficiarios, las exclusiones, la suma asegurada y el monto de la prima; así mismo deberá advertirse que no es obligación contratar con dichas compañías y que por lo tanto está en libertad de escoger otra aseguradora. Si el deudor elige una de las aseguradoras sugeridas por el vendedor este deberá entregar al deudor un documento mediante el cual se pueda probar la existencia del contrato de seguro y en el que se indique la información antes mencionada.

Notas de Vigencia

- El Capítulo III del Título II fue subrogado totalmente por el artículo 1 de la Resolución 19097 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.848, de 27 de junio de 2002.

El artículo 2, establece: 'La presente resolución entrará en vigencia seis meses después de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y sustituye el Capítulo III, Título II de la Circular Unica expedida por esta Superintendencia'.

Consultar el Texto VIGENTE, antes de la entrada en vigencia de la nueva norma, de este Capítulo en 'Legislación Anterior' al final del Capítulo III.



3.5 OBLIGACIÓN DE VERIFICACIÓN DE LÍMITES MÁXIMOS LEGALES DE TASA DE INTERÉS. <El Capítulo III del Título II fue subrogado por el artículo 1 de la Resolución 19097 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Será obligación de todo proveedor o comerciante que celebre alguno de los contratos a los que se refiere el presente capítulo, revisar mensualmente si la tasa de interés que está cobrando a sus deudores se encuentra dentro de los límites máximos legales para el período correspondiente. De acuerdo con lo anterior deberá:

a) <Literal modificado por el artículo 4 de la Resolución 41280 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Verificar mensualmente que los intereses cobrados están dentro del límite máximo legal vigente para el cobro de intereses.

Notas de Vigencia

- Literal a) modificado por el artículo 4 de la Resolución 41280 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 45.047, de 28 de diciembre de 2002.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 19097 de 2002:

a) Verificar mensualmente que los intereses cobrados están dentro del límite máximo legal vigente para el cobro de intereses. Constancia de la verificación de los últimos tres (3) años deberá mantenerse a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio;

b) Si se concluye que la tasa de interés pactada está por encima del máximo legal permitido por la ley, la misma deberá ser reducida a dicho límite;

c) Si el límite máximo legal en un periodo siguiente vuelve a ser superior a la tasa inicialmente

pactada se podrá liquidar y cobrar para dicho periodo la tasa inicialmente cobrada.

Notas de Vigencia

- El Capítulo III del Título II fue subrogado totalmente por el artículo 1 de la Resolución 19097 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.848, de 27 de junio de 2002.

El artículo 2, establece: 'La presente resolución entrará en vigencia seis meses después de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y sustituye el Capítulo III, Título II de la Circular Unica expedida por esta Superintendencia'.

Consultar el Texto VIGENTE, antes de la entrada en vigencia de la nueva norma, de este Capítulo en 'Legislación Anterior' al final del Capítulo III.



3.6 OBLIGACIONES ESPECIALES DEL PRODUCTOR O PROVEEDOR. <Numeral modificado por el artículo 5 de la Resolución 41280 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Todo productor o proveedor que celebre los contratos a los que se refiere el presente capítulo deberá cumplir las siguientes obligaciones:

a) <Literal modificado por el artículo 4 de la Resolución 22905 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Sin perjuicio de lo consignado en las disposiciones legales sobre conservación y archivo de documentos, se deberá conservar a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio la historia de cada crédito que se haya otorgado, por un término mínimo de tres (3) años, contados a partir de la fecha de vencimiento del último pago. La obligación de conservación se podrá cumplir con medios tecnológicos siempre y cuando se observe lo dispuesto en la parte I de la Ley [527](#) de 1999 y demás normas que la sustituyan o modifiquen.

Notas de Vigencia

- Literal a) modificado por el artículo 2 de la Resolución 22905 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.292, de 27 de agosto de 2003.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 41280 de 2002:

a) Sin perjuicio de lo dispuesto en las disposiciones legales sobre conservación y archivo de documentos, se deberá conservar la totalidad de la historia de cada crédito que haya otorgado, por un término mínimo de tres (3) años, contados a partir de la fecha de vencimiento del último pago;

b) <Literal modificado por el artículo 4 de la Resolución 22905 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Tener a disposición del público puntos de información o personal específico que cuente con la información y conocimientos requeridos para informar al cliente la integridad de las obligaciones que contrae con la firma del correspondiente contrato, la forma como se van a calcular y liquidar los intereses, la cuota y el crédito.

Notas de Vigencia

- Inciso 1o. del Literal d) modificado por el artículo 2 de la Resolución 22905 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.292, de 27 de agosto de 2003.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 41280 de 2002:

b) <INCISO 1> Garantizar que todo vendedor o persona que en su establecimiento ofrezca la venta de bienes o servicios a través de sistemas de financiación cuenta con la información y conocimientos requeridos para informar al cliente la integridad de las obligaciones que contrae con la firma del correspondiente contrato, la forma como se van a calcular y liquidar los intereses, la cuota y el crédito.

<Párrafo final modificado por el artículo 1 de la Resolución 19104 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> En adición a lo anterior, los productores o proveedores que, además de encontrarse en alguna de las circunstancias previstas en el numeral 3.12 del presente capítulo, tengan un volumen total anual de ventas a través de sistemas de financiación, iguales o superiores a cinco mil (5000) salarios mínimos mensuales legales, deberán informar a esta Superintendencia a más tardar el 30 de septiembre de 2003, las medidas que han adoptado en su establecimiento con el fin de dar cumplimiento a esta reglamentación.

Notas de Vigencia

- Párrafo final del numeral 3.6 modificado por el artículo 1 de la Resolución 19104 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.244, de 10 de julio de 2003
- Numeral 3.6 modificado por el artículo 5 de la Resolución 41280 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 45.047, de 28 de diciembre de 2002.
- El Capítulo III del Título II fue subrogado totalmente por el artículo 1 de la Resolución 19097 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.848, de 27 de junio de 2002.

El artículo 2, establece: 'La presente resolución entrará en vigencia seis meses después de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y sustituye el Capítulo III, Título II de la Circular Unica expedida por esta Superintendencia'.

Consultar el Texto VIGENTE, antes de la entrada en vigencia de la nueva norma, de este Capítulo en 'Legislación Anterior' al final del Capítulo III.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 41280 de 2002:

3.6 ...

<PARRAFO FINAL> En adición a lo anterior, los productores o proveedores que, además de encontrarse en alguna de las circunstancias previstas en el número [3.12](#) del presente capítulo, tengan un volumen total anual de ventas a través de sistemas de financiación, iguales o superiores a cinco mil (5000) salarios mínimos mensuales legales, deberán informar a esta Superintendencia a más tardar el 30 de junio de 2003, las medidas que han adoptado en su establecimiento con el fin de dar cumplimiento a esta reglamentación.

Texto modificado por la Resolución 19097 de 2002:

3.6 Todo productor o proveedor que celebre los contratos a los que se refiere el presente capítulo deberá cumplir las siguientes obligaciones:

- a) Sin perjuicio de lo dispuesto en las disposiciones legales sobre conservación y archivo de documentos, se deberá conservar la totalidad de la historia de cada crédito que haya otorgado, por un término mínimo de tres (3) años, contados a partir de la fecha de vencimiento del último pago;
- b) Garantizar que todo vendedor o persona que en su establecimiento ofrezca la venta de bienes o servicios a través de sistemas de financiación cuenta con la información y conocimientos requeridos para informar al cliente la integridad de las obligaciones que contrae con la firma del correspondiente contrato, la forma como se van a calcular y liquidar los intereses, la cuota y el crédito.

En adición a lo anterior, los productores o proveedores que encontrándose en alguna de las circunstancias previstas en el número 3.12 del presente capítulo, tengan un volumen total de ventas iguales o superiores a tres mil (3.000) salarios mínimos mensuales legales, deberán informar a esta Superintendencia dentro de los tres meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente resolución, las medidas que han adoptado en su establecimiento con el fin de dar cumplimiento a esta reglamentación.



3.7 INFORMACIÓN SOBRE LIQUIDACIÓN Y PAGO DE CUOTAS. <Numeral modificado por el artículo 6 de la Resolución 41280 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:>

3.7.1 Información periódica al deudor

El productor o proveedor que realice ventas a través de sistemas de financiación, deberá suministrar o tener a disposición de los deudores la información sobre liquidación y pago de cuotas que a continuación se señala:

- a) El monto a cancelar por concepto de la cuota del mes o período correspondiente, discriminando el monto correspondiente a pago de capital, intereses y seguros si los hay;
- b) El capital pendiente de pago al inicio y al final del período;
- c) La tasa de interés aplicada en dicho período y la tasa de referencia utilizada, en el caso en que se haya pactado una tasa de interés variable. Se deberá además indicar si con ocasión de la revisión del límite legal se presentó modificación de la tasa de interés;

d) Una explicación acompañada de los datos necesarios para la liquidación de la respectiva cuota con el fin de que el deudor pueda verificar la exactitud de los cálculos y constatar dichos datos con el contrato y las fuentes oficiales que los producen;

3.7.2 Envío de información al deudor <Numeral modificado por el artículo 5 de la Resolución 22905 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Cuando el plazo del crédito otorgado sea superior a tres (3) meses, o la cuantía del crédito o el monto adeudado sea superior a tres (3) salarios mínimos legales mensuales, la anterior información deberá ser remitida al domicilio del deudor y entregada con una antelación no inferior a cinco (5) días hábiles a la fecha de pago de la cuota correspondiente. Lo anterior deberá cumplirse incluso en los eventos en que haya la necesidad de reliquidar los períodos restantes cuando la tasa de financiación cambie como consecuencia de variaciones de la tasa máxima legal. En dicho informe, en caracteres destacados, negrilla y tamaño de letra del doble del tamaño de la utilizada en el resto del texto, se deberá consignar una advertencia para el deudor con el siguiente texto:

Los contratos de adquisición de bienes muebles o de prestación de servicios mediante sistemas de financiación se encuentran reglamentados por la Superintendencia de Industria y Comercio, en el capítulo tercero título II de la Circular Unica, la cual puede ser consultada en la página web de esta entidad www.sic.gov.co En caso de tener alguna queja relacionada con su crédito, puede dirigirla a esta Superintendencia.

No obstante lo anterior, el proveedor o expendedor podrán eximirse del envío de esta información al domicilio del deudor si:

- a) El crédito es de cuota y tasa fija y se le entrega al deudor la liquidación completa del crédito al momento de otorgarlo lo cual se podrá hacer mediante talonarios u otro medio que incluya toda la información señalada en los literales precedentes para cada uno de los períodos del crédito, o,
- b) Cuando en el momento y sitio de pago se le entrega al deudor la información señalada en los literales anteriores que aplique al pago que se efectúa.

Notas de Vigencia

- Numeral 3.7.2 modificado por el artículo 5 de la Resolución 22905 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.292, de 27 de agosto de 2003.

Notas de Vigencia

- Numeral 3.7 modificado por el artículo 6 de la Resolución 41280 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 45.047, de 28 de diciembre de 2002.
- El Capítulo III del Título II fue subrogado totalmente por el artículo 1 de la Resolución 19097 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.848, de 27 de junio de 2002.

El artículo 2, establece: 'La presente resolución entrará en vigencia seis meses después de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y sustituye el Capítulo III, Título II de la Circular Unica expedida por esta Superintendencia'.

Consultar el Texto VIGENTE, antes de la entrada en vigencia de la nueva norma, de este Capítulo en 'Legislación Anterior' al final del Capítulo III.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 19097 de 2002:

3.7 Envío de información al domicilio del deudor. El productor o proveedor que realice ventas a través de sistemas de financiación, deberá suministrar o tener a disposición de los deudores la información sobre liquidación y pago de cuotas que a continuación se señala:

- a) El monto a cancelar por concepto de la cuota de dicho mes o período, discriminando el monto correspondiente a pago de capital, intereses y seguros si los hay;
- b) El capital pendiente de pago al inicio y al final del período;
- c) La tasa de interés aplicada en dicho período y la tasa de referencia utilizada, en el caso en que se haya pactado una tasa de interés variable. Se deberá además indicar si con ocasión de la revisión del límite legal se presentó modificación de la tasa de interés;
- d) Una explicación acompañada de los datos necesarios para la liquidación de la respectiva cuota con el fin de que el deudor pueda verificar la exactitud de los cálculos y constatar dichos datos con el contrato y las fuentes oficiales que los producen;
- e) Las fórmulas financieras utilizadas.

Cuando el plazo del crédito otorgado sea superior a tres meses o la cuantía del crédito o el monto adeudado sea superior a 3 salarios mínimos legales mensuales la anterior información deberá ser remitida al domicilio del deudor y entregada con una antelación no inferior a cinco (5) días hábiles a la fecha de pago de la cuota correspondiente. En dicho informe, en caracteres destacados, negrilla y un tamaño de letra del doble del tamaño de la utilizada en el resto del texto, se deberá consignar una advertencia para el deudor con el siguiente texto:

Los contratos de adquisición de bienes muebles o de prestación de servicios mediante sistemas de financiación se encuentran reglamentados por la Superintendencia de Industria y Comercio, en el capítulo tercero, título II de la Circular Unica, la cual puede ser consultada en la página web de esta Entidad www.sic.gov.co. En caso de tener alguna queja relacionada con su crédito, puede dirigirla a esta Superintendencia.

Cuando la financiación sea con cuotas fijas, la información señalada en los literales d) y e) sólo deberá remitirse por una sola vez.



3.8 ELABORACIÓN DE LISTAS CON FACTORES. <Numeral modificado por el artículo 7 de la Resolución 41280 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Cuando los productores y proveedores que ofrezcan la adquisición de bienes y servicios a través de sistemas de financiación, utilicen una tabla con factores predeterminados en función de la tasa de interés y/o el período para efectos de ofrecerlos, deberán observar las siguientes instrucciones:

- a) La tabla deberá ser revisada dentro de los cinco días siguientes a la fecha en que la Superintendencia Bancaria certifique el interés bancario corriente, señalando la fecha en la cual fue efectuada la revisión. En ella se deberá expresar con caracteres destacados y negrilla la tasa de interés en términos efectivos que para el período respectivo se esté cobrando al público y que haya servido para el cálculo de los factores.
- b) Las tablas de factores de por lo menos los últimos (3) años, deberán permanecer a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Notas de Vigencia

- Numeral 3.8 modificado por el artículo 7 de la Resolución 41280 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 45.047, de 28 de diciembre de 2002.
- El Capítulo III del Título II fue subrogado totalmente por el artículo 1 de la Resolución 19097 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.848, de 27 de junio de 2002.

El artículo 2, establece: 'La presente resolución entrará en vigencia seis meses después de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y sustituye el Capítulo III, Título II de la Circular Unica expedida por esta Superintendencia'.

Consultar el Texto VIGENTE, antes de la entrada en vigencia de la nueva norma, de este Capítulo en 'Legislación Anterior' al final del Capítulo III.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 19097 de 2002:

3.8. Para permitir una fácil y rápida determinación del valor de la cuota o instalamento que el cliente debe pagar en virtud de la celebración de uno de los contratos a los que se refiere el presente capítulo, los productores y proveedores que ofrezcan la adquisición de bienes y servicios a través de sistemas de financiación deben mantener para dichos efectos una tabla con factores predeterminados en función de la tasa de interés y el periodo de financiación.

Dicha tabla deberá ser revisada dentro de los cinco días siguientes a la fecha en que la Superintendencia Bancaria certifique el interés máximo, por el gerente o representante legal quien deberá dejar constancia escrita en la que se manifieste que la tasa de interés utilizada para el cálculo de los factores contenidos en la tabla se encuentra dentro del límite de interés máximo legal para el periodo respectivo, señalando la fecha en la cual fue efectuada la revisión. En ella también se deberá expresar en caracteres destacados y negrilla la tasa de interés en términos efectivos que para el periodo respectivo se esté cobrando al público y que haya servido para el cálculo de los factores.

Las tablas de factores de por lo menos los últimos tres (3) años, deberán permanecer a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio.



3.9 DEBER DE CERTIFICACIÓN. <Numeral modificado por el artículo 8 de la Resolución 41280 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> El gerente del establecimiento de comercio, el representante legal de la sociedad o el funcionario que tenga a cargo el área que administra los sistemas de financiación deberá emitir a 31 de diciembre de cada año una certificación que mantendrá a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, en la que se haga constar que se implementaron y revisaron durante el año, los mecanismos y procedimientos idóneos para cumplir con las obligaciones derivadas de la presente resolución y que mensualmente se verificaron que los intereses cobrados se encontraban dentro de los límites máximos vigentes. La primera de estas certificaciones deberá expedirse con corte a 31 de diciembre de 2003.

Notas de Vigencia

- Numeral 3.9 modificado por el artículo 8 de la Resolución 41280 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 45.047, de 28 de diciembre de 2002.

- El Capítulo III del Título II fue subrogado totalmente por el artículo 1 de la Resolución 19097 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.848, de 27 de junio de 2002.

El artículo 2, establece: 'La presente resolución entrará en vigencia seis meses después de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y sustituye el Capítulo III, Título II de la Circular Unica expedida por esta Superintendencia'.

Consultar el Texto VIGENTE, antes de la entrada en vigencia de la nueva norma, de este Capítulo en 'Legislación Anterior' al final del Capítulo III.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 19097 de 2002:

3.9 El gerente del establecimiento de comercio o el representante legal de la sociedad, según corresponda, deberá emitir a 31 de diciembre de cada año una certificación que deberá mantener a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, en la que se haga constar que se implementaron y revisaron durante el año, los mecanismos y procedimientos idóneos para cumplir con las obligaciones derivadas de la presente resolución.



3.10 MECANISMOS DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO. <Numeral modificado por el artículo 9 de la Resolución 41280 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Con el propósito de que el público cuente con la información indispensable para tomar conscientemente sus decisiones de endeudamiento en las mejores condiciones que ofrezca el mercado, todo productor o proveedor que celebre contratos a los que se refiere este capítulo deberá disponer, de manera permanente, de una cartelera o tablero visible, que deberá situarse en los lugares de atención al público o de exhibición, en forma tal que atraiga su atención y resulte fácilmente legible. No obstante, podrán utilizarse mecanismos alternos que permitan el acceso indiscriminado de la información al menos con la facilidad que ofrecen las carteleras. En cualquiera de dichos medios deberá anunciarse:

- a) Tasa de interés que se esté cobrando para el mes en curso, expresada en términos efectivos anuales;
- b) Porcentaje mínimo que debe pagarse como cuota inicial;
- c) Plazos que se otorgan;
- d) Incentivos que se ofrezcan. Si se trata de descuentos deberán expresarse sobre el precio de contado;
- e) En caso de que la financiación sea otorgada por un tercero diferente del productor o proveedor, indicar su nombre o razón social.

Notas de Vigencia

- Numeral 3.10 modificado por el artículo 9 de la Resolución 41280 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 45.047, de 28 de diciembre de 2002.

- El Capítulo III del Título II fue subrogado totalmente por el artículo 1 de la Resolución 19097 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.848, de 27 de junio de 2002.

El artículo 2, establece: 'La presente resolución entrará en vigencia seis meses después de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y sustituye el Capítulo III, Título II de la Circular Unica expedida por esta Superintendencia'.

Consultar el Texto VIGENTE, antes de la entrada en vigencia de la nueva norma, de este Capítulo en 'Legislación Anterior' al final del Capítulo III.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 19097 de 2002:

3.10 Con el propósito de que el público cuente con la información indispensable para tomar conscientemente sus decisiones de endeudamiento en las mejores condiciones que ofrezca el mercado, todo productor o proveedor que celebre contratos a los que se refiere este capítulo deberá disponer, de manera permanente, de una cartelera o tablero visible, que deberá situarse en los lugares de atención al público o de exhibición, en forma tal que atraiga su atención y resulte fácilmente legible. En la misma deberá anunciarse:

- a) Tasa de interés que se esté cobrando para el mes en transcurso, expresada en términos efectivos anuales;
- b) Precio de contado de cada uno de los bienes muebles o servicios que se expendan por el establecimiento bajo la modalidad de plazos o instalamentos;
- c) Porcentaje que debe pagarse como cuota inicial;
- d) Plazos que se otorgan, especificando los bienes o servicios para los cuales aplican;
- e) Incentivos que se ofrezcan. Si se trata de descuentos deberán expresarse sobre el precio de contado;
- f) En caso de que la financiación sea otorgada por un tercero diferente del productor o proveedor en el contrato, indicar su nombre o razón social.

3.11 FACULTAD DE RETRACTACIÓN. <Ver Notas del Editor> <Numeral modificado por la Circular 1 de 2007. El nuevo texto es el siguiente:> En todos los contratos de adquisición de bienes muebles y prestación de servicios mediante sistemas de financiación, excepción hecha de los relativos a alimentos, vestuario, drogas, atención hospitalaria y educativa, se entenderá pactada la facultad de retractación de cualquiera de las partes dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su celebración. En caso de que la información a que se refiere el numeral 3.3 no se haga constar por escrito, se presumirá que la fecha de celebración del mismo corresponde a la de la entrega del bien o a la de la iniciación de la prestación del servicio, según el caso.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo [47](#) de la Ley 1480 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011, 'Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones'. Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Art. [84](#)).

(Por favor remitirse a la norma que se transcribe a continuación para comprobar la vigencia del texto original:)

'ARTÍCULO [47](#). RETRACTO. En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor <sic> En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;
2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;
3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;
4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías;
6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos;
7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho. '

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular 1 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.522 de 25 de enero de 2007

- El Capítulo III del Título II fue subrogado totalmente por el artículo 1 de la Resolución 19097 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.848, de 27 de junio de 2002.

El artículo 2, establece: 'La presente resolución entrará en vigencia seis meses después de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y sustituye el Capítulo III, Título II de la Circular Unica expedida por esta Superintendencia'.

Consultar el Texto VIGENTE, antes de la entrada en vigencia de la nueva norma, de este Capítulo en 'Legislación Anterior' al final del Capítulo III.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 19097 de 2002:

3.11 En todos los contratos de adquisición de bienes muebles y prestación de servicios mediante el sistema de financiación, excepción hecha de los relativos a alimentos, vestuarios, drogas, atención hospitalaria y educativa, se entenderá pactada la facultad de retractación de cualquiera de las partes, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la entrega del bien.

En el evento en que cualquiera de las partes haga uso de la facultad de retractación, se resolverá el contrato y por consiguiente, las partes restablecerán las cosas al estado en que se encontraban antes de su celebración. La facultad de retractación es irrenunciable.



3.12 BASE DE DATOS DE QUIENES DESARROLLAN LA ACTIVIDAD. <Numeral 3.12 modificado por el artículo 1 de la Resolución 8511 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:>

Todo productor o proveedor que ofrezca la adquisición de bienes muebles o la prestación de servicios a través de sistemas de financiación y que mensualmente celebren más de cien (100) contratos a los que se refiere el presente capítulo o que sus ventas a través de sistemas de financiación en el año inmediatamente anterior excedan los 1.500 salarios mínimos mensuales legales vigentes, deberá reportar a la Superintendencia de Industria y Comercio si se encuentra en alguna de estas condiciones a más tardar el 30 de abril de 2003 y posteriormente durante el mes de enero de cada año, si en el anterior hubiese alcanzado esta condición. Para el efecto deberá anexar un certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio respectiva con una vigencia no superior a treinta días. La condición informada por los proveedores o productores se presumirá vigente hasta tanto no informen lo contrario.

Notas de Vigencia

- Numeral 3.12 modificado por el artículo 1 de la Resolución 8511 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.148, de 4 de abril de 2003

- Numeral 3.12 modificado por el artículo 10 de la Resolución 41280 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 45.047, de 28 de diciembre de 2002.

- El Capítulo III del Título II fue subrogado totalmente por el artículo 1 de la Resolución 19097 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.848, de 27 de junio de 2002.

El artículo 2, establece: 'La presente resolución entrará en vigencia seis meses después de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y sustituye el Capítulo III, Título II de la Circular Unica expedida por esta Superintendencia'.

Consultar el Texto VIGENTE, antes de la entrada en vigencia de la nueva norma, de este Capítulo en 'Legislación Anterior' al final del Capítulo III.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 41280 de 2002.

3.12 Todo productor o proveedor que ofrezca la adquisición de bienes muebles o la prestación de servicios a través de sistemas de financiación y que mensualmente celebre más de cien (100) contratos a los que se refiere el presente capítulo o que sus ventas a través de sistemas de financiación en el año inmediatamente anterior excedan los 1500 salarios mínimos mensuales legales vigentes, deberá reportar a la Superintendencia de Industria y Comercio si se encuentra en alguna de estas condiciones, dentro de los tres meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente resolución y posteriormente, durante el mes de enero de cada año, si en el anterior hubiese alcanzado esta condición. Para el efecto deberá anexar un certificado de existencia y representación legal expedido por la cámara de comercio respectiva con una vigencia no superior a treinta días. La condición informada por los proveedores o productores se presumirá vigente hasta tanto no informen lo contrario.

Texto modificado por la Resolución 19097 de 2002:

3.12. Todo productor o proveedor que ofrezca la adquisición de bienes muebles o la prestación de servicios a través de sistemas de financiación y que mensualmente celebre más de diez (10) contratos a los que se refiere el presente capítulo o que sus ventas a través de sistemas de financiación constituyan más del 10% del total de las realizadas en el mes, deberá reportar a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los tres meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente resolución y posteriormente durante del mes de enero de cada año, su condición de tal, anexando un certificado de existencia y representación legal expedido por la cámara de comercio respectiva con una vigencia no superior a treinta días.

La misma obligación deberá cumplir en caso de que la información suministrada se modifique, o deje de desarrollar alguno de los contratos regulados en el presente capítulo.



3.13 CONSECUENCIAS LEGALES. <El Capítulo III del Título II fue subrogado por el artículo 1 de la Resolución 19097 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> De acuerdo con lo establecido en la ley, cuando se cobren intereses que sobrepasen los límites fijados en la ley, el acreedor perderá todos los intereses, bien sea los remuneratorios, los moratorios o ambos según

se trate. En tales casos, el consumidor podrá solicitar la inmediata devolución de las sumas que haya cancelado por concepto de los respectivos intereses.

Notas de Vigencia

- El Capítulo III del Título II fue subrogado totalmente por el artículo 1 de la Resolución 19097 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.848, de 27 de junio de 2002.

El artículo 2, establece: 'La presente resolución entrará en vigencia seis meses después de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y sustituye el Capítulo III, Título II de la Circular Unica expedida por esta Superintendencia'.

Consultar el Texto VIGENTE, antes de la entrada en vigencia de la nueva norma, de este Capítulo en 'Legislación Anterior' al final del Capítulo III.



3.14 SANCIONES. <El Capítulo III del Título II fue subrogado por el artículo 1 de la Resolución 19097 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Por violación a lo establecido en el Decreto 3466 de 1982 o en las normas e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre ventas o prestación de servicios mediante sistemas de financiación o bajo la condición de la adquisición o prestación de otros bienes o servicios, la sanción prevista en la letra h) del artículo [43](#) del decreto 3466 de 1982. Igualmente, los proveedores o expendedores estarán sujetos a las sanciones previstas en el artículo [33](#) del Decreto 3466 de 1982 en caso de incumplimiento a las normas relacionadas con la fijación pública de precios.

Notas de Vigencia

- El Capítulo III del Título II fue subrogado totalmente por el artículo 1 de la Resolución 19097 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.848, de 27 de junio de 2002.

El artículo 2, establece: 'La presente resolución entrará en vigencia seis meses después de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y sustituye el Capítulo III, Título II de la Circular Unica expedida por esta Superintendencia'.

Consultar el Texto VIGENTE, antes de la entrada en vigencia de la nueva norma, de este Capítulo en 'Legislación Anterior' al final del Capítulo III.

Legislación Anterior

Texto original Capítulo III, Título II de la Circular 10 de 2001:

CAPÍTULO III.

VENTAS A PLAZO.

3.1 TASA DE INTERÉS.

En los contratos de venta al detal de bienes muebles o de prestación de servicios mediante el sistema de plazos o instalamentos, los comerciantes podrán señalar libremente las tasas de interés que cobrarán a sus clientes, dentro de los límites establecidos por la ley para las operaciones mercantiles. En los porcentajes señalados se entienden incluidos los gastos por concepto de estudio de crédito y los costos de administración.

De igual forma podrán señalarse libremente las tasas aplicables a los contratos de préstamo al

consumidor sometidos a la condición o adquisición o prestación de bienes o servicios, mediante sistemas de financiación y para las operaciones financiadas mediante sistema de tarjetas de crédito emitidas directamente por entidades no financieras.

3.2 PRECIO BASE PARA EL CRÉDITO.

En los contratos de compra venta a plazo o de prestación de servicios con pago diferido, se calcularán los intereses sobre el precio de estricto contado, menos la cuota inicial si la hay.

3.3 INFORMACIÓN AL PÚBLICO.

Con el propósito de que el público cuente con toda la información indispensable para tomar conscientemente sus decisiones de endeudamiento, en las mejores condiciones que ofrezca el mercado, los comerciantes que vendan por el sistema de plazos o instalamentos deberán disponer de manera permanente de una cartelera o tablero, que se situará en los lugares de atención al público en forma tal que atraiga su atención y resulte fácilmente legible. En la misma, deberán presentarse las tasas de interés bajo la modalidad de tasas efectivas anuales, independientemente de la posibilidad de expresar su equivalencia en tasas nominales, plazos que se otorgan, descuentos que se ofrezcan para cada bien en los casos en que se realice la venta de estricto contado, así como las promociones u ofertas especiales que realice de manera esporádica o habitual el establecimiento.

3.4 DERECHO DE RETRACTO.

En todos los contratos de bienes muebles y prestación de servicios mediante el sistema de financiación, excepción hecha de los relativos a vestuario, alimentos, toallas, sábanas y otros artículos de uso personal, drogas, atención hospitalaria y educativas, se entenderá pactada la facultad de retractación de cualquiera de las partes, dentro de los dos (2) días siguientes a su celebración.

3.5 CLÁUSULAS CONTRACTUALES OBLIGATORIAS.

Los contratos a que se refiere la presente resolución deberán constar por escrito y contener en detalle, además de los requisitos generales propios de su naturaleza, los siguientes:

- Lugar y fecha de celebración de contrato;
- Nombre o razón social y domicilio de las partes;
- Descripción del bien o servicio, con las características necesarias para facilitar su identificación;
- El precio de venta del bien o servicio al contado, así como los descuentos concedidos por cualquier concepto;
- El valor de la cuota inicial y su forma de pago, o la constancia de haber sido cancelada;
- El saldo del precio de lo vendido, o saldo que financia, con indicación del número de cuotas periódicas y su fecha de vencimiento;
- La tasa de interés que se cobrará en la venta del bien o servicio, la cual no podrá variar durante el período de amortización;

- La cuantía del valor de la financiación por el crédito concedido y la descripción clara de la fórmula utilizada para su cálculo, discriminando la tasa de interés aplicada;
- La tasa de interés de mora, la cual deberá ajustarse a los límites indicados en el artículo 884 del código de comercio;
- Si como medio de pago se extendieran títulos valores, deberá indicarse su número, valor y fecha de otorgamiento y vencimiento.

3.6 DESCUENTO DE INTERESES POR PAGOS ANTICIPADOS.

Los intereses se causarán exclusivamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y su pago no podrá solicitarse por adelantado, es decir únicamente podrá exigirse por períodos vencidos.

La norma contenida en el presente numeral se aplicará mediante el sistema de cuotas uniformes de amortización gradual.

En el evento en que se cancele anticipadamente el total de la deuda, se deben descontar para este pago los intereses pactados por financiación, del período restante.

3.7 PÉRDIDA DE INTERESES COBRADOS EN EXCESO.

Cuando los intereses sobrepasan cualquiera de los montos a que se refiere la presente resolución, el acreedor perderá todos los intereses cobrados en exceso, remuneratorios, moratorio o ambos, según se trate, aumentados en un monto igual. En tales casos, el consumidor podrá solicitarle la inmediata devolución de las sumas que haya cancelado por concepto de los respectivos intereses más una suma igual al exceso, a título de sanción.

La Superintendencia de Industria y Comercio velará porque los comerciantes cumplan con entregar las sumas que deben devolverse.

3.8 ENTREGA DEL BIEN EN DACIÓN EN PAGO.

Espacio en blanco

CAPÍTULO IV.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE SUPONEN LA ENTREGA DE UN BIEN.

4.1 REGLAS GENERALES APLICABLES.

a) Toda persona o establecimiento que preste servicios que impliquen la entrega de un bien respecto del cual se desarrolla la actividad (reparación de vehículos en talleres, reparación de electrodomésticos, parqueaderos, servicio de lavandería, entre otros), debe expedir un recibo donde conste, además de las obligaciones establecidas en el artículo [39](#) del decreto 3466 de 1982, como mínimo, lo siguiente:

- Nombre o razón social del prestador del servicio;
- Dirección y teléfono del establecimiento;

- Nombre e identificación del usuario;
- Dirección y teléfono del usuario;
- Número de recibo;
- Fecha y hora de la recepción;
- Identificación del bien;
- Indicación expresa de los defectos o averíos del bien y sus accesorios
- Clase de servicio;
- Plazo para la prestación del servicio;
- Valor del servicio, así como las sumas que se abonan como parte del precio; y
- Término de caducidad.

b) En caso de no existir anotación expresa en cuanto a los defectos o averíos del bien y sus accesorios, se entenderá que éste ingresó o fue entregado en perfectas condiciones y con todos los elementos inherentes a él.

c) La persona obligada a la prestación del servicio, asume la custodia del bien en depósito y, por lo tanto, de la integridad de los elementos que lo componen, así como la de sus equipos anexos o complementarios si los hubiere.

d) En caso que el bien objeto de la prestación sufra pérdida, variación o algún deterioro por causas diferentes al caso fortuito o fuerza mayor debidamente probados, deberá subsanarse el daño, cambiando el bien por otro de igual calidad y valor o pagando el valor acordado por las partes o, en su defecto, el que fije la Superintendencia de Industria y Comercio.

e) Al vencimiento del plazo indicado en el recibo procederá, en su caso, la devolución del bien al usuario, de conformidad con el artículo [39](#) del decreto 3466 de 1982.

CAPITULO V.

REGISTRO DE CALIDAD E IDONEIDAD DE BIENES Y SERVICIOS.

<Capítulo derogado por el artículo 1 de la Resolución 35315 de 2012>

Notas de Vigencia

- Capítulo derogado por el artículo 1 de la Resolución 35315 de 2012, publicada en el Diario Oficial No. 48.448 de 1 de junio de 2012.
- Capítulo V del Título II modificado por el artículo 1 de la Resolución 200 de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.593 de 15 de enero de 2010.
- El formulario 3021-F04 fue sustituido por el PA-03-F02 por la Circular 6 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.087 de 20 de agosto de 2008.
- Capítulo V adicionado al Título II por el artículo 1 de la Resolución 5 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.673, de 11 de enero de 2002.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 200 de 2010:

CAPÍTULO V.

5.1 REGISTRO DE CALIDAD E IDONEIDAD DE BIENES Y SERVICIOS.

A través del registro de calidad e idoneidad de bienes y servicios se efectuará el depósito de la declaración unilateral de las características que determinan, con precisión, la calidad e idoneidad de los bienes y servicios destinados al consumo del público que el respectivo productor o importador ponen en el mercado.

El mencionado registro adoptará la tecnología necesaria para desarrollar un sistema informático vía Internet que brinde seguridad y eficacia.

Para el depósito, se deberá diligenciar vía Internet el formulario electrónico general de depósito 3021-F04 que forma parte integral de la presente circular como anexo 2.6. La Superintendencia de Industria y Comercio adoptará formularios específicos para determinadas clases de bienes o servicios, cuando las condiciones lo ameriten.

5.2 SOLICITUD DE DEPÓSITO EN EL REGISTRO.

El formulario de depósito y la documentación sobre el producto o servicio para solicitar el registro, podrán ser presentados ante la Superintendencia de Industria y Comercio vía Internet a través del vínculo creado para ello en la página de la Superintendencia de Industria y Comercio – www.sic.gov.co–.

5.3 VIGENCIA DEL DEPÓSITO EN EL REGISTRO.

El depósito en el registro de calidad e idoneidad tendrá vigencia durante el año en que se verifique y 2 años calendario más, hasta el 31 de diciembre correspondiente.

Vencido el término de vigencia establecido en este artículo, la respectiva declaración del productor o el importador será excluida del registro.

El productor o el importador podrán solicitar la renovación del registro antes de su vencimiento.

5.4 MODIFICACIONES DEL REGISTRO.

Las condiciones de calidad e idoneidad depositadas podrán ser modificadas en cualquier tiempo.

La modificación deberá ser objeto de depósito, siguiendo igual procedimiento que para el depósito inicial. Las nuevas condiciones aplicarán para los bienes que se pongan en circulación o servicios que se presten a consumidores con posterioridad al depósito de la modificación.

5.5 RESPONSABILIDAD DEL DEPOSITANTE.

El registro no releva al solicitante de su deber de informar de manera veraz y suficiente sobre las características, condiciones, calidad e idoneidad del bien o servicio.

5.6 VERIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DEPOSITADAS EN EL REGISTRO.

En cualquier momento la Superintendencia de Industria y Comercio podrá verificar la veracidad de la declaración sobre las características que determinen la calidad e idoneidad de bienes y servicios y su correspondencia con lo efectivamente ofrecido, así como su sujeción a las nociones de calidad e idoneidad definidas en el artículo 1° del Decreto 3466 de 1982.

Si las condiciones depositadas en el registro no corresponden con las informadas, primarán las primeras para todos los efectos legales y la Superintendencia ordenará la exclusión del registro, sin perjuicio de las sanciones legales que procedan.

Cuando se requiera verificar la correspondencia de la calidad o idoneidad de un bien o servicio con las registradas, las pruebas o ensayos se realizarán en un laboratorio acreditado dentro del subsistema Nacional de la calidad y su costo será asumido por el titular del registro.

5.7 TARIFAS DEL REGISTRO.

Para el depósito en el registro de que trata la presente circular y para cada renovación, el interesado deberá acreditar el pago en favor de la Superintendencia de Industria y Comercio de una suma equivalente a cinco (5) salarios mínimos mensuales vigentes por el producto inicial o servicio del que se solicite depósito en el registro. Para el depósito en el registro a nombre del mismo interesado de productos o servicios adicionales al primero, se deberá acreditar el pago en favor de la Superintendencia de Industria y Comercio de una suma equivalente a cuatro (4) salarios mínimos mensuales vigentes por cada producto o servicio adicional.

Superintendencia de Industria y Comercio de una suma equivalente a dos (2) salarios mínimos mensuales vigentes por cada producto o servicio.

El pago podrá realizarse vía Internet a través del vínculo correspondiente en la página www.sic.gov.co o a través de consignación, la cual deberá efectuarse en efectivo o en cheque de gerencia en el Banco de Bogotá, cuenta corriente N° 062-754387, Formato de Recaudo nacional, código rentístico 02, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio.

5.8 INFORMACIÓN A LOS CONSUMIDORES SOBRE EL DEPÓSITO EN EL REGISTRO.

Obtenido el registro, el productor o importador podrá incorporar en el empaque o en el

documento en el que se formalice la venta del bien, o la prestación del servicio y en su publicidad la mención del registro. En estos casos, deberá incluir la siguiente leyenda:

“La responsabilidad por la calidad e idoneidad registrada es de los productores e importadores y en ningún caso de la Superintendencia de Industria y Comercio”

5.9 CONSULTA DEL REGISTRO.

El registro será público y puede ser consultado vía Internet. Igualmente la Superintendencia de Industria y Comercio difundirá el texto de estos formularios a través de medios electrónicos o impresos.

Texto adicionado por la Resolución 5 de 2002:

Cápítulo V.

5.1 REGISTRO DE CALIDAD E IDONEIDAD DE BIENES Y SERVICIOS. A través del registro de calidad e idoneidad de bienes y servicios se efectuará el depósito de la declaración unilateral de las características que determinan, con precisión, la calidad e idoneidad de los bienes y servicios destinados al consumo público que el respectivo productor o importador ponen en el mercado.

Para el depósito, se deberá diligenciar el formulario general de depósito 3021-F04* que forma parte integral de la presente circular como anexo 2.6 y copia del mismo en medio magnético. La Superintendencia de Industria y Comercio adoptará formularios específicos para determinadas clases de bienes o servicios, cuando las condiciones lo ameriten.

Para todos los efectos legales, los registros públicos de contratos, condiciones uniformes, productos o servicios que obren en entidades oficiales o privadas que cumplan funciones públicas se tendrán como registro de calidad e idoneidad.

5.2 SOLICITUD DE DEPÓSITO EN EL REGISTRO. El formulario de depósito y la documentación sobre el producto o servicio para solicitar el registro, podrán ser presentados ante la Superintendencia de Industria y Comercio en las oficinas regionales de las Superintendencias de Sociedades y Servicios Públicos Domiciliarios en los términos del Convenio de Apoyo Interinstitucional celebrado entre esas entidades y la resolución 108 de 1999 del Ministerio de Desarrollo Económico o ante la cámara de comercio o la alcaldía municipal con jurisdicción sobre el domicilio del productor o importador, quienes las remitirán a la Superintendencia de Industria y Comercio.

5.3 VIGENCIA DEL DEPÓSITO EN EL REGISTRO. El depósito en el registro de calidad e idoneidad tendrá vigencia durante el año en que se verifique y 2 años calendario más, hasta el 31 de diciembre correspondiente.

Vencido el término de vigencia establecido en este artículo, la respectiva declaración del productor o el importador será excluida del registro.

El productor o el importador podrá solicitar su renovación antes del vencimiento del registro.

5.4 MODIFICACIONES DEL REGISTRO. Las condiciones de calidad e idoneidad depositadas podrán ser modificadas en cualquier tiempo.

La modificación podrá ser objeto de depósito, siguiendo igual procedimiento que para el depósito inicial. Las nuevas condiciones aplicarán para los bienes que se entreguen o servicios presten a consumidores con posterioridad al depósito de la modificación.

5.5 RESPONSABILIDAD DEL DEPOSITANTE. La información contenida en el formulario anexo no releva al solicitante de sus deberes respecto de la información, en especial de informar al consumidor de manera veraz y suficiente sobre las características, condiciones, calidad e idoneidad del bien o servicio.

5.6 VERIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DEPOSITADAS EN EL REGISTRO. En cualquier momento la Superintendencia de Industria y Comercio podrá verificar la veracidad de la declaración sobre las características que determinen la calidad e idoneidad de bienes y servicios y su correspondencia con lo efectivamente ofrecido, así como su sujeción a las nociones de calidad e idoneidad definidas en el artículo 1 del decreto 3466 de 1982 o a la norma técnica colombiana oficial obligatoria, al reglamento técnico o al señalamiento de garantía por esta misma Entidad, cuando sea el caso.

En caso de no sujeción a las condiciones aplicables, éstas primarán para todos los efectos legales y la Superintendencia ordenará la exclusión del registro, sin perjuicio de las sanciones legales que procedan.

Cuando se requiera verificar la sujeción a las nociones de calidad e idoneidad, o la correspondencia de un bien o servicio con la calidad e idoneidad registradas, con norma técnica colombiana oficial obligatoria, reglamento técnico o las condiciones señaladas por esta Entidad, las pruebas o ensayos se realizarán en un laboratorio acreditado dentro del Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología y el costo de las mismas será de cargo del titular del registro de calidad e idoneidad.

5.7 TARIFAS DEL REGISTRO. Para el depósito en el registro de que trata la presente circular y para cada renovación, el interesado deberá acreditar el pago en favor del Tesoro Nacional de una suma equivalente a 3 salarios mínimos mensuales vigentes por el producto inicial o servicio del que se solicite depósito en el registro. Para el depósito en el registro a nombre del mismo interesado de productos o servicios adicionales al primero, se deberá acreditar el pago en favor del Tesoro Nacional de una suma equivalente a 2 salarios mínimos mensuales vigentes por cada producto o servicio adicional.

Para depositar una modificación, el interesado deberá acreditar el pago en favor del Tesoro Nacional de una suma equivalente a 2 salarios mínimos mensuales vigentes por cada producto o servicio.

La consignación deberá efectuarse en efectivo o en cheque de gerencia en el Banco Popular, Sucursal Bogotá, cuenta corriente No 050-00110-6, código rentístico 03, a nombre de DTN – Superindustria y Comercio”, NIT Tesoro Nacional 899999090.

5.8 INFORMACIÓN A LOS CONSUMIDORES SOBRE EL DEPÓSITO EN EL REGISTRO. Obtenido el registro, el productor o importador podrá incorporar en el empaque o en el documento en el que se formalice la venta, adquisición o prestación y en su publicidad la mención del registro. Siempre que se haga alusión a tal circunstancia, deberá señalarse junto con los siguientes términos:

“El Estado y la Superintendencia de Industria y Comercio no asumen responsabilidad alguna

por la calidad o idoneidad registrada por los productores o importadores, ni por la veracidad de sus indicaciones.'

5.9 CONSULTA DEL REGISTRO. El registro podrá ser consultado en las instalaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, las alcaldías y las Cámaras de Comercio, en donde, además, se mantendrán a disposición del público copia de los formularios únicos de inscripción base de los registros. Igualmente la Superintendencia de Industria y Comercio difundirá el texto de estos formularios a través de medios electrónicos o impresos.

CAPÍTULO VI.

INSTRUCCIONES GENERALES PARA DETERMINADOS BIENES Y SERVICIOS.

Notas de Vigencia

- Capítulo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 61959 de 2014, 'por la cual se adiciona un Capítulo en el Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.307 de 17 de octubre de 2014.

Notas del Editor

- Mediante la Resolución 57151 de 2016, 'se levanta la medida preventiva impuesta en la Resolución número 33767 del 31 de mayo de 2016, y se adoptan medidas definitivas para evitar que los apuntadores láser mayores e iguales a 1 mW (milivatio) ocasionen daño o perjuicio a los consumidores', publicada en el Diario Oficial No. 49.982 de 31 de agosto de 2016.

- Mediante la Resolución 33767 de 2016, 'se ordena de manera preventiva la suspensión inmediata de la producción y comercialización de un producto para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores', publicada en el Diario Oficial No. 49.892 de 2 de junio de 2016. El producto es: 'Láser 303, azul, con potencia de salida de 1.000 mW (milivatios) y longitud de onda de 450 nm', así como de todos aquellos punteros láser que tengan una potencia de salida mayor o igual a 1 mW (milivatio), es decir pertenecientes a la clase 3R (de acuerdo a la clasificación de la Comisión Electrotécnica Internacional, que rige en Europa) y III A (de acuerdo a la clasificación de la FDA de Estados Unidos), que no sean para la estricta utilización médica, científica, industrial o militar, y estén destinados para el exclusivo manejo por parte de expertos y profesionales.'

- Mediante la Resolución 79980 de 2015, publicada en el Diario Oficial No. 49.660 de 9 de octubre de 2015, 'se levanta la medida preventiva impuesta mediante Resolución número 35240 del 7 de julio de 2015, y se adoptan medidas definitivas para evitar que el producto denominado "Mini Gelatinas" cause daño o perjuicio a los consumidores'. Ordena 'Prohibir de manera inmediata y definitiva la PRODUCCIÓN, IMPORTACIÓN, COMERCIALIZACIÓN Y TODA PUESTA A DISPOSICIÓN del producto denominado: "Mini Gelatina" "Gel Saborizado de Gelatina" "Gelatina Variedad con Fruta" "Mini Gelatina de Fruta" "Mini Fruity Gels" "Mini Fruit Jelly" o "Mini Fruit Bites" (...)

- Destaca el editor la Resolución 35240 de 2015, 'por la cual se ordena de manera preventiva la suspensión inmediata de la producción y comercialización de un producto para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores', publicada en el Diario Oficial No. 49.567 de 8 de julio de 2015, según la cual:

'ARTÍCULO 1o. Prohibir de manera inmediata y preventiva, mientras se surte la investigación que corresponde, la producción, comercialización, venta y cualquier tipo de puesta a disposición en el mercado colombiano del producto denominado: “Mini Gelatina” “gel saborizado de gelatina” “gelatina variedad con fruta” “mini gelatina de fruta” “mini fruity gels” “mini fruit jelly” o “mini fruit bites”, y de todo aquel cuyas características físicas y químicas resulten iguales o equivalentes con las descritas en el numeral 6.1. de la parte motiva de esta resolución, con independencia de su marca, referencia, el uso de otras denominaciones o de quien haga las veces de importador, comercializador o vendedor. Esto incluye pero no se limita a los importadores Comercializadora Seul FD Ltda., identificada con NIT. 900.069.403-7, Comincol S.A.S. identificada con NIT. 900.438.841-3, Administración de Recursos y Oportunidades S.A. – Adro S.A. identificada con NIT. 800.102.638-9, y Comercializadora Gummycol S.A.S. identificada con NIT. 900.422.683-6, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

La medida rige por el término de sesenta (60) días hábiles contabilizado a partir de la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial, mandato de carácter general que deberá cumplirse por todo aquel que de alguna manera ponga el producto en el mercado **colombiano llámese importador, fabricante, distribuidor o comerciante.**'.



6.1. REGLAS GENERALES. <Numeral adicionado por el artículo 1 de la Resolución 61959 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:> Las decisiones adoptadas por la Delegatura para la Protección del Consumidor, la Dirección de Investigación de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones o la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de actos administrativos de carácter general expedidos en materia de protección al Consumidor, se incorporarán en este Capítulo Sexto, según lo señalado en la parte resolutive de los mismos.

Notas de Vigencia

- Capítulo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 61959 de 2014, 'por la cual se adiciona un Capítulo en el Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.307 de 17 de octubre de 2014.



6.2. EXTRACTO DE LAS DECISIONES. <Numeral adicionado por el artículo 1 de la Resolución 61959 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:> A continuación se presenta el extracto de las decisiones de carácter general, según se ordenó su incorporación. El texto completo de estos actos administrativos puede ser consultado en la página web de la Superintendencia www.sic.gov.co. Igualmente, copia de los mismos podrá ser solicitada en la oficina de atención al ciudadano de la Entidad.

<Decisión adicionada por el artículo 2 de la Resolución 61959 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:>

– **Resolución número 67541 del 1o de noviembre de 2012**, “por la cual se levanta la medida preventiva impuesta mediante Resolución número 47629 del 3 de agosto de 2012 sobre el producto “esferas acuáticas”, “esferas acuáticas inflables”, “burbujas acuáticas”, “esfera para agua”, “acuesferas”, “burbujas humanas”, “balón para caminar”, “waterball”, “pelota inflable para caminar”, “balón inflable para caminar” u otro cualquiera en el que se verifiquen iguales características y especificaciones no obstante su denominación; y se adoptan medidas definitivas

para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores con su uso”. **Los artículos a incorporar de la parte resolutive son el segundo, tercero, cuarto, quinto y sexto.**

<El editor transcribe a continuación los artículos citados:>

«ARTÍCULO 2o. Prohibir como medida definitiva la comercialización directa al usuario final y que tenga como único objeto el uso personal del producto denominado “Esferas Acuáticas”, “Esferas Acuáticas Inflables”, “Burbujas Acuáticas”, “Esfera para Agua”, “Acuesferas”, “Burbujas Humanas”, “Balón para caminar”, “Water Ball”, “Pelota inflable para caminar”, “Balón inflable para caminar” o cualquier otro en el que se verifiquen iguales características y especificaciones no obstante su denominación, mandato de carácter general que deberá cumplirse por todo aquel que ponga el producto en el mercado colombiano llámese importador, fabricante, distribuidor, comerciante, operador o que de alguna manera venda o preste servicios de uso y alquiler, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

ARTÍCULO 3o. Prohibir como medida definitiva la prestación del servicio de uso y alquiler del producto denominado “Esferas Acuáticas”, “Esferas Acuáticas Inflables”, “Burbujas Acuáticas”, “Esfera para Agua”, “Acuesferas”, “Burbujas Humanas”, “Balón para caminar”, “Water Ball”, “Pelota inflable para caminar”, “Balón inflable para caminar” o cualquier otro en el que se verifiquen iguales características y especificaciones no obstante su denominación, por parte de operadores y/o prestadores del servicio que NO cumplan con el registro previo, programas, manuales, procedimientos y todos los demás requisitos previstos en la Ley 1225 de 2008 y la Resolución número 0958 de 2010, mandato de carácter general que resulta vinculante para todo aquel que ponga el producto en el mercado colombiano llámese importador, fabricante, distribuidor, comerciante, operador o que de alguna manera venda o preste servicios de uso y alquiler, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

ARTÍCULO 4o. Permitir como medida definitiva la prestación del servicio de uso y alquiler del producto denominado “Esferas Acuáticas”, “Esferas Acuáticas Inflables”, “Burbujas Acuáticas”, “Esfera para Agua”, “Acuesferas”, “Burbujas Humanas”, “Balón para caminar”, “Water Ball”, “Pelota inflable para caminar”, “Balón inflable para caminar” o cualquier otro en el que se verifiquen iguales características y especificaciones no obstante su denominación, siempre y cuando la actividad recreativa sea controlada directamente por el operador y/o prestador del servicio quien deberá cumplir con el registro previo, programas, manuales, procedimientos y todos los demás requisitos previstos en la Ley 1225 de 2008 y la Resolución número 0958 de 2010, mandato de carácter general que resulta vinculante para todo aquel que ponga el producto en el mercado Colombiano llámese importador, fabricante, distribuidor, comerciante, operador o que de alguna manera venda o preste servicios de uso y alquiler, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

ARTÍCULO 5o. Advertir al público en general que de conformidad con los artículos 8o y 9o de la Ley 1225 de 2008 y el artículo 31 de la Resolución 0958 de 2010, la inspección, vigilancia y control respecto de las condiciones de operación y mantenimiento del producto denominado “Esferas Acuáticas”, “Esferas Acuáticas Inflables”, “Burbujas Acuáticas”, “Esfera para Agua”, “Acuesferas”, “Burbujas Humanas”, “Balón para caminar”, “Water Ball”, “Pelota inflable para caminar”, “Balón inflable para caminar” o cualquiera otro en el que se verifiquen iguales características y especificaciones no obstante su denominación, se ejerce por los alcaldes distritales y municipales a través de la Secretaría de Gobierno o de la dependencia que designen, autoridad que también conoce y resuelve sobre las presuntas infracciones a esa normatividad.

ARTÍCULO 6o. Instar a los consumidores para que se abstengan de utilizar personalmente el producto denominado “Esferas Acuáticas”, “Esferas Acuáticas Inflables”, “Burbujas Acuáticas”, “Esfera para Agua”, “Acuesferas”, “Burbujas Humanas”, “Balón para caminar”, “Water Ball”, “Pelota inflable para caminar”, “Balón inflable para caminar” o cualquiera otro en el que se verifiquen iguales características y especificaciones no obstante su denominación, debido a sus riesgos potenciales contra la vida y la seguridad.»

<Decisión adicionada por el artículo 2 de la Resolución 61959 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:>

– **Resolución número 33 del 9 de enero de 2013** “por la cual se levanta la medida preventiva impuesta mediante Resolución número 60220 del 12 de octubre de 2012 sobre toda “máscara” que, independientemente del material en que haya sido elaborada, obstaculice e impida ejecutar el proceso de respiración en forma normal; y se adoptan medidas definitivas para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores con su uso”. **Los artículos de la parte resolutiva a incorporar, son el segundo, tercero, cuarto y quinto.**

<El editor transcribe a continuación los artículos citados:>

«ARTÍCULO 2o. Prohibir como medida definitiva la producción, distribución y comercialización de toda máscara que, independientemente del material en que haya sido elaborada o se pretenda fabricar, obstaculice e impida ejecutar en forma libre y natural el proceso vital de respiración, especialmente cuando reúna estas características: i) Cubra enteramente cabeza y rostro, ii) No cuente con orificios especialmente diseñados, esto es, diferentes a los que se encuentran dispuestos a la altura de los ojos y de los oídos, o con un sistema de oxigenación y/o ventilación que permita ejecutar el proceso de respiración en forma natural y, iii) Tenga un tipo de ajuste o amarre que comprometa el retiro fácil del producto en caso que el usuario este soportando un evento adverso para la salud y necesite oxígeno, como lo es la atadura de cordones al cuello; mandato de carácter general que deberá cumplirse por todo aquél que de alguna manera ponga el producto en el mercado colombiano, llámese importador, fabricante, distribuidor, comerciante, o que de alguna manera venda o preste servicios de uso y alquiler.

ARTÍCULO 3o. Advertir al público en general que de ninguna manera esta Superintendencia prohíbe el uso de máscaras a los consumidores, pero los alerta respecto de los riesgos latentes de sofocación y asfixia que pueden sufrir si utilizan una que no posea un sistema adecuado de oxigenación y/o ventilación que permita la respiración de forma natural, sin que se vea obstruida en un momento determinado.

ARTÍCULO 4o. Instar a los consumidores para que se abstengan de adquirir y utilizar máscaras que, independientemente del material en que hayan sido elaboradas obstaculicen e impidan ejecutar en forma libre y natural el proceso vital de respiración, especialmente cuando reúnan estas características: i) Cubran enteramente cabeza y rostro, ii) No cuenten con orificios especialmente diseñados, esto es, diferentes a los que se encuentran dispuestos a la altura de los ojos y de los oídos, o con un sistema de oxigenación y/o ventilación que permita ejecutar el proceso de respiración en forma natural y, iii) Tengan un tipo de ajuste o amarre que comprometa el retiro fácil del producto en caso que el usuario este soportando un evento adverso para la salud y necesite oxígeno, como lo es la atadura de cordones al cuello, debido a sus riesgos potenciales e irrazonables contra la salud, la vida y la integridad.

ARTÍCULO 5o. Recomendar a los consumidores en la utilización de máscaras lo siguiente:

5.1. Examinar que cuente con orificios a la altura de los ojos y de las fosas nasales de tamaño suficiente para permitir visibilidad completa y un adecuado flujo de aire, con el fin de evitar accidentes. Las máscaras o antifaces no deben restringir la visión o la respiración. Una máscara pintada directamente sobre la piel es usualmente más segura.

5.2. Revisar que por los materiales utilizados en su construcción la máscara no se adhiera a la piel del rostro y sea fácil de retirar.

5.3. Escoger aquellas máscaras que son elaboradas con elementos resistentes al fuego, los cuales, además de ofrecer una mayor resistencia, se apagan rápidamente en caso de combustión.

5.4. En caso que las máscaras incluyan sombreros, bufandas u otro tipo de adorno, evitar que éstos obstaculicen la visión y respiración. Adicionalmente, es importante que estos elementos no estén demasiado sueltos, con el fin de evitar su contacto con velas o materiales fuentes de ignición.

5.5. Seleccionar aquellas máscaras que contengan reflectores que permitan distinguir la presencia de los menores en la oscuridad.

5.6. En todo caso, si utiliza una máscara corte los orificios nasales y de los ojos de tal manera que se permita una visión completa y no se impida / obstaculice la respiración.»

<Decisión adicionada por el artículo 2 de la Resolución 61959 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:>

– **Resolución número 11638 del 20 de marzo de 2013**, “por la cual se levanta la medida preventiva impuesta mediante Resolución número 78644 del 19 de diciembre de 2012 sobre la producción y comercialización de todo juguete –incluido el control remoto con el que opere– que no cuente con un sistema de seguridad que restrinja al usuario la manipulación directa de pilas o baterías; y se adoptan medidas definitivas para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores con su uso”. **Los artículos de la parte resolutive a incorporar son el segundo, tercero, cuarto y quinto.**

<El editor transcribe a continuación los artículos citados:>

«ARTÍCULO 2o. Prohibir como medida definitiva la producción, distribución y comercialización de todo juguete –incluido el control remoto con el que opere– que no cuente con un sistema de seguridad que restrinja el fácil acceso al compartimiento de las pilas o baterías y de aquellos otros cuyo mecanismo de transmisión de energía no las resguarde adecuadamente por tener un tipo de ajuste que se abra con facilidad, lo cual ocurre, entre otras circunstancias, cuando no se necesita de una herramienta para ello, o cuando su apertura se produce en un solo movimiento; mandato de carácter general que deberá cumplirse por todo aquél que de alguna manera ponga el producto en el mercado colombiano, llámese importador, fabricante, distribuidor, comerciante, o que de alguna manera venda o preste servicios de uso y alquiler.

En todo caso, corresponderá a la cadena productiva garantizar que los juguetes que se pongan en el mercado colombiano, dispongan de un sistema de seguridad que imposibilite a los niños el fácil acceso a las pilas o baterías.

ARTÍCULO 3o. Advertir al público en general que de ninguna manera esta Superintendencia de Industria y Comercio prohíbe el uso de juguetes que funcionen con pilas o baterías, pero los

alerta de los riesgos latentes de asfixia, lesiones y muerte que se presentan cuando estas son de fácil acceso para los usuarios de esos productos.

ARTÍCULO 4o. Instar a los consumidores para que se abstengan de adquirir y utilizar juguetes que no cuenten con un sistema de seguridad que restrinja el fácil acceso al compartimiento de las pilas o baterías y de aquellos otros cuyo mecanismo de transmisión de energía no las resguarde adecuadamente por tener un tipo de ajuste que se abra con facilidad, lo cual ocurre, entre otras circunstancias, cuando no se necesita de una herramienta para ello o cuando su apertura se produce en un solo movimiento, debido a sus riesgos potenciales e irrazonables contra la salud, la vida y la integridad.

ARTÍCULO 5o. Recomendar a los consumidores en la utilización de juguetes que funcionan con baterías, lo siguiente:

5.1. Disponer de las baterías o pilas de forma apropiada, sin dejarlas expuestas o accesibles a los menores.

5.2. No permitir que los niños manipulen directamente las baterías o pilas, especialmente los menores de seis (6) años.

5.3. Advertir a los usuarios de dispositivos que funcionen con baterías o pilas, que no las dejen al alcance de los niños.

5.4. Nunca introducir las baterías o pilas en cavidades corporales tales como boca, orejas y nariz.

5.5. Verificar los medicamentos antes de ingerirlos o suministrarlos a otra persona, con el fin de evitar que sean confundidos con baterías o pilas, especialmente las del tipo botón.

5.6. Asegurar las tapas del compartimiento de las baterías con cinta o cualquier otro medio que considere efectivo.

5.7. Mantenga los controles remotos u otros artículos que funcionan con pilas fuera del alcance de los niños, si los compartimientos de las pilas no tienen un tornillo para asegurarlos, use cinta adhesiva para asegurar el compartimiento de las pilas.

5.8. Si se ingiere una pila botón, procure atención médica de inmediato.»

<Decisión adicionada por el artículo 2 de la Resolución 61959 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:>

– **Resolución número 38973 del 28 de junio de 2013**, “por la cual se adoptan medidas definitivas para evitar que se cause daño o perjuicio a la salud o integridad de los consumidores con el uso de un producto”. **Los artículos de la parte resolutive a incorporar son el segundo, tercero, cuarto, quinto, sexto y séptimo.**

<El editor transcribe a continuación los artículos citados:>

«ARTÍCULO 2o. Prohibir como medida definitiva la comercialización u ofrecimiento al público en general, de toda “cortina” y “persiana” de uso doméstico en la que se utilicen, entre otros, cordones, cordeles, cuerdas y cadenas de accionamiento como “tipo de ajuste” y **NO** cuenten con un dispositivo de seguridad que evite que el sobrante del elemento de atar –cualquiera que este sea– cuelgue libremente al alcance de los niños en forma de circunferencia, bucle o anillo,

mandato de carácter general que deberá cumplirse por todo aquel que de alguna manera ponga el producto en el mercado colombiano llámese importador, fabricante, distribuidor o comerciante, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

En todos los casos corresponderá a la cadena comercializadora garantizar que las “cortinas” y “persianas” en las que se verifiquen las citadas características, sean entregadas a los consumidores junto con un dispositivo de seguridad que permita mitigar el riesgo de estrangulamiento asociado a sus cordones, cordeles, cuerdas, cadenas o similares.

ARTÍCULO 3o. Excluir de la medida preventiva aquellas “cortinas” y “persianas” en las que **NO** se utilizan como “tipo de ajuste”, cordones, cordeles, cuerdas, cadenas o similares, o que, contando con ellos, los mismos no cuelgan libremente al alcance de los niños en forma de circunferencia, bucle o anillo y, por tanto, no requieren el dispositivo de seguridad que se echa de menos en algunos de los productos que fueron objeto de inspección.

ARTÍCULO 4o. Recomendar a los consumidores que, en caso de haber adquirido una “persiana” y/o “cortina” en la que se utilicen, entre otros, cordones, cordeles, cuerdas y cadenas de accionamiento como “tipo de ajuste” y **NO** cuenten con un dispositivo de seguridad que evite que el sobrante del elemento de atar –cualquiera que este sea– cuelgue libremente al alcance de los niños en forma de circunferencia, bucle o anillo, se dirijan donde lo adquirieron con el fin de obtener A CARGO del importador, fabricante, distribuidor o comerciante, los elementos necesarios para subsanar el riesgo descrito en esta resolución.

LOS CONSUMIDORES SOLO PODRÁN EXIGIR DICHO ELEMENTO SIN COSTO ALGUNO, DENTRO DEL TÉRMINO PRUDENCIAL DE TRES (3) MESES CONTADO A PARTIR DE LA FECHA DE PUBLICACIÓN DE ESTA RESOLUCIÓN EN EL DIARIO OFICIAL.

ARTÍCULO 5o. Instar a los consumidores que ya tienen instaladas “cortinas” y/o “persianas” en su hogar, y que vencido el término anterior no obtuvieron a cargo del importador, fabricante, distribuidor o comerciante, los elementos necesarios para subsanar el riesgo descrito en esta resolución, que tomen las medidas necesarias para evitar que cordones, cordeles, cuerdas, cadenas o similares cuelguen libremente al alcance de los niños en forma de circunferencia, bucle o anillo.

ARTÍCULO 6o. ADVERTIR AL PÚBLICO EN GENERAL QUE ESTA SUPERINTENDENCIA NO PROHÍBE EL COMERCIO DE CORTINAS Y PERSIANAS, **pero los alerta** respecto al riesgo de estrangulamiento que representan para niños cuando los cordones, cordeles, cuerdas, cadenas o similares que se utilizan para su ajuste cuelgan libremente a su alcance, en forma de circunferencia, bucle o anillo.

ARTÍCULO 7o. Recomendar a los consumidores en la utilización de “cortinas” o “persianas” que cuentan con cordones, cordeles, cuerdas, cadenas o similares, lo siguiente:

7.1. Si las cortinas y persianas de su hogar cuentan con cordones o cadenas de ajuste que son accesibles, instale dispositivos de tensión para fijarlos al piso o a la pared, asegúrese de que estén lo suficientemente tensionados de modo que no se forme un anillo, en el cual se pueda enredar un niño.

7.2. Revise con regularidad el elemento que ajusta los cordones o cadenas al piso o a la pared para verificar que no se afloje o suelte, con el tiempo el dispositivo se puede soltar y generar un

potencial peligro de asfixia o estrangulación.

7.3. Mueva las cunas, camas y muebles, lejos de los cordones y cadenas, ya que los niños pueden treparse sobre estos y alcanzarlos.»

<Decisión adicionada por el artículo 2 de la Resolución 61959 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:>

– **Resolución número 53956 del 10 de septiembre de 2013**, “por la cual se adoptan medidas definitivas para evitar que se cause daño o perjuicio a la salud o integridad de los consumidores con el uso de un producto”. **Los artículos de la parte resolutive a incorporar son el primero, tercero, cuarto y quinto.**

<El editor transcribe a continuación los artículos citados:>

«ARTÍCULO 1o. Declarar que el artefacto “vela pirotécnica para uso con fines de diversión / vela pirotécnica” y aquellos artículos de similares características, independientemente de la forma como se denominen en el mercado y de que se verifique o no en su contenido la presencia de pólvora, son Productos Pirotécnicos. En consecuencia, su distribución, venta y uso, debe cumplir con los controles y las medidas de seguridad que de manera general se encuentran previstas en la Ley 670 de 2001 y en el Decreto Reglamentario 4481 de 2006, así como en las demás disposiciones que en tal sentido y con fundamento en la normatividad vigente expidan las diferentes autoridades.

ARTÍCULO 3o. Prohibir la entrega a los consumidores del artefacto “vela pirotécnica para uso con fines de diversión / vela pirotécnica” y de aquellos artículos pirotécnicos de similares características, independientemente de la forma como se denominen en el mercado y de que se verifique o no en su contenido la presencia de pólvora, sin la publicidad e información mínima que debe tener esta clase de productos conforme a lo previsto en la normatividad vigente. En consecuencia, cuando se entreguen unidades de esta clase de productos, que han sido extraídas del empaque, el vendedor deberá garantizar que la publicidad e información sobre el artículo pirotécnico sea igualmente transmitida al usuario final del bien.

ARTÍCULO 4o. Recomendar a los consumidores abstenerse de utilizar sobre los alimentos artículos pirotécnicos que contengan pólvora. Del mismo modo, abstenerse de adquirir productos pirotécnicos ilegales o aquellos sobre los que se desconozcan las condiciones de seguridad, grado de toxicidad, peligrosidad y no se indique las instrucciones completas sobre la forma de empleo, los implementos aptos para su manipulación, ni suministren información del fabricante o importador.

ARTÍCULO 5o. Instar a los fabricantes, importadores, proveedores, distribuidores y a todo comercializador, a que cumplan sin excepción alguna la normatividad vigente que regula la materia, en el evento que su actividad tenga que ver con productos pirotécnicos. Y recordarles que la distribución, venta y uso de esa clase de artículos sólo puede ser desarrollada previa autorización expedida por los alcaldes municipales y distritales.»

<Decisión adicionada por el artículo 2 de la Resolución 61959 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:>

– **Resolución número 59061 del 4 de octubre de 2013**, “por la cual se establecen las condiciones que debe reunir la información que se indica sobre un producto y la forma de

suministrarla a los consumidores”. **Los artículos de la parte resolutive a incorporar son el primero, segundo, tercero, cuarto y quinto.**

<El editor transcribe a continuación los artículos citados:>

«ARTÍCULO 1o. OBJETO. La presente resolución tiene por objeto establecer la información que debe indicarse en el producto papel higiénico, la forma de suministrarla, así como las condiciones que esta debe reunir, cuando se utilicen expresiones que acentúan la compactación de varios rollos en uno, tales como “2 en 1”, “3 en 1”, “5 en 1” y equivalentes, sin perjuicio de lo señalado en otras disposiciones y demás normatividad vigente.

ARTÍCULO 2o. CAMPO DE APLICACIÓN. El requisito de información que se establece en la presente resolución aplica para todas las presentaciones del producto papel higiénico, sea de fabricación nacional o importado, y deberá ser acatada por todos los productores, importadores, proveedores y/o expendedores de ese bien. En todos los casos, el proveedor está obligado a verificar la existencia de la misma al momento de poner en circulación el producto en el mercado colombiano.

ARTÍCULO 3o. DEFINICIÓN. Adóptese como definición del producto papel higiénico la prevista en la Norma Técnica Colombiana NTC 1331 de 2009 (Tercera actualización), esta es: “Papel de bajo gramaje, flexible y absorbente, destinado específicamente a la higiene personal para ser usado después de las necesidades fisiológicas”.

ARTÍCULO 4o. Ordenar que en todas las presentaciones del producto papel higiénico en las que se informe de manera acentuada sobre la compactación de varios rollos en uno, con expresiones tales como “2 en 1”, “3 en 1”, “5 en 1” y equivalentes, se indique en la misma zona del producto en donde figure dicha enunciación y de manera visible a los consumidores, cuál es la cualidad o propiedad diferenciadora, utilizando siempre información que pueda ser comprobada en cualquier momento, esto es, se deberá dar a conocer al consumidor a cuánto equivale la base de referencia correspondiente y el resultado que esta arroja una vez aumentada por el factor multiplicador que se anuncie, tal como se explicó en la parte motiva de esta decisión.

Cuando la cualidad o propiedad diferenciadora asociada a las expresiones “2 en 1”, “3 en 1”, “5 en 1” y equivalentes, se relacione con la longitud del rollo de papel higiénico, será expresada en metros (m), y se deberá fijar en la misma zona del producto en donde figure dicha enunciación, un aviso visible a los consumidores que contenga el siguiente texto:

AVISO IMPORTANTE: La unidad base de referencia equivale a un rollo de XX (indicar la longitud en metros). Por lo tanto, este producto “XX (indicar factor multiplicador) en 1”, tiene una longitud total de XX (indicar la longitud en metros).

Para los efectos de control y verificación, la longitud total del rollo (contenido neto) se entenderá como la distancia comprendida entre el inicio y el final del rollo al desenrollarlo, la cual deberá corresponder, en todos los casos, al resultado exacto que se obtiene de multiplicar la base por el factor.

En los casos en que se dé a conocer al consumidor, como característica distintiva del rollo de papel higiénico el número de hojas (capas), esta se deberá informar de manera clara y comprensible, y se preferirán las expresiones “sencillo”, “doble hoja”, “triple hoja” y equivalentes. No podrán ser utilizados los enunciados “2 en 1”, “3 en 1”, “5 en 1” y equivalentes, en tal sentido.

ARTÍCULO 5o. Conceder a todos los productores, importadores, proveedores y/o expendedores del producto papel higiénico, un plazo de tres (3) meses, contados a partir de la fecha de publicación de esta resolución en el **Diario Oficial**, para adecuar la información conforme a lo establecido en el artículo cuarto anterior. Cumplido este plazo, la Superintendencia de Industria y Comercio hará la verificación y el control que corresponda.

(...)

5. Con excepción de las competencias atribuidas a otras autoridades, establecer la información que deba indicarse en determinados productos, la forma de suministrarla así como las condiciones que esta debe reunir, cuando se encuentre en riesgo la salud, la vida humana, animal o vegetal y la seguridad, o cuando se trate de prevenir prácticas que puedan inducir a error a los consumidores.»

Notas de Vigencia

- Capítulo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 61959 de 2014, 'por la cual se adiciona un Capítulo en el Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.307 de 17 de octubre de 2014.

<Texto adicionado por el artículo 9 de la Resolución 53026 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:>

"ARTÍCULO 1o. Prohibir el uso de cilindros como contenedores de reacción para generar gas Hidrógeno, por las razones expuestas en la parte motiva de esta resolución.

Esta medida rige a partir de la publicación de la presente resolución en el **Diario Oficial** y deberá cumplirse por todo aquél que de alguna manera ponga el producto en el mercado colombiano llámese importador, fabricante, distribuidor o comerciante.

ARTÍCULO 2o. Ordenar en la comercialización de globos inflados, especialmente concebidos o manifiestamente destinados a servir como juguete, entretenimiento o decoración, el uso exclusivo de Aire o Helio para estos fines. En consecuencia, queda absolutamente prohibido el uso de cualquier otro gas para inflar esta clase de globos, principalmente, de aquellos que por su naturaleza o componentes resulten ser inflamables, nocivos o perjudiciales para la salud.

Esta medida rige a partir de la publicación de la presente resolución en el **Diario Oficial** y deberá cumplirse por todo aquel que de alguna manera ponga el producto en el mercado colombiano llámese importador, fabricante, distribuidor o comerciante.

ARTÍCULO 3o. **Ordenar** que en todo acto de comercialización de globos inflados, se incluya expresamente en el comprobante que resulte de esa transacción, la siguiente información: "AVISO IMPORTANTE: EN COLOMBIA ESTÁ ABSOLUTAMENTE PROHIBIDO UTILIZAR EL GAS HIDRÓGENO PARA INFLAR GLOBOS DESTINADOS A SERVIR COMO JUGUETE, ENTRETENIMIENTO O DECORACIÓN".

PARÁGRAFO. La factura o su equivalente podrá hacer las veces de comprobante. Sin perjuicio de las demás obligaciones relacionadas con el archivo y registro documental, el comerciante deberá conservar una copia del comprobante de la transacción y tenerla a disposición de esta Autoridad por el término mínimo de un (1) año.

Esta medida rige a partir de la publicación de la presente resolución en el **Diario Oficial** y deberá cumplirse por todo aquel que de alguna manera ponga el producto en el mercado colombiano llámese importador, fabricante, distribuidor o comerciante.

ARTÍCULO 4o. **Ordenar** que en todo acto de comercialización de gas Hidrógeno, se incluya expresamente en el comprobante que resulte de esa transacción, la siguiente información: “AVISO IMPORTANTE: EN COLOMBIA ESTÁ ABSOLUTAMENTE PROHIBIDO UTILIZAR EL GAS HIDRÓGENO PARA INFLAR GLOBOS DESTINADOS A SERVIR COMO JUGUETE, ENTRETENIMIENTO O DECORACIÓN”.

PARÁGRAFO. La factura o su equivalente podrá hacer las veces de comprobante. Sin perjuicio de las demás obligaciones relacionadas con el archivo y registro documental, el comerciante deberá conservar una copia del comprobante de la transacción y tenerla a disposición de esta Autoridad por el término mínimo de un (1) año.

Esta medida rige a partir de la publicación de la presente resolución en el **Diario Oficial** y deberá cumplirse por todo aquel que de alguna manera ponga el producto en el mercado colombiano llámese importador, fabricante, distribuidor o comerciante.

ARTÍCULO 5o. Advertir AL PÚBLICO EN GENERAL QUE LA SUPERINTENDENCIA NO PROHÍBE EL COMERCIO DE GLOBOS DESTINADOS A SERVIR COMO JUGUETE, ENTRETENIMIENTO O DECORACIÓN, NI TAMPOCO DEL GAS HIDRÓGENO. ASIMISMO, QUE EL INFLADO DE ESTOS GLOBOS CON AIRE O HELIO NO REPRESENTA PELIGRO ALGUNO DE EXPLOSIÓN, QUEMADURAS CORPORALES O INCENDIO.

ARTÍCULO 6o. Advertir que el incumplimiento de las prohibiciones y órdenes que se imparten en este acto administrativo, podrá generar sanciones de tipo administrativo y/o penal, toda vez que su inobservancia atenta contra la integridad de los consumidores y la vida humana.

Notas de Vigencia

- Texto adicionado por el artículo 9 de la Resolución 53026 de 2015, 'por la cual se adoptan medidas definitivas sobre la comercialización y el uso de un producto para evitar que se cause daño o perjuicio a la salud e integridad de los consumidores', publicada en el Diario Oficial No. 49.621 de 31 de agosto de 2015.

TÍTULO III.

SERVICIOS DE COMUNICACIONES.

<Título III modificado íntegramente, salvo el Capítulo IV por la Circular [14](#) de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

Notas de Vigencia

- Título III modificado íntegramente, salvo el Capítulo [IV](#) por la Circular [14](#) de 2012, publicada en el Diario Oficial No. 48.487 de 10 de julio de 2012. Consultar Anexo Técnico directamente en la Circular [14](#) de 2012.
- Capítulo IV adicionado al Título III por la Circular [13](#) de 2012, publicada en el Diario Oficial No. 48.476 de 29 de junio de 2012. Ver cronograma de entrada en vigencia de esta

circular en el numeral 4.2.8.

- Numeral 2.7 modificado y Numeral 2.7.1 adicionado por la Circular 11 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.035 de 7 de abril de 2011. El primer período objeto de evaluación a través del índice adoptado en la Circular Externa número 002 de 2011 y en la presente Circular Externa, corresponderá al segundo trimestre del año 2011.

- Numeral 1.2.4 y sus subnumerales adicionados por la Circular [8](#) de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.011 de 14 de marzo de 2011. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, con excepción de la obligación contemplada en la letra “b” del numeral [1.2.4.3](#), en relación con la cual los proveedores contarán con un plazo adicional para su implementación, el cual vence el treinta y uno (31) de marzo de 2011.

- Numeral 1.13 adicionado por la Circular 6 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.011 de 14 de marzo de 2011. Rige desde su publicación en el Diario Oficial con excepción de la obligación contemplada en el numeral 3.2, en relación con la cual los proveedores contarán con un plazo adicional para su implementación, el cual vence el treinta y uno (31) de marzo de 2011.

- Numeral 2.7 adicionado al Título III por la Circular 2 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 47.952 de 14 de enero de 2011.

- Números 1.7.1.6, 1.11.4 adicionados por la Circular 3 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.657 de 12 de junio de 2007.

- Término 'usuarios activos' del numeral 1.7.1.4 modificado y numeral 1.7.1.5 adicionado por la Circular 5 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.455 de 17 de noviembre de 2006.

- Título III modificado por la Circular 2 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.256 de 2 de mayo de 2006.

- Numeral 2.2 adicionado por la Circular 5 de 2004, publicada en el Diario Oficial 45.738 de 20 de noviembre de 2004.

- Inciso adicionado al numeral 1.7.1.4 por la Circular 5 de 2004, publicada en el Diario Oficial 45.738 de 20 de noviembre de 2004.

- Literal c) adicionado al numeral 1.8 por la Circular 4 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.554, de 20 de mayo de 2004.

- Título III modificado en su totalidad por la Circular 8 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.404, de 17 de diciembre de 2003.

- Numeral 1.9.1 modificado por el artículo 1 de la Circular 22 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.989, de 6 de noviembre de 2002.

- Números 1.10.4, 1.10.5, 1.10.6 modificados, 1.10.7 adicionado por el artículo 1 de la Circular 17 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.900, de 14 de agosto de 2002.

- Inciso adicionado como inciso final del numeral 1.7.1 por la Circular 9 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.795, de 09 de mayo de 2002.

- Numeral adicionado 1.9, 1.10 por la Circular 8 de 2002, publicada en el Diario Oficial No.

44.771, de 16 de abril de 2002.

- Inciso final adicionado al numeral 1.7.1.4 por la Circular 7 de 2002, publicada en el Diario Oficial No 44.758, de 4 de abril de 2002

- Numeral 1.7.1.4 adicionado por el numeral primero de la Circular 3 de 2002, publicada en el Diario Oficial No 44.734, de 9 de marzo de 2002.

- Numeral 1.8 del adicionado por la Circular [12](#) de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.627, de 26 de noviembre de 2001.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 2 de 2006, adicionado por la Circular 5 de 2006, la Circular 3 de 2007, la Circular 2 de 2011, la Circular 8 de 2011, la Circular 11 de 2011, la Circular 13 de 2011:

TITULO III.

SERVICIOS NO DOMICILIARIOS DE TELECOMUNICACIONES.

<Título III modificado por la Circular 2 de 2006. El nuevo texto es el siguiente:>

A los Servicios no Domiciliarios de Telecomunicaciones (SNDT), dentro de los que se encuentran los de Telefonía Móvil Celular (TMC), los Sistemas de Comunicación Personal (PCS), Trunking, Internet, entre otros, les son aplicables las instrucciones impartidas en el numeral 1.1 del capítulo primero y, en lo pertinente, atendiendo la naturaleza del servicio, las contenidas en el capítulo segundo, ambos del Título II de esta circular.

CAPITULO I.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN.

1.1. LISTAS DE ALTERNATIVAS DE SUSCRIPCIÓN Y CUADROS COMPARATIVOS.

Los Operadores de Servicios no Domiciliarios de Telecomunicaciones (SNDT) deberán informar a los interesados las alternativas de suscripción, con y sin cláusula de permanencia mínima inicial, por medio de un cuadro comparativo de las condiciones, sanciones y tarifas de cada alternativa, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 7.1.9 de la Resolución 87 de 1997 de la CRT. Los cuadros comparativos deberán contener respecto de cada alternativa, como mínimo, la siguiente información:

Plazo contractual.

Plazo máximo de activación del equipo terminal después de la suscripción del contrato.

Período de permanencia mínima inicial.

Fecha en la que operará la prórroga automática.

Monto de la sanción o multa por terminación injustificada del contrato durante el período de permanencia mínima inicial.

Vigencia, condiciones y restricciones del plan tarifario.

Tarifas e incrementos máximos durante la vigencia del contrato.

Servicios adicionales incluidos en la tarifa ofrecida, y

Valor del equipo.

1.2. INFORMACIÓN.

1.2.1. Peticiones, quejas, reclamos y recursos

Todo operador de SNTD debe indicar en el texto del contrato, el derecho de los usuarios y suscriptores a presentar peticiones, quejas o reclamos, en adelante PQR, y recursos relacionados con la prestación, utilización, facturación y calidad del servicio, así como los aspectos normativos y operativos de los procedimientos aplicables a la presentación de PQR y recursos.

Igualmente, en todas las facturas se informarán las direcciones de las oficinas de atención a usuarios o el número de la línea gratuita a través de la cual los usuarios o suscriptores podrán consultar éstas, así como los horarios de recepción de PQR. En la misma forma, se debe informar el número de fax y la dirección de correo electrónico a través de los cuales se pueden presentar las PQR y recursos.

1.2.2. Información sobre la oportunidad para presentar quejas

En los formularios para cada uno de los trámites que se hayan de surtir, a los que se hace referencia en el numeral 1.3 de este capítulo, no se podrán pedir requisitos o información adicional a la estrictamente indispensable para la procedibilidad del trámite.

Los formularios deberán contener información precisa sobre la oportunidad para la presentación de PQR de acuerdo con lo previsto en los incisos tercero y final del artículo 7.6.5 de la Resolución 87 de 1997 de la CRT, e ir acompañados de instrucciones sencillas para el diligenciamiento y presentación.

1.2.3. Decisiones

En toda decisión de un operador de SNTD que resuelva una PQR, se deberá incluir el siguiente párrafo:

“Contra la presente decisión proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, los cuales deberán ser interpuestos por escrito y simultáneamente ante este mismo operador dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la misma. El recurso de reposición será resuelto por el operador y el de apelación por la Superintendencia de Industria y Comercio”.

En los eventos en que la respuesta se produzca en forma verbal, tal como lo prevé el artículo 7.6.7 de la Resolución 87 de 1997 de la CRT, en la constancia a la que alude el inciso final del citado artículo deberá registrarse el hecho de que se informó al peticionario sobre la procedencia de los recursos en los precisos términos señalados en precedencia.

<Numeral 1.2.4 y sus subnumerales adicionados por la Circular [8](#) de 2011. El nuevo texto es el siguiente:>

1.2.4. Trámite de PQR por violación al derecho al hábeas data por parte de proveedores de servicios de telecomunicaciones.

1.2.4.1. Información al usuario

A través de la línea de atención al cliente, en el portal en internet, así como en los canales presenciales destinados a la recepción de PQR provistos por los proveedores de servicios de telecomunicaciones (en adelante el proveedor), se informará a los usuarios de forma clara y precisa, la posibilidad que tienen de radicar ante estos o ante los operadores de información (en adelante el operador), solicitudes de corrección, actualización o retiro de la información personal que el proveedor haya suministrado al operador como fuente de información.

1.2.4.2. Reglas generales

1.2.4.2.1. Siempre que la petición o queja presentada por un usuario ante el proveedor esté relacionada con la solicitud de corrección, actualización o retiro de datos personales registrados por aquel ante un operador, deberán observarse, en adición a las reglas previstas en la Ley [1341](#) de 2009 y el Régimen de Protección a Usuario, las siguientes:

- a) Radicada la petición o reclamo, el proveedor deberá informar de ese hecho al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.
- b) Recibida la anterior información por el operador, este deberá incluir, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, la leyenda “reclamo en trámite” y su naturaleza en el registro individual.
- c) De acuerdo con lo previsto en el artículo [16](#) de la Ley 1266 de 2008, para dar respuesta a la petición o queja, el proveedor deberá realizar una verificación completa de las observaciones o planteamientos del titular, asegurándose de revisar toda la información pertinente para poder dar una respuesta completa al titular.

1.2.4.2.2. En caso de que la petición o reclamo relacionado con la solicitud de corrección, actualización o retiro de datos personales sea presentada ante el operador, este deberá remitirlo al proveedor que actuó como fuente de información en un término máximo de dos (2) días, para que resuelva e informe al operador en un plazo máximo de diez (10) hábiles.

1.2.4.3. Reporte de reclamos

En la información que los proveedores de servicios de telecomunicaciones reporten de acuerdo con lo previsto en el numeral [1.7.1.4](#) del Título III de la Circular Única, deberán incluir dentro de la tipología “Reporte a centrales de riesgo”, lo siguiente:

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

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

1.2.4.4. Ausencia de respuesta por parte del proveedor de servicios de telecomunicaciones

Si el usuario solicita a la Superintendencia de Industria y Comercio la corrección, actualización o retiro 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 este, la Dirección de Protección al Consumidor de la Delegatura de Protección al Consumidor y Metrología, adelantará la correspondiente actuación por Silencio Administrativo Positivo.

1.2.4.5. Agotamiento del requisito de procedibilidad por trámite de PQR ante el proveedor de servicios de telecomunicaciones.

Si la petición o queja fue presentada ante el proveedor, el requisito de procedibilidad exigido por el numeral 5 del artículo [17](#) de la Ley 1266 de 2008 se entenderá satisfecho para que la Superintendencia de Industria y Comercio pueda ordenar la corrección, actualización o retiro de datos personales, en los siguientes casos:

- a) Cuando habiéndose decidido favorablemente la petición, queja o recurso de reposición, el proveedor no proceda de conformidad con la corrección, actualización o retiro de datos personales.
- b) Cuando el proveedor reconozca, en sede de empresa, que operó el silencio administrativo positivo, pero no ejecute sus efectos en relación con la corrección, actualización o retiro de datos personales.

1.3. OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Los operadores de SNDT deberán disponer de oficinas de atención al cliente, constituidas conforme a lo establecido en la Resolución 87 de 1997 de la CRT y el artículo [153](#) de la ley 142 de 1994. En cada oficina se debe cumplir lo siguiente:

- a) Tener a disposición del público formularios para cada uno de los trámites que haya de surtir, conforme a los procedimientos legalmente establecidos;
- b) El diligenciamiento del formulario deberá ser suficiente para cumplir con los requisitos legales del trámite correspondiente.

Los formularios deberán incluir la reglamentación aplicable en materia de derecho de petición y recursos, de acuerdo con las disposiciones del Código Contencioso Administrativo, la Ley [142](#) de 1994 y la Resolución 87 de 1997 de la CRT;

- c) Implementar sistemas que permitan identificar y clasificar internamente y de manera adecuada las PQR y recursos;
- d) Llevar la relación detallada de todas las PQR y recursos recibidos directamente por el operador o trasladadas a este por la Superintendencia de Industria y Comercio o cualquier otro ente;

e) Conforme a lo establecido en el artículo 7.6.5 de la Resolución 87 de 1997 de la CRT, asignar un código único numérico (CUN) de atención a cada PQR y recurso presentado verbalmente o por escrito, que no deberá variar a lo largo del trámite. El rótulo de radicación o la constancia de la recepción oral, que contendrá el CUN, deberá permitir ubicar e identificar fácilmente la PQR o recurso, la fecha de su presentación así como aquella que constituye el límite temporal dentro del cual deberá producirse la respuesta.

1.4. COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y PRODUCTOS.

Los operadores de SNTD deberán acreditar ante el Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor la forma como van a garantizar el derecho de los suscriptores y usuarios a presentar PQR y recursos en las ciudades en las que comercialicen sus servicios o productos, en las cuales no dispongan de oficinas de atención al cliente.

1.5. ADECUACIÓN CONTRACTUAL.

De conformidad con lo establecido en el artículo 7.6.3 de la Resolución 87 de 1997 de la CRT, los operadores de SNTD deberán enviar a la Delegatura para la Protección del Consumidor los modelos de contratos de prestación de servicios que utilicen, con los respectivos anexos relativos a las cláusulas de permanencia mínima inicial, sanciones o multas por terminación anticipada, prórroga automática y planes vigentes a la fecha de la remisión.

El envío de esta información deberá producirse dentro de los quince (15) días siguientes al inicio de operaciones por parte del operador.

La Superintendencia de Industria y Comercio organizará con los modelos y anexos remitidos, una base de datos de contratos y documentos. Para su conformación, el texto de los contratos y sus anexos deben enviarse en papel, en la pro forma en que van a ser ofrecidos al público y en mensaje de datos a través del portal del SIUST (www.siust.gov.co), informando como mínimo la fecha a partir de la cual se utiliza el documento respectivo y si corresponde a un contrato, cláusula adicional al formato básico o a un anexo señalado en la regulación.

Conforme a la facultad prevista en el artículo 40 del Decreto 1130 de 1999, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá solicitar, en cualquier tiempo, las justificaciones técnicas, administrativas y económicas que considere pertinentes, así como ordenar su modificación.

La ausencia de orden de modificación por parte de la Superintendencia no tiene ningún efecto en cuanto a la legalidad de los mismos.

1.6. MECANISMOS DE CONTROL.

Para el correcto cumplimiento y seguimiento de lo establecido en el presente capítulo, se deberá observar lo establecido a continuación.

1.6.1. Remisión de formularios y contratos

Dentro de los quince (15) días siguientes al inicio de sus operaciones, los operadores de SNTD deberán enviar copia de los formularios para cada uno de los trámites que hayan de surtir y del sistema de identificación, clasificación y ubicación de las PQR y recursos adoptados por el operador y, en todo caso, cuando se lleven a cabo modificaciones a los

mismos.

1.7. INFORMACIÓN A DISPOSICIÓN.

Los operadores de SNTD deberán mantener a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, las listas de alternativas de suscripción que ofrezcan al público y los cuadros comparativos a que hace referencia el numeral 1.1 de este capítulo. La Superintendencia podrá solicitar, en cualquier tiempo, su remisión y las justificaciones técnicas, administrativas y económicas que considere pertinentes.

1.7.1. Información adicional

1.7.1.1. Respeto de contratos y anexos

Los operadores de SNTD deberán informar al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, dentro de los siete (7) días siguientes a su ofrecimiento al público, acerca de todo nuevo contrato o anexo, así como toda modificación introducida en los contratos de prestación de servicios o en los anexos que hayan sido remitidos.

1.7.1.2. Respeto de cobertura territorial

En los mismos términos indicados en el numeral anterior, en caso de autorización de ampliación de la cobertura para la prestación del servicio, el operador de SNTD deberá acreditar en dicho territorio la existencia de oficinas de atención al cliente y, en su defecto, la forma cómo se va a garantizar el derecho de los suscriptores y usuarios a presentar PQR y recursos en las ciudades en las que comercialicen sus servicios o productos y no se disponga de oficinas de atención al cliente.

1.7.1.3. Información periódica

Por cada trimestre del año calendario, los operadores de SNTD deberán reportar al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, dentro de los diez (10) primeros días hábiles siguientes al vencimiento de cada período, a través del portal del SIUST (www.siust.gov.co), la siguiente información:

a) Una relación consolidada de la información de que trata el apartado d) del numeral 1.3 del presente capítulo, discriminada por mes calendario. Dicha relación consolidada deberá contener el número de PQR y recursos recibidos, la causal que los generó de acuerdo con la clasificación señalada en el numeral 1.7.1.4 y la atención que se les dio (aceptación, negociación o de no atención oportuna). Para el efecto, se debe aplicar la relación consolidada de PQR y recursos, empleando el formato 3040-F05 que se encuentra en el portal del SIUST (www.siust.gov.co);

b) Una certificación del representante legal principal, sobre la forma como se han cumplido las instrucciones contenidas en esta circular y la manera como se han ejecutado los cronogramas e instrucciones adoptadas para su implementación, durante el trimestre correspondiente.

En el caso de los nuevos operadores que ingresen al mercado, la información periódica deberá ser remitida a la Superintendencia, a partir del trimestre calendario inmediatamente siguiente al inicio de operaciones.

1.7.1.4. Información específica

Los representantes legales de los operadores de los SNTD deberán enviar al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, un extracto de la información a que se refiere el numeral anterior, con estricta sujeción a los ítems que se señalan a continuación:

Item

Alcance

ABONADOS ACTIVOS <Término modificado por la Circular 5 de 2006. El nuevo texto el siguiente:> Número de abonados en las modalidades prepago y prepago que hayan utilizado el sistema en el trimestre anterior o que tengan saldo vigente en la carga.

<El texto modificado por la Circular 2 de 2006 el texto modificado es el siguiente:>Número de abonados a los que se les había facturado algún cargo o recargaron el equipo terminal activado en prepago, en el trimestre anterior.

TOTALPQR

Número total de PQR presentadas directamente por suscriptores o usuarios ante el operador.

PQRXCAC

Número de PQR presentadas directamente por suscriptores o usuarios discriminadas por cada uno de los centros de atención a clientes.

PQRXMEDIO

Número de PQR presentadas directamente por suscriptores o usuarios discriminadas por cada uno de los medios disponibles para su presentación.

PQRFAV

Número de PQR resueltas a favor del reclamante en primera instancia durante el período.

PQRNEG

Número de PQR resueltas en contra del reclamante en primera instancia durante el período.

TOTALRECREP

Número total de recursos de reposición presentados directamente por suscriptores o usuarios ante el operador.

RECREPFAV

Número de recursos de reposición resueltos a favor de los suscriptores o usuarios durante el período.

RECREPNEG

Número de recursos de reposición resueltos en contra de los suscriptores o usuarios durante el período.

SAP

Número de reconocimientos de Silencios Administrativos Positivos (SAP) que otorgue directamente el operador, sin la intervención de la SIC, durante el período.

SAPSIC

Número de reconocimientos de Silencios Administrativos Positivos (SAP) ordenados por la SIC a través de un acto administrativo debidamente ejecutoriado.

La anterior información deberá discriminarse por tipo de petición, queja o reclamo, de acuerdo con la siguiente clasificación, anexando una relación puntual de aquellos casos que, en número superior a tres, se relacionen dentro del rubro “Otros” y que correspondan a un mismo tipo de queja:

Tipo de queja

Negación de llamadas de móvil o trunking* a móvil o trunking*

Negación de conexiones a la internet

Negación de llamadas de fijo a móvil o trunking*

Terminación de contrato

Facturación

No abono oportuno

Reporte centrales de riesgo

Desconocimiento cesión contrato

Deficiencia en la calidad y prestación del servicio

Cargos por suspensión en el servicio

Tarifas

Cambio de plan

Cobro indebido de servicios complementarios

Otros

* No representa titularidad del tráfico. Sólo hace referencia al equipo terminal de origen o destino.

Esta información deberá remitirse, vía Internet a través del portal del SIUST (www.siust.gov.co), con la misma periodicidad señalada para aquella prevista en el numeral 1.7.1.3 anterior, diligenciando para el efecto el formulario 3040-F05 que se encuentra a disposición en dicha página web.

Para todos los efectos previstos en el presente Título, por PQR deberá entenderse toda petición, queja o reclamo, cuya respuesta por parte del operador sea susceptible de ser

cuestionada por el suscriptor o usuario a través de la interposición de los recursos de reposición y subsidiario de apelación, conforme lo establece la Ley [142](#) de 1994, y no está determinada por el sentido, positivo o negativo, de la misma.

1.7.1.5. Certificación sobre abonados activos. <Numeral 1.7.1.5 adicionado por la Circular 5 de 2006. El nuevo texto es el siguiente:>

Los operadores de SNTD deberán allegar, junto con el reporte trimestral sobre abonados activos, una certificación de auditor interno o externo, en que se manifieste que la información reportada se ajusta a la definición de abonado activo de esta circular.”

1.7.1.6. Certificación sobre información periódica y específica. <Numeral 1.7.1.6 adicionado por la Circular 3 de 2007. El nuevo texto es el siguiente:>

Sin perjuicio de la certificación a que hace referencia el numeral 1.7.1.5, los operadores de SNTD deberán allegar, junto con el reporte trimestral que contenga la información periódica (numeral 1.7.1.3) y específica (1.7.1.4), una certificación de auditor interno o externo, en que se manifieste que la información reportada ha sido verificada previamente y se ajusta integralmente a los parámetros fijados en los referidos acápite de la Circular Unica.

1.8. TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.

En el artículo 40 del Decreto 1130 de 1999, se señala que “... corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio y en relación con los servicios no domiciliarios de comunicaciones, proteger los derechos de los usuarios, suscriptores y consumidores. Para tal efecto, la Superintendencia, contará, en adición a las propias, con las facultades previstas para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios...”.

Las facultades previstas para la Superintendencia de Servicios Públicos en materia de protección al usuario se encuentran consagradas, entre otras, en el artículo [79](#) y en el Capítulo VII del título VIII de la Ley 142 de 1994, disposiciones que establecen las condiciones y procedimientos para la atención por parte de los operadores de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.

En consecuencia y de conformidad con lo dispuesto en el numeral 21 del artículo 2o del Decreto 2153 de 1992, este Despacho imparte la siguiente instrucción:

- a) Los operadores de SNTD deberán tramitar las peticiones, quejas y reclamos que les sean presentados directamente por los interesados o remitidos por esta Superintendencia, de acuerdo con lo dispuesto en el capítulo VII del título VIII de la Ley [142](#) de 1994;
- b) Dichas peticiones deberán ser resueltas en el término de quince (15) días y, en las respuestas a las mismas, se deberán indicar los recursos que proceden. De ser interpuestos los recursos, el operador deberá resolver el de reposición y, cuando sea el caso, remitir a la Superintendencia de Industria y Comercio el subsidiario de apelación dentro de los diez (10) días siguientes, contados a partir del día siguiente a la fecha en que se profiera la decisión en sede de empresa que resuelve el recurso de reposición;
- c) Están exentas de ser tramitadas y respondidas por los operadores, en los términos señalados en precedencia, las peticiones, quejas, reclamos y recursos presentados por sus suscriptores y usuarios, relacionadas directa o indirectamente con el equipo terminal, cuando

este no haya sido vendido o suministrado a cualquier título por el mismo operador.

1.9. NOTIFICACIÓN DE DECISIONES EMPRESARIALES.

La notificación de las decisiones adoptadas por los operadores SNTD dentro de un trámite de una petición, queja o reclamo o recurso, deberá realizarse de conformidad con lo señalado en el Código Contencioso Administrativo.

No obstante lo anterior, los operadores podrán optar por otros mecanismos alternos de notificación que garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por el interesado. Tales mecanismos deberán ser autorizados por la Superintendencia de Industria y Comercio en forma previa a su implementación.

1.10. REMISIÓN DE EXPEDIENTES A LA SIC PARA DECISIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN.

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

a) Carátula o portada que deberá contener:

Razón social del operador

NIT. del operador

Nombre del representante legal del operador

Nombre o razón social del recurrente

Identificación del recurrente (NIT., C.C., C.E., etc.)

Dirección de notificación del recurrente

Ciudad de domicilio del recurrente

Número de teléfono relacionado con la reclamación (móvil o fijo), cuando sea procedente

Tipo de queja de acuerdo con la clasificación incluida en el numeral 1.7.1.4.

Número total de folios remitidos

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

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

d) Documento que contenga la respuesta suministrada por el operador a la petición, queja o reclamo presentado por el suscriptor, usuario o consumidor, 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 decisión;

e) Documento que contenga el recurso de reposición y subsidiario de apelación presentado por el reclamante, 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 respuesta suministrada 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 emitidas por el operador, bien sea por el procedimiento previsto en el artículo [159](#) de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo [20](#) de la Ley 689 de 2001, o mediante mecanismo alternativo de notificación debidamente aprobado en forma previa por el Superintendente de Industria y Comercio en los términos del numeral 1.9 de esta Circular.

1.11. MECANISMOS DE SUPERVISIÓN PARA OPERADORES DE SNTD.

1.11.1. Calidad de la línea de atención al usuario

Se debe llevar un control de la calidad del servicio de atención al usuario por vía telefónica, que incluirá:

a) Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario;

b) Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente;

c) Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente que fueron canceladas por el usuario antes de ser atendido por el asesor de servicio al cliente;

d) Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.

Esta información debe estar disponible para los organismos de control.

1.11.2. Calidad del servicio de atención al usuario

En cada uno de los puestos de atención al usuario se debe contar con la siguiente información:

a) Número de usuarios atendidos en cada uno de los centros dispuestos para tal fin;

b) Número de usuarios que desistieron en cada uno de los centros dispuestos para tal fin.

Esta información debe estar disponible para los organismos de control.

1.11.3. Publicación

La información a que se hace referencia en los numerales 1.11.1 y 1.11.2 deber ser publicada de forma mensual, dentro de los diez (10) primeros días hábiles, en la página web del operador de SNTD.

La primera publicación se hará dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes siguiente a aquel en que inicie operaciones el operador.

1.11.4. Certificación sobre control de calidad. <Numeral adicionado por la Circular 3 de 2007. El nuevo texto es el siguiente:>

Los operadores de SNTD deberán publicar, en los términos señalados en el numeral anterior, una certificación de auditor interno o externo, en que se manifieste que la información publicada en la página web ha sido verificada previamente y se ajusta integralmente a los parámetros fijados en los numerales 1.11.1 y 1.11.2 del Título III de la Circular Unica.

1.12. MODIFICACIÓN A LOS CONTRATOS.

De conformidad con lo establecido en el numeral 7.6.1.5 del artículo 7.6.1 de la Resolución 87 de 1997 de la CRT, no pueden incluirse en los contratos de prestación de servicio, cláusulas en las que se presuma cualquier manifestación de voluntad por parte del suscriptor, salvo que se le conceda a este un plazo amplio para manifestarse en forma expresa sobre el particular y se le informe sobre las consecuencias que se deriven de su silencio, una vez vencido el plazo señalado. En consecuencia, los operadores de SNTD, para hacer efectiva cualquier modificación contractual, deben informarla a los suscriptores en los plazos y términos pactados en los contratos y, en ausencia de aquellos, la comunicación que la informe debe incluir el siguiente texto:

“Para efectos de manifestar de manera expresa su aceptación o rechazo respecto de la presente modificación, usted cuenta con un término de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de recibo de la presente comunicación. En caso de guardar silencio, se entenderá por aceptada y la misma empezará a regir al vencimiento del período de facturación en que se encuentre”.

Igualmente, deberá informarse a los suscriptores dónde, ante quién y cómo deben hacer la manifestación de voluntad expresa de aceptación o rechazo de toda modificación contractual.

<Numeral 1.13 y subnumerales adicionados por la Circular 6 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:>

1.13. TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS. Para garantizar la libertad de elección de los usuarios consagrada en el artículo [53](#) de la Ley 1341 de 2009, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán observar las siguientes instrucciones respecto de las solicitudes de terminación del contrato:

1.13.1. A toda solicitud de terminación del contrato se le deberá asignar el respectivo Código Único Numérico (CUN).

1.13.2. La respuesta a la solicitud de terminación del contrato presentada por el suscriptor o por persona debidamente autorizada por este 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:

1.13.2.1. 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.

1.13.2.2. 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 en el corte de facturación subsiguiente, de acuerdo con lo previsto en el inciso 3o del artículo [68](#) del Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, norma que deberá ser expresamente citada por el proveedor de servicios en la respuesta a la solicitud.

1.13.2.3. En los casos en que se haya suscrito una cláusula de permanencia mínima con el lleno de la totalidad de los requisitos previstos en el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, y el solicitante de la terminación unilateral y anticipada del contrato no esgrima, expresa o implícitamente, una justa causa, el proveedor deberá proceder en la forma indicada en los numerales 1.13.2.1 y 1.13.2.2, según corresponda.

1.13.2.4. En los casos en que se haya suscrito una cláusula de permanencia mínima con el lleno de la totalidad de los requisitos previstos en el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, y el solicitante de la terminación unilateral y anticipada del contrato esgrima, expresa o implícitamente, una justa causa que sea aceptada por el proveedor, este deberá proceder en la forma indicada en los numerales 1.13.2.1 y 1.13.2.2, según corresponda.

1.13.2.5. En los casos en que se haya suscrito una cláusula de permanencia mínima con el lleno de la totalidad de los requisitos previstos en el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, y el solicitante de la terminación unilateral y anticipada del contrato esgrima, expresa o implícitamente, una justa causa que no sea aceptada por el proveedor, este deberá proceder en la forma indicada en los numerales 1.13.2.1 y 1.13.2.2, según corresponda, sin perjuicio de que se deba surtir el trámite en sede de empresa en el marco del cual se definirá la procedencia o improcedencia de la justa causa invocada por el peticionario.

1.13.2.6. 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.

1.13.2.7. 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 suscriptor. En consecuencia, si la entrega se llevó a cabo en el domicilio del suscriptor o en un lugar distinto señalado por este último para la prestación del servicio, no podrá exigirse al suscriptor que realice la entrega de los referidos equipos o elementos en lugar distinto.

1.13.2.8. En los eventos en que la devolución o reintegro de los equipos o elementos entregados en comodato al suscriptor, deba realizarse en su domicilio o en un lugar distinto señalado por él para la prestación del servicio, el proveedor de servicios deberá concertar formalmente un cita para el efecto, cuyo soporte deberá conservar el proveedor de servicios, en la que se señalen la fecha y hora de la visita.

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

1.13.2.9. En ningún caso, el proveedor de servicios podrá condicionar el trámite de una solicitud de terminación de contrato a la cancelación de las obligaciones en mora a cargo del suscriptor, sin perjuicio de que el proveedor pueda perseguir su pago, así como el de los valores correspondientes a la terminación anticipada del contrato sin justa causa cuando medie cláusula de permanencia mínima suscrita con el lleno de los requisitos legales.

1.13.2.10. Las prácticas de fidelización o retención de suscriptores, que podrán ser adelantadas por la empresa dentro del plazo previsto para la interrupción del servicio, en ningún caso suspenden o difieren dicho término.

En todos los casos, el proveedor deberá conservar prueba del desistimiento del suscriptor respecto de su solicitud de terminación del contrato, en la que deberán consignarse expresamente las condiciones, incentivos o beneficios ofrecidos, con señalamiento de su vigencia.

En ningún caso, las condiciones, incentivos o beneficios ofrecidos al suscriptor podrán consistir en la firma de un nuevo contrato que incluya una cláusula de permanencia mínima.

1.13.2.11. Las prácticas de fidelización o retención deberán cesar en el momento en el que el suscriptor así lo solicite.”.

3. 2. Divulgación

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán divulgar el contenido de la presente instrucción en los términos previstos en el inciso final del numeral 8.4 del artículo 8o del Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, bajo el epígrafe “Información importante que usted debe conocer si desea terminar su contrato de prestación de servicios”.

CAPITULO II.

INSTRUCCIONES ESPECIALES PARA OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL (TMC Y PCS) Y TRUNKING.

2.1. INSTRUCCIONES RELATIVAS A LA SUFICIENCIA DE LA INFORMACIÓN QUE DEBE SUMINISTRARSE A LOS SUSCRIPTORES O USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL CELULAR (TMC); DEL SERVICIO DE LOS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN PERSONAL (PCS) Y EL SERVICIO DE TRUNKING DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO SOBRE EL CONSUMO.

2.1.1. Información resumida del consumo

Sin perjuicio de lo previsto en otras disposiciones, los operadores de TMC, PCS y Trunking deben mantener a disposición del suscriptor o usuario, a través de la línea de atención al usuario y en forma gratuita, un resumen del estado de su cuenta, el cual debe incluir por lo menos lo siguiente:

a) Plan contratado y su descripción;

b) De acuerdo con el sistema de tasación empleado por el operador, el número exacto (no aproximado) de minutos o segundos consumidos de servicio de voz, desde el último corte de facturación hasta 48 horas previas a la consulta o al límite temporal inferior que establezca el operador. Se exceptúan, de la inclusión en el resumen del estado de cuenta, los minutos o segundos consumidos en roaming nacional e internacional, larga distancia internacional, servicios suplementarios y de datos, aspecto del cual se informará expresamente al suscriptor o usuario. En todo caso, deberá comunicarse al usuario el límite temporal aplicado.

Los operadores podrán limitar el número de consultas de resumen de cuenta que se realicen en forma gratuita, por cada abonado, a un número que en ningún caso será inferior a dos (2) diarias dentro del respectivo período o ciclo de facturación. Ninguna otra consulta a través de la línea de atención al cliente, distinta de aquella a que viene de hacerse referencia, podrá ser materia de cobro por parte del operador.

Las tarifas correspondientes, así como el número de consultas gratuitas por abonado, deberán ser informadas a cada suscriptor, en forma individual, como mínimo a través de su factura de cobro mensual o mediante comunicación remitida exclusivamente con tal propósito.

2.2. AUDITORÍA DE FACTURACIÓN.

El prestador del servicio de telefonía móvil (TMC y PCS) y Trunking debe certificar el adecuado funcionamiento de su sistema de registro de llamadas para evitar que se produzca el cobro de aquellas no completadas en los términos señalados en regulación vigente, así como la debida aplicación de las tarifas y su reflejo en la facturación, mediante una auditoría interna o externa. Esta podrá realizarse antes o después del lanzamiento de cada plan o de la implementación de una modificación tarifaria, debiendo concluir en todo caso en forma previa a la expedición de las primeras facturas que incluyan dichas variaciones.

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

Todos los soportes de la auditoría deben ser almacenados. Así mismo, deberán permanecer a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio en el momento en que esta, en el cumplimiento de sus funciones, los requiera.

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

a) Que las facturas cumplen con los requisitos normativos vigentes;

b) Que el sistema impide la facturación y consecuente cobro de llamadas no completadas;

c) Que se monitorearon las opciones tarifarias de cada plan evaluado;

d) Metodología aplicada para la verificación de cada plan;

e) La fecha de finalización de la auditoría;

f) El responsable de la evaluación;

2.3. AUDITORÍAS EVENTUALES.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral anterior, en el evento en que se detecten riesgos o se presenten reclamaciones en relación con los sistemas de tarificación y facturación, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá ordenar al gerente de facturación o el cargo directivo que haga sus veces, en su condición de directo responsable en la materia, que certifique el estado de los mismos de acuerdo con los requisitos previstos en el numeral 2.2.

2.4 CERTIFICACIÓN ANUAL.

Las empresas prestadoras del servicio de telefonía móvil (TMC y PCS) y Trunking deberán certificar a la Superintendencia de Industria y Comercio, el número de auditorías de facturación o eventuales realizadas durante el año calendario así como los resultados de las mismas. Esta certificación estará a cargo del representante legal de la sociedad y deberá presentarse antes del 15 de abril.

2.5. INFORMACIÓN SOBRE COBRO DEL SERVICIO DE TRANSMISIÓN DE MENSAJES DE TEXTO DESDE LA INTERNET.

Los cargos por el servicio de transmisión de mensajes desde la internet a un teléfono móvil se generan para el receptor del mensaje, esto es, para el suscriptor de la línea móvil. Sin embargo, y en razón a que este no tiene control directo sobre su utilización, será necesaria su aceptación previa del servicio, para lo cual se seguirán los siguientes parámetros:

Se entenderá aceptado el servicio cuando habiéndosele efectuado por parte del operador de telefonía móvil, por cualquier medio, la correspondiente consulta, el suscriptor NO haya manifestado, también por cualquier medio, su NO ACEPTACION del servicio mencionado.

Si dentro de un plazo razonable, que en ningún caso será inferior a treinta (30) días calendario, no hay manifestación alguna por parte del suscriptor, habiéndosele hecho saber las consecuencias que se derivan de su silencio, se entenderá que acepta el mencionado servicio.

El servicio de transmisión de mensajes originados desde la internet podrá ofrecerse empaquetado junto con otros servicios, siempre que los operadores ofrezcan, en forma desagregada, los mismos servicios de telecomunicaciones que se empaquetan.

2.6. ACTIVACIÓN DE ABONADOS.

2.6.1. Información sobre equipos terminales

Todos los operadores de TMC y PCS deberán contar con una base de datos de los equipos terminales que se encuentren reportados como extraviados o hurtados o desactivados por fraude o por no pagar ninguna factura recibida con posterioridad a la venta, en donde se indicará la identificación completa del aparato (el número de serial), la tecnología del equipo, el operador que originó el reporte, así como la fecha y hora en que se produjo el reporte.

2.6.2. Actualización de bases de datos

Las bases de datos señaladas en el numeral anterior, deberán ser actualizadas por los

operadores permanentemente y, en todo caso, como máximo cada veinticuatro (24) horas.

2.6.3. Compatibilidad de las bases de datos

Todos los operadores de telefonía TMC y PCS cuya tecnología y banda de frecuencia empleada permitan la utilización de equipos terminales de otros prestadores de estos servicios, deberán garantizar conjuntamente con estos la accesibilidad recíproca a sus bases de datos de los equipos terminales reportados (aquellas a las que hace alusión el numeral 2.6.1), para lo cual adoptarán las medidas de carácter tecnológico que sean necesarias a fin de asegurar la compatibilidad de las mismas en un plazo máximo de tres (3) meses contados partir de la entrada en vigencia de la presente circular.

En todo caso, dicha compatibilidad en las bases de datos deberá preverse y garantizarse por los nuevos operadores de telefonía móvil, dentro de los tres (3) meses siguientes al inicio de sus operaciones.

2.6.4. Auditoría de bases de datos

Los operadores de telefonía TMC y PCS deberán certificar, mediante una auditoría interna o externa, que las bases de datos de los equipos terminales reportados como extraviados o hurtados, contienen información real y cumplen con la totalidad de las condiciones de actualización y disponibilidad a que alude el presente capítulo.

La certificación de la auditoría debe ser remitida por el representante legal, mediante comunicación enviada a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los quince (15) días siguientes al vencimiento de cada semestre calendario.

2.6.5. Condiciones para la activación de abonados

En ningún caso un operador de TMC y PCS podrá activar un nuevo abonado, incluyendo los casos en que el equipo terminal sea aportado por el usuario, si este se encuentra reportado como extraviado o hurtado en las bases de datos a las que se refiere el presente capítulo.

Los operadores de TMC y PCS podrán incluir cláusulas contractuales en las que se estipule que si con posterioridad a la activación del equipo terminal se verifica que se encuentra reportado en las bases de datos como extraviados o hurtados, podrán desactivar la línea sin previo aviso.

2.7 ÍNDICE DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE TELEFONÍA MÓVIL. <Numeral 2.7 adicionado por la Circular 2 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> Los proveedores de servicios de telefonía móvil deberán reportar a la Superintendencia de Industria y Comercio, la información correspondiente a los indicadores que se señalan a continuación:

<Tabla modificada por la Circular 11 de 2011. Consultar directamente la tabla en la Circular 11 de 2011.

<Consultar cuadro directamente en la Circular 2 de 2011 sin las modificaciones introducidas por la Circular 11 de 2011>

Esta información deberá remitirse al Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones de la Dirección de Protección al Consumidor de la Delegatura de Protección al Consumidor y

Metrología, en medio magnético (archivo en Excel), con la misma periodicidad señalada para aquella prevista en el numeral 1.7.1.3 del Capítulo Primero del presente Título.

La Superintendencia de Industria y Comercio calculará trimestralmente, con fundamento en los anteriores indicadores, el siguiente índice de calidad en la atención a los usuarios de telefonía móvil:

<Tabla de Índice modificada por la Circular 11 de 2011. <Consultar directamente cuadros en PDF en la Circular 11 de 2011>

<Consultar directamente cuadros en PDF en la Circular 2 de 2011>

El índice de calidad en la atención a los usuarios de telefonía móvil será publicado por la Superintendencia de Industria y Comercio, de acuerdo con los términos del protocolo para el comunicado de prensa trimestral de telefonía móvil.

2.7.1. METODOLOGÍA DE CÁLCULO DEL ÍNDICE. <Numeral adicionado por la Circular 11 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:>

El índice al que viene de hacerse referencia se calculará teniendo en cuenta la siguiente metodología:

Indicador 3

$$\text{Porcentaje} = \frac{n_1}{n + u}$$

Donde:

n_1 : Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente que fueron canceladas por el usuario antes de ser atendido por el asesor, siempre que el tiempo de espera del usuario haya sido de por lo menos veinte (20) segundos.

n : Es el número de llamadas totales efectuadas a las líneas de atención al usuario.

u : Es el número total de usuarios del operador.

Indicador 7

$$\text{Porcentaje} = \frac{n_2}{n + u}$$

Donde:

n_2 : Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido, estuvo comprendido entre 21 y 40 segundos.

n : Es el número de llamadas totales efectuadas a las líneas de atención al usuario.

u : Es el número total de usuarios del operador.

Indicador 8

$$\text{Porcentaje} = \frac{n_3}{n + u}$$

Donde:

n_3 : Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del usuario, contado en segundos, entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido, estuvo comprendido entre 41 y 60 segundos.

n : Es el número de llamadas totales efectuadas a las líneas de atención al usuario.

u : Es el número total de usuarios del operador.

Indicador 9

$$\text{Porcentaje} = \frac{n_4}{n + u}$$

Donde:

n_4 : Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del usuario, contado en segundos, entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido, fue superior a 61 segundos.

n : Es el número de llamadas totales efectuadas a las líneas de atención al usuario.

u : Es el número total de usuarios del operador.

Indicador 14

$$\text{Porcentaje} = \frac{z_2}{z + u}$$

Donde:

z_2 : Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, estuvo comprendido entre 14 minutos y 59 segundos.

z : Es el número total de usuarios que se acercaron a un centro de atención al cliente y se les otorgó un turno.

u : Es el número total de usuarios del operador.

Indicador 15

$$\text{Porcentaje} = \frac{z_3}{z + u}$$

Donde:

z_3 : Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, estuvo comprendido entre 15 minutos y 29 minutos y 59 segundos.

z: Es el número total de usuarios que se acercaron a un centro de atención al cliente y se les otorgó un turno.

u: Es el número total de usuarios del operador.

Indicador 16

$$\text{Porcentaje} = \frac{z_4}{z + u}$$

Donde:

z₄: Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, estuvo comprendido entre 30 minutos y 59 minutos y 59 segundos.

z: Es el número total de usuarios que se acercaron a un centro de atención al cliente y se les otorgó un turno.

u: Es el número total de usuarios del operador.

Indicador 20

$$\text{Porcentaje} = \frac{P_{1r}}{p_r + u}$$

Donde:

p_{1r}: Es el número de PQR resueltas total o parcialmente a favor del reclamante en primera instancia, relacionadas con reporte a centrales de riesgo.

p_r: Es el número total PQR, relacionadas con reporte a las centrales de riesgo.

u: Es el número total de usuarios del operador.

Indicador 21

$$\text{Porcentaje} = \frac{P_{1s}}{p_s + u}$$

Donde:

p_{1s}: Número de PQR resueltas a favor del reclamante en primera instancia, relacionadas con deficiencias en la calidad del servicio, salvo aquellas en las que se encuentre debidamente demostrado que la falla en la prestación del servicio obedeció a fuerza mayor o caso fortuito.

p_s: Es el número total PQR relacionadas con la deficiencia en la calidad del servicio.

u: Es el número total de usuarios del operador.

Indicador 22

$$\text{Porcentaje} = \frac{P_{1f}}{p_f + u}$$

Donde:

p_{1f} : Es el número de PQR resueltas total o parcialmente a favor del reclamante en primera instancia, relacionadas con facturación.

p_f : Es el número total PQR relacionadas con facturación.

u : Es el número total de usuarios del operador.

Indicador 23

$$\text{Porcentaje} = \frac{P_{1f}}{p_f + u}$$

Donde:

p_{1f} : Es el número de PQR resueltas total o parcialmente a favor del reclamante en primera instancia, relacionadas con cargos por suspensión del servicio.

p_f : Es el número total PQR relacionadas con facturación.

u : Es el número total de usuarios del operador.

Indicador 26

$$\text{Porcentaje} = \frac{r_{1r}}{r_{rt} + u}$$

Donde:

r_{1r} : Es el número de recursos de reposición decididos por el proveedor a favor del usuario.

r_{rt} : Es el número total de recursos de reposición.

u : Es el número total de usuarios del operador.

Indicador 28

$$\text{Porcentaje} = \left(\frac{a_1}{a_t} \right) \frac{r_{rt}}{p_t + u}$$

Donde:

a_1 : Número de recursos de apelación decididos por la SIC revocando o modificando la decisión empresarial, exceptuados aquellos en los cuales la modificación haya estado referida exclusivamente a la necesidad de que se demuestre adecuadamente la aplicación de ajustes realizados a favor del usuario.

a_t : Es el número total de recursos de apelación.

p_t : Es el número total de PQR.

r_t : Es el número total de recursos de reposición.

u : Es el número total de usuarios del operador.

Indicador 29

$$\text{Porcentaje} = \frac{s_t}{p_t + u}$$

Donde:

s_t : Es el número total de PQR no atendidas oportunamente, que hayan dado lugar al reconocimiento en sede de empresa del SAP.

p_t : Es el número total de PQR.

u : Es el número total de usuarios del operador.

Indicador 31

$$\text{Porcentaje} = \frac{s_t}{p_t + u}$$

Donde:

s_t : Es el número total de SAP identificados o declarados por la SIC o reconocidos ante la SIC por el proveedor.

p_t : Es el número total de PQR.

u : Es el número total de usuarios del operador.

Indicador 36

$$\text{Porcentaje} = \frac{t_1}{t_t + u}$$

Donde:

t_1 : Número de casos en los cuales la revisión técnica del equipo terminal para verificar la procedencia de la garantía, se realizó en un término igual o superior a 4 días, si no se entregó un equipo en préstamo al usuario, o a 6 días en el evento en que sí se haya entregado un equipo en préstamo al usuario.

t_t : Es el número total de revisión técnica de equipos.

u : Es el número total de usuarios del operador.

Indicador 37

$$\text{Porcentaje} = \frac{e_1}{e_t + u}$$

Donde:

e₁: Es el número de casos en los cuales la reparación del equipo terminal se llevó a cabo en un término superior a diez (10) días, contados desde la determinación de la procedencia de la garantía, o desde la autorización de la reparación a costa del usuario ante la improcedencia de la garantía.

e: Es el número total de equipos para reparación.

u: Es el número total de usuarios del operador.

CAPITULO III.

DISPOSICIONES GENERALES.

3.1. OPERADORES EXCEPTUADOS.

Los operadores de SNTD que cuenten con menos de dos mil quinientos (2.500) suscriptores activos estarán exceptuados del cumplimiento de lo dispuesto en los numerales 1.7, 1.11 y 2.2 a 2.4 del presente título.

3.2. SANCIONES.

La inobservancia de las instrucciones impartidas en el presente título implicará violación de las disposiciones sobre protección a los suscriptores, usuarios o consumidores de servicios no domiciliarios de telecomunicaciones y dará lugar, según el caso, a la imposición de las sanciones previstas en el Código Contencioso Administrativo, el Decreto [3466](#) de 1982, la Ley [142](#) de 1994 y demás normas aplicables.

3.3. RÉGIMEN DE TRANSICIÓN.

3.3.1. Cumplimiento de nuevas obligaciones

Para dar cumplimiento a las nuevas obligaciones establecidas en la presente circular externa, los operadores de SNTD tendrán un plazo de seis (6) meses contados a partir del momento en que entre en vigencia la misma.

3.3.2. Reporte de información a través del portal del SIUST

Las obligaciones relacionadas con la remisión de información a través del portal del SIUST, deberán continuar ejecutándose en la forma señalada en las Circulares Externas respectivas emitidas por la SIC, hasta que aquél sea debidamente implementado para la recepción de los datos enviados por los operadores.

<Capítulo 4 adicionado por la Circular [13](#) de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

4. PROGRAMA DE ESTABLECIMIENTO DE MECANISMOS DE MEJORA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.

4.1. OBJETIVO.

El Programa tiene por finalidad generar acciones sistemáticas de parte de los proveedores de telefonía móvil tendientes a mejorar de forma sustancial los niveles de respeto y satisfacción de los usuarios del sector. Igualmente, el programa tiene como objetivo la generación de

mecanismos de mejora en la atención y la protección de los derechos de los usuarios, a través de la generación de reportes rigurosos de información y seguimiento del desempeño de los proveedores en materia de protección a los derechos de los usuarios, así como del programa como tal.

4.2. OBLIGACIONES QUE SURGEN DEL PROGRAMA DE ESTABLECIMIENTO DE MECANISMOS DE MEJORA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.

4.2.1. ESTABLECIMIENTO DE UN PLAN DE ACCIÓN POR PARTE DE LOS PROVEEDORES DE SERVICIO.

Los proveedores de servicio de telefonía móvil, el día 15 de agosto de 2012, deberán presentar a la SIC, un plan de acción para el periodo comprendido entre los meses de septiembre y diciembre de 2012 y otro plan para el periodo enero a diciembre de 2013, encaminado al diseño de mecanismos y estrategias tendientes a mejorar sustancialmente la atención a los usuarios de telefonía móvil.

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

4.2.1.1. Un auto diagnóstico general de los principales problemas y retos en materia de protección y el respeto efectivo de los derechos de los usuarios en cada proveedor y un planteamiento general de cuál será la estrategia y el plan concreto que habrá de emprender para cumplir con el objetivo propuesto. El diagnóstico, la estrategia y el plan deberán basarse en los tipos de problemas o reclamos que se le presentan y en sus propias estadísticas sobre las incidencias de cada tipología, buscando priorizar las acciones hacia los aspectos más recurrentes o que tengan un mayor impacto económico para los usuarios.

4.2.1.2. Entre las estrategias puntuales que se desarrollarán para propender por una mayor satisfacción de los usuarios, deberán adoptarse al menos las siguientes:

- a. Esquemas de capacitación o formación que mediante mecanismos de verificación concretos permitan establecer una mejoría sustancial en el nivel de entendimiento y conocimiento de los derechos de los usuarios de parte de todas las personas que atienden público a través de todos los canales de atención.
- b. Adopción de manual interno de políticas y procedimientos que garanticen una óptima protección a los usuarios, de obligatorio cumplimiento para todos los empleados de los proveedores, el cual deberá ser aprobado por la junta directiva del proveedor o un órgano equivalente en caso de no existir junta directiva.
- c. Plan de inversiones o mejoras tecnológicas y operativas para favorecer más eficazmente la protección a los usuarios.
- d. Plan para eliminar por completo o reducir a un número mínimo el volumen de Silencios Administrativos Positivos.
- e. Plan para aumentar el conocimiento de todos sus usuarios o la mayoría de ellos sobre sus derechos como consumidores y como usuarios de telefonía móvil.

f. Plan para garantizar el pleno y cabal ejercicio por parte del usuario de la libertad de elección del proveedor y la posibilidad de optar por cambiar de plan, con las salvedades de ley.

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

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

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

4.2.2. DEBER ADICIONAL DE INFORMACIÓN.

Los proveedores deberán reportar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor de la SIC, la siguiente información:

4.2.2.1. El número de quejas recibidas en el mes, canal de recepción, la causal que las generó y el tratamiento ofrecido a esta (aceptación, negación o no atención oportuna). La causal deberá estar enmarcada dentro de los siguientes casos:

Tipo de queja

Negación de consumos

Inconformidad con la cláusula de permanencia mínima

Inconformidad con la terminación de contrato

Inconformidad con cobros inoportunos

Inconformidad con cobros por servicios no prestados

Inconformidad con el plan tarifario

Inconformidad con la modificación de la tarifa y planes

Inconformidad con la modificación del contrato

Inconformidad con el estrato aplicado por la autoridad territorial y el aplicado en la factura.

Inconformidad con el subsidio aplicado

Inconformidad con pagos no abonados y no abono oportuno

Inconformidad con la entrega y oportunidad de la factura

Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio

Inconformidad con la facturación

Inconformidad con el plazo para el inicio de la prestación del servicio

Inconformidad con la cesión del contrato

Negación de la relación contractual

Inconformidad con el cambio de ciclo de facturación

Inconformidad con el derecho a la portabilidad numérica

Inconformidad con la apertura de bandas del equipo terminal

Falta de disponibilidad del servicio por las fallas en el equipo terminal suministrado por el proveedor.

Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica

Falta de disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor

Inconformidad con la compensación

Inconformidad con el servicio de Roaming Internacional

Inconformidad con el cobro de servicios suplementarios y adicionales

Inconformidad con la activación y desactivación de servicios suplementarios

Inconformidad con la activación de líneas

Inconformidad con la recepción de equipo terminal en garantía

Inconformidad con la reposición de equipos terminales

Inconformidad en la calidad de atención al usuario

Inconformidad por la negativa en recibir una PQR

Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet

Inconformidad sobre el cumplimiento de una orden de la SIC

Inconformidad con la vigencia de las tarjetas prepago

Inconformidad con la transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago

Inconformidad con la utilización de datos personales con fines comerciales o publicitarios

Inconformidad con el cambio unilateral de modalidad prepago a pospago

Inconformidad con el cobro en las consultas por atención al usuario sin previa información

Inconformidad con la suspensión del servicio con recurso en trámite

Otros

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

4.2.2.2. La totalidad de las peticiones, interacciones con el usuario, y en general, cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor, recibidas en el mes, enmarcadas dentro de la siguiente tipología:

Facturación

Cláusula de permanencia mínima

Terminación de contrato

Plan tarifario

Modificación de condiciones del contrato

Suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio.

Plazos para el inicio de la prestación del servicio

Cesión de contrato

Cobertura en la prestación del servicio

Portabilidad Numérica

Apertura de bandas de equipo terminal

Solicitud de compensación

Roaming Internacional

Cobros de servicios suplementarios

Activación y desactivación de servicios suplementarios

Reposición de equipos terminales

Activación de líneas

Garantía de equipos terminales.

Velocidad o intermitencia del servicio de acceso a Internet

Controles de consumo

Cumplimiento de una orden de la SIC

Suspensión del servicio sin justa causa.

Transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago

Recarga de servicios prepago

Vigencia de tarjetas prepago

Ajustes a favor de usuario

Neutralidad en Internet.

Utilización de datos personales con fines comerciales o publicitarios.

Daños en las instalaciones e infraestructura relacionadas con la prestación del servicio.

Otros.

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

De conformidad con lo previsto en la Resolución 3066 de la CRC, todas las solicitudes, interacciones con el usuario, soluciones en el primer contacto y demás denominaciones que establezcan los proveedores de servicio para estos efectos, recibidas a través de cualquiera de los canales de atención, deberán catalogarse como petición, queja o recurso según corresponda y deberán ser incluidas dentro de los reportes establecidos en el presente numeral y en el numeral 4.2.2.1.

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

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

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

4.2.3. CRITERIOS PARA ESTABLECER LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE

TELEFONÍA MÓVIL.

<Numeral adicionado por la Circular [13](#) de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

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

No Descripción

- 1 Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario
- 2 Promedio de tiempo, contado en segundos, entre el momento en que el usuario realiza la llamada y aquél en que la llamada entra al sistema automático de respuesta.
- 3 Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario y atendidas por el sistema automático de respuesta.
- 4 Promedio de tiempo, contado en segundos, entre el momento en que el usuario comienza a ser atendido por el sistema automático de respuesta y aquél en que termina la llamada.
- 5 Promedio de tiempo, contado en segundos, entre el momento en que el usuario realiza la llamada y aquél en que es redireccionado a un asesor de servicio al cliente.
- 6 Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente.
- 7 Promedio de tiempo, contado en segundos, entre el momento en que el usuario es redireccionado a un asesor de servicio al cliente y aquél en que decide cancelar la llamada.
- 8 Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente que fueron canceladas por el usuario.
- 9 Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente que fueron canceladas por el usuario antes de ser atendido por el asesor, siempre que el tiempo de espera del usuario haya sido igual o mayor a veinte (20) segundos.
- 10 Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente que fueron canceladas por el usuario antes de ser atendido por el asesor, siempre que el tiempo de espera del usuario haya sido menor a veinte (20) segundos.
- 11 Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos, entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.
- 12 Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario, redireccionadas a un asesor de servicio al cliente y que son atendidas por el asesor.
- 13 Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido,

estuvo comprendido entre 0 y 20 segundos.

14 Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido, estuvo comprendido entre 21 y 40 segundos.

15 Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del usuario, contado en segundos, entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido, estuvo comprendido entre 41 y 60 segundos.

16 Número de llamadas en las cuales el tiempo de espera del usuario, contado en segundos, entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido, fue superior a 61 segundos.

17 Promedio de tiempo, contado en segundos, entre el momento en que el usuario comienza a ser atendido por un asesor de servicio al cliente y aquél en que termina la llamada.

18 Promedio de tiempo, contado en segundos, entre el momento en que el usuario es redireccionado a un asesor de servicio al cliente y aquél en que termina de ser atendido por un asesor de servicio al cliente.

19 Número de abonados en las modalidades postpago y prepago que hayan utilizado el sistema en el mes anterior o que tengan saldo vigente en la carga.

20 Número de usuarios a los que se les asigna un turno en los centros dispuestos para tal fin.

21 Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en minutos, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor.

22 Número de usuarios a los que se les asigna un turno y son atendidos por un asesor en cada uno de los centros dispuestos para tal fin.

23 Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, fue inferior a 14 minutos y 59 segundos.

24 Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, estuvo comprendido entre 15 minutos y 29 minutos y 59 segundos.

25 Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, estuvo comprendido entre 30 minutos y 44 minutos y 59 segundos.

26 Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, estuvo comprendido entre 45 minutos y 59 minutos y 59 segundos.

27 Número de casos en los cuales el tiempo de espera del usuario, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquel en que es efectivamente atendido por un asesor, fue superior a 60 minutos.

28 Promedio de tiempo, contado en minutos, entre el momento en que el usuario comienza a ser atendido por un asesor y aquél en que termina de ser atendido.

29 Promedio de tiempo, contado en minutos, entre el momento en que le es asignado un turno en el centro de atención a clientes y aquél en que desiste antes de ser atendido por un asesor.

30 Número de usuarios a los que se les asignó un turno y que desisten antes de ser atendidos por un asesor.

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

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

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

4.2.4. DEBERES DE ATENCIÓN AL USUARIO.

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

4.2.4.1. Presentación y atención de PQR

a) Cuando el usuario formule una petición de cualquier índole, el proveedor del servicio deberá informarle de manera expresa, clara y oportuna, que si no recibió una respuesta satisfactoria, tiene el derecho de presentar una queja o recursos, de manera verbal, escrita, por correo electrónico y por todos los medios que se encuentren disponibles para el efecto.

b) En todos los casos, sin excepción, en el momento de presentación de PQR se debe informar al usuario desde el comienzo de la comunicación, sobre el derecho que le asiste de presentar recursos indicando expresamente que se pueden formular de manera verbal a través de la línea gratuita de atención al usuario, para lo cual, el mismo asesor que atiende el usuario podrá recibir la PQR o direccionar la comunicación hacia el asesor dispuesto para ello. El proveedor dispondrá lo necesario para grabar las PQR presentadas y conservará los archivos de estas por un mínimo de seis (6) meses, de conformidad con lo establecido en el artículo [46](#) de la Resolución 3066 de la CRC. Los archivos de las PQR presentadas oralmente, serán enviados a la SIC con la información adicional del caso, cuando se deba dar trámite a un recurso de apelación y en todo caso deberán estar a disposición de la SIC. Los archivos que deban ser remitidos a la entidad, deberán estar en formatos de audio de común utilización.

c) Dentro de la constancia de presentación de las PQR, que deben suministrar los proveedores de servicio a los usuarios en virtud del párrafo del artículo [41](#) de la Resolución 3066 de la CRC, se deberá hacer expresa mención a los siguientes aspectos:

-- La posibilidad de impugnar o de presentar los recursos de reposición y en subsidio el de apelación a la respuesta que ofrezca el proveedor del servicio.

-- Se le indicará la obligación que tiene el proveedor de atender su solicitud en un plazo de quince (15) días, so pena de que opere la figura del silencio administrativo positivo.

-- El derecho que le asiste en caso de encontrar alguna conducta que considere como violatoria de sus derechos, de presentar quejas ante la SIC, informando que podrá hacerlo en Bogotá en el número 5920400, línea gratuita nacional 018000910165, correo electrónico contactenos@sic.gov.co o en la página de internet www.sic.gov.co.

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

d) El proveedor de servicios deberá disponer en su línea gratuita de atención al usuario, que una de las opciones numéricas (del 0 al 9) sea destinada para la presentación de recursos, de tal manera que en el menú principal se señale de forma clara y expresa que si desea presentar un recurso de reposición, en subsidio el de apelación, lo puede hacer marcando dicho número. Pulsado tal número, el usuario deberá esperar la instrucción que indique que puede empezar a grabar. Al inicio de la grabación deberá indicar su nombre, número de identificación y número de línea y luego formulará el recurso. Al final de la grabación se dispondrá la opción de escuchar lo grabado o de repetir la grabación y, una vez conforme, el usuario confirmará la presentación del recurso pulsando una tecla. En todo caso, la máquina dirá que confirma que se ha presentado un recurso en la fecha y hora correspondiente y que podrá consultar el estado de su recurso utilizando el CUN que le fue asignado al momento de la presentación de la petición o queja. El proveedor de servicios deberá almacenar la evidencia y expedir la constancia correspondiente, conforme con lo indicado en el artículo [41](#) de la Resolución 3066 de la CRC.

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

e) En los casos en que la PQR sea presentada utilizando mecanismos electrónicos o tecnológicos, la constancia de presentación de la PQR deberá remitirse al usuario a su correo electrónico a más tardar al día hábil siguiente a su presentación, de conformidad con lo previsto en el artículo [45](#) de la Resolución 3066 de la CRC. En este sentido, los proveedores de servicio dispondrán de lo necesario para que cada PQR presentada por estos medios sea respondida automáticamente indicando:

“Su PQR ha sido recibida satisfactoriamente el día (indicar día, mes año y hora) y será contestada a más tardar dentro de 15 días, por este mismo medio, es decir, mediante correo dirigido a su dirección electrónica. Recuerde que si su PQR no es atendida dentro de los 15 días siguientes a la fecha de presentación, se entenderá que ha operado la figura del silencio administrativo positivo, esto es, que su petición debe ser atendida positivamente. Así mismo, en caso de inconformidad con la respuesta ofrecida, usted tiene derecho a presentar recurso de reposición y en subsidio el de apelación, lo cual puede hacer usando este medio electrónico, o a través de la línea gratuita de atención al usuario número XXX o mediante comunicación escrita dirigida a XXXX. En caso que considere que se han vulnerado sus derechos, usted puede acudir directamente ante la SIC, para formular una queja el número 5920400 en Bogotá, línea gratuita nacional 018000910165, correo electrónico contactenos@sic.gov.co o en la página de internet www.sic.gov.co

En caso que la interposición de la queja se realice a través de un equipo terminal, este mismo texto se incluirá en respuesta automática.

La totalidad de las PQR que los usuarios dirijan a las direcciones de correo electrónico de los

proveedores de servicio deberán ser remitidas automáticamente a la dirección de correo electrónico que la SIC adoptará para cada proveedor, la cual tendrá esta estructura: seguimientopqrNOMBREOPERADOR@sic.gov.co

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

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

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

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

Dicho mecanismo deberá estar implementado el 3 de septiembre de 2012

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

4.2.4.2. Información en página web del proveedor

En el portal web principal de cada proveedor deberá incorporarse un botón destacado y visible al ingresar, que se denominará “infórmese de sus derechos como usuario”. Dicho botón será un link a un minisite que elaborará la SIC y donde se incorporarán, en un lenguaje sencillo y amigable los derechos los usuarios, en particular, los consagrados en el Régimen de Protección a Usuarios consagrados en la Resolución [3066](#) de la CRC y las demás normas que contengan y desarrollen los derechos de los usuarios. Alternativamente, el proveedor podrá replicar exactamente la información que sobre protección de usuarios de telefonía móvil se publique en la página web del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la CRC y la SIC.

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

4.2.5. DEBER DE CONTAR CON UN AUDITOR.

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

En particular, el auditor se ocupará de:

- a) Verificar el cumplimiento del manual interno por parte de los empleados encargados de la atención de los usuarios de telefonía móvil.
- b) Validar que el sistema de medición y monitoreo se ha efectuado en cumplimiento de la técnica adecuada y conforme a los parámetros determinados.
- c) Efectuar revisiones de las peticiones de los usuarios por muestreo, que ingresen por cualquiera de los canales de atención y de los manuales, políticas, procedimientos, libretos, protocolos y de todos los documentos utilizados por los proveedores en el desarrollo de su actividad de atención al usuario en todos sus canales de atención, con el fin de asegurar que las definiciones teóricas de atención al cliente y la ejecución práctica de esas definiciones, permite tener la certeza de que todas las peticiones o manifestaciones de inconformidad de los usuarios, cualquiera sea su denominación (petición, queja, reclamo, recurso, otro) sean recibidas por el proveedor y sean incluidas en la estadística bajo la denominación y la tipología correcta.
- d) Certificar que todos los usuarios que tienen alguna inconformidad con el servicio, cuentan con mecanismos de acceso sencillos y continuos para formular PQR.
- e) Certificar que todos los usuarios cuentan con mecanismos sencillos y permanentes para enterarse adecuadamente de sus derechos y la forma de hacerlos efectivos.
- f) Certificar que no existen trabas, dificultades técnicas o procedimentales para presentar PQR.
- g) Certificar que no existen filtros o criterios técnicos, jurídicos, fácticos de cualquier índole que generen la posibilidad de que las estadísticas de PQR, no reflejen fidedignamente la totalidad de las manifestaciones de inconformidad de los usuarios o la formulación de peticiones que sean susceptibles de tener una respuesta negativa o positiva, cualquiera sea su denominación (petición, queja, recurso, etc.).
- h) Certificar que las políticas, los sistemas y los aplicativos que se utilizan para recibir las PQR y para mantener su récord, son seguros y confiables, tienen buena trazabilidad y no se corre el riesgo de que los reportes o las evidencias de PQR no recojan el 100% de los casos que se presentan.
- i) Certificar que la tipología de las PQR utilizada por el proveedor del servicio, corresponde exactamente a la que ha sido determinada por la SIC, de modo de los indicadores o los datos estadísticos que reflejan el estado de la atención al usuario muestren a plenitud y de forma correcta la totalidad de las PQR.

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

editable, en formatos compatibles con Word o Excel.

4.2.6. ESTUDIO TÉCNICO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.

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

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

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

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

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

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

4.2.7. DIVULGACIÓN A LOS CONSUMIDORES DEL PROGRAMA DE ESTABLECIMIENTO DE MECANISMOS DE MEJORA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.

En la página web principal de cada proveedor de manera visible se informará al público el hecho de que el proveedor está implementando el “Programa de Establecimiento de Mecanismos de Mejora en la Atención al Usuario” y se incluirá el texto completo de la presente Circular. Así mismo, se incluirá en el mismo lugar de la página web el reporte mensual del auditor. Dicha publicación deberá realizarse a partir del 15 de agosto de 2012.

4.2.8. CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO.

<Numeral adicionado por la Circular [13](#) de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

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

<Consultar cuadro directamente en la Circular [13](#) de 2012>

Texto modificado por la Circular 8 de 2003, con las adiciones introducidas por la Circular 5 de 2004, Circular 5 de 2004:

TITULO III.

SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES NO DOMICILIARIOS.

A los Servicios no Domiciliarios de Telecomunicaciones (SNDT), dentro de los que se encuentran los de Telefonía Móvil Celular (TMC), los Sistemas de Comunicación Personal (PCS), Trunking, Internet entre otros, les son aplicables las instrucciones impartidas en el numeral 1.1 del capítulo primero y en lo pertinente, atendiendo la naturaleza del servicio, las contenidas en el capítulo segundo, ambos del título II de esta circular.

CAPITULO PRIMERO.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN.

1.1 LISTAS DE ALTERNATIVAS DE SUSCRIPCIÓN Y CUADROS COMPARATIVOS.

Los operadores de los servicios no domiciliarios de telecomunicaciones (SNDT) deberán informar a los interesados las alternativas de suscripción, con y sin cláusula de permanencia mínima inicial, por medio de un cuadro comparativo de las condiciones, sanciones y tarifas de cada alternativa, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 7.1.9 de la Resolución 87 de 1997 de la CRT, modificada por la Resolución 575 de 2002 de la CRT. Los cuadros comparativos deberán contener respecto de cada alternativa, como mínimo, la siguiente información:

- Plazo contractual.
- Plazo máximo de activación del equipo terminal después de la suscripción del contrato;
- Período de permanencia mínima inicial.
- Fecha en la que operará la prórroga automática.
- Monto de las sanciones o multas por terminación injustificada del contrato durante el período de permanencia mínima inicial.
- Vigencia, condiciones y restricciones del plan tarifario.
- Tarifas e incrementos máximos durante la vigencia del contrato.
- Servicios adicionales incluidos en la tarifa ofrecida.
- Cobertura territorial del servicio, y
- Valor del equipo.

1.2 INFORMACIÓN.

1.2.1 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.

Todo operador de SNTD debe indicar en el texto del contrato, el derecho de los usuarios y suscriptores a presentar peticiones, quejas o reclamos, en adelante PQR, y recursos relacionados con la prestación, utilización, facturación y calidad del servicio, así como los aspectos normativos y operativos de los procedimientos aplicables a la presentación de PQR y recursos.

Igualmente, en todas las facturas se informarán las direcciones ordinarias y electrónicas y los números de fax en los que se pueden presentar las PQR y recursos, así como los horarios de recepción.

En los formularios para cada uno de los trámites que se hayan de surtir, a los que se hace referencia en el numeral 1.3 siguiente, no se podrán pedir requisitos o información adicional a la estrictamente indispensable para la procedibilidad del trámite. Los formularios deberán ir acompañados de instrucciones sencillas para el diligenciamiento y presentación.

1.2.2 DECISIONES.

En toda decisión de un operador de SNTD que resuelva una PQR, se deberá incluir el siguiente párrafo:

'Contra la presente decisión proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, los cuales deberán ser interpuestos por escrito y simultáneamente ante este mismo operador dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión por parte del usuario o suscriptor. El recurso de reposición será resuelto por el operador y el de apelación por la Superintendencia de Industria y Comercio'.

1.3 OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Los operadores de SNTD deberán disponer de oficinas de atención al cliente, constituidas conforme a lo establecido en la Resolución 87 de 1997 de la CRT, modificada por la Resolución 575 de 2002 de la CRT, y el artículo [153](#) de la Ley 142 de 1994. En cada oficina se debe cumplir lo siguiente:

- a) Tener a disposición del público formularios para cada uno de los trámites que haya de surtir, conforme a los procedimientos legalmente establecidos;
- b) El diligenciamiento del formulario deberá ser suficiente para cumplir con los requisitos legales del trámite correspondiente.

Los formularios deberán incluir la reglamentación aplicable en materia de derecho de petición y recursos de acuerdo con las disposiciones del Código Contencioso Administrativo, la Ley [142](#) de 1994 y la Resolución 87 de 1997 de la CRT, modificada por la Resolución 575 de 2002 de la CRT;

- c) Implementar sistemas que permitan identificar y clasificar internamente y de manera adecuada las PQR y recursos;
- d) Llevar la relación detallada de todas las PQR y recursos recibidos directamente por el

operador o trasladadas a este por la Superintendencia de Industria y Comercio o cualquier otro ente;

e) Conforme a lo establecido en el artículo 7.6.5 de la Resolución 87 de 1997 de la CRT, modificada por la Resolución 575 de 2002 de la CRT, asignar un código de atención a cada PQR y recurso presentado verbalmente o por escrito. El rótulo de radicación o la constancia de la recepción oral deberá permitir ubicar e identificar fácilmente la PQR o recurso, la fecha de su presentación así como aquella que constituye el límite temporal dentro del cual deberá producirse la respuesta, esto es, la fecha de atención oportuna.

1.4 COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y PRODUCTOS.

Los operadores de SNTD deberán acreditar ante el Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor la forma como van a garantizar el derecho de los suscriptores y usuarios a presentar PQR y recursos en las ciudades en las que comercialicen sus servicios o productos, en las cuales no dispongan de oficinas de atención al cliente.

1.5. ADECUACIÓN CONTRACTUAL.

De conformidad con lo establecido en el artículo 7.6.3 de la Resolución 87 de 1997 de la CRT, modificada por la Resolución 575 de 2002 de la CRT, los operadores de SNTD deberán enviar a la Delegatura para la Protección del Consumidor los modelos de contratos de prestación de servicios que utilicen, con los respectivos anexos relativos a las cláusulas de permanencia mínima inicial, sanciones o multas por terminación anticipada, prórroga automática y planes vigentes a la fecha de la remisión.

El envío de esta información deberá producirse dentro de los quince (15) días siguientes al inicio de operaciones por parte del operador.

La Superintendencia de Industria y Comercio organizará con los modelos y anexos remitidos, una base de datos de contratos y documentos. Para su conformación, el texto de los contratos y sus anexos deben enviarse en papel, en la pro forma en que van a ser ofrecidos al público, y en mensaje de datos (formato original y formato MS-WORD 95) vía Internet o en medio magnético (disquete 3 ½' formateado con MSDOS), informando como mínimo la fecha a partir de la cual se utiliza el documento respectivo y si corresponde a un contrato, cláusula adicional al formato básico o a un anexo señalado en la regulación.

La Superintendencia podrá solicitar, en cualquier tiempo, las justificaciones técnicas, administrativas y económicas que considere pertinentes.

Conforme a la facultad prevista en el artículo 40 del Decreto 1130 de 1999, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá ordenar la modificación del contenido de estos actos y contratos en cualquier tiempo. La ausencia de orden de modificación por parte de la Superintendencia no tiene ningún efecto en cuanto a la legalidad de los mismos.

1.6 MECANISMOS DE CONTROL.

Para el correcto cumplimiento y seguimiento de lo establecido en el presente capítulo, se deberá observar lo establecido a continuación.

1.6.1 REMISIÓN DE FORMULARIOS Y CONTRATOS.

Dentro de los quince (15) días siguientes al inicio de sus operaciones, los operadores de SNTD deberán enviar copia de los formularios para cada uno de los trámites que hayan de surtir y del sistema de identificación, clasificación y ubicación de las PQR y recursos adoptados por el operador y, en todo caso, cuando se lleven a cabo modificaciones a los mismos.

1.7 INFORMACIÓN A DISPOSICIÓN.

Los operadores de SNTD deberán mantener a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, las listas de alternativas de suscripción que ofrezcan al público y los cuadros comparativos a que hace referencia el numeral 1.1 de este capítulo. La Superintendencia podrá solicitar, en cualquier tiempo, su remisión y las justificaciones técnicas, administrativas y económicas que considere pertinentes.

1.7.1 INFORMACIÓN ADICIONAL.

1.7.1.1 Respecto de contratos y anexos

Los operadores de SNTD deberán informar al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, dentro de los siete (7) días siguientes a su ofrecimiento al público, acerca de todo nuevo contrato o anexo, así como toda modificación introducida en los contratos de prestación de servicios o en los anexos que hayan sido remitidos.

1.7.1.2 Respecto de cobertura territorial

En los mismos términos indicados en el numeral anterior, en caso de autorización de ampliación de la cobertura para la prestación del servicio, el operador de SNTD deberá acreditar en dicho territorio la existencia de oficinas de atención al cliente y, en su defecto, la forma como se va a garantizar el derecho de los suscriptores y usuarios a presentar PQR y recursos en las ciudades en las que comercialicen sus servicios o productos y no se disponga de oficinas de atención al cliente.

1.7.1.3 Información periódica

Por cada trimestre del año calendario, los operadores de SNTD deberán enviar al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, dentro de los cinco (5) primeros días hábiles siguientes al vencimiento de cada período y en medio magnético (disquete 3 1/2' formateado en Excel 95) o vía Internet, la siguiente información:

- a) Una relación consolidada de la información de que trata el apartado d) del numeral 1.3 del presente capítulo, discriminada por mes calendario. Dicha relación consolidada deberá contener el número de PQR y recursos recibidos, la causal que los generó de acuerdo con la clasificación señalada en el numeral 1.7.1.4 y la atención que se les dio (aceptación, negación o de no atención oportuna). Para el efecto, se debe aplicar la Relación consolidada de PQR y recursos, empleando el formato 3040-F05;
- b) Una certificación del representante legal principal y del revisor fiscal, sobre la forma como se han cumplido las instrucciones contenidas en esta circular y la manera como se han ejecutado los cronogramas e instrucciones adoptadas para su implementación, durante el trimestre correspondiente.

En el caso de los nuevos operadores que ingresen al mercado, la información periódica

deberá ser remitida a la Superintendencia, a partir del trimestre calendario inmediatamente siguiente al inicio de operaciones.

1.7.1.4. Información específica

Los representantes legales de los operadores de los SNTD deberán enviar al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, un extracto de la información a que se refiere el numeral anterior, con estricta sujeción a los ítems que se señalan a continuación:

ÍTEM	ALCANCE
------	---------

USUARIOS ACTIVOS	Número de abonados a los que se les había facturado algún cargo o recargaron el equipo terminal activado en prepago, en el trimestre anterior.
------------------	--

TOTALPQR	Número total de PQR presentadas directamente por suscriptores o usuarios ante el operador.
----------	--

PQRXCAC	Número de PQR presentadas directamente por suscriptores o usuarios discriminadas por cada uno de los centros de atención a clientes.
---------	--

PQRXMEDIO	Número de PQR presentadas directamente por suscriptores o usuarios discriminadas por cada uno de los medios disponibles para su presentación.
-----------	---

PQR Fav	Número de PQR resueltas a favor del reclamante en primera instancia durante el período.
---------	---

ÍTEM	ALCANCE
------	---------

PQR Neg	Número de PQR resueltas en contra del reclamante en primera instancia durante el período.
---------	---

TOTALRecRep	Número total de recursos de reposición presentados directamente por suscriptores o usuarios ante el operador.
-------------	---

RecRep Fav	Número de recursos de reposición resueltos a favor de los suscriptores o usuarios durante el período.
------------	---

RecRep Neg	Número de recursos de reposición resueltos en contra de los suscriptores o usuarios durante el período.
------------	---

TOTALNAO	Número total de PQR o recursos, presentados por los suscriptores o usuarios, no atendidos y atendidos extemporáneamente por el operador durante el período.
----------	---

La anterior información, deberá discriminarse por tipo de petición, queja o reclamo, de acuerdo con la siguiente clasificación, anexando una relación puntual de aquellos casos que, en número superior a tres, se relacionen dentro del rubro 'Otros' y que correspondan a un mismo tipo de queja:

TIPO DE QUEJA

Negación de llamadas de fijo a móvil

Negación de llamadas de móvil a móvil

Terminación de contrato

Facturación indebida

No abono oportuno

Reporte centrales de riesgo

Desconocimiento cesión contrato

Deficiencia en la calidad y prestación del servicio

Cargos por suspensión en el servicio

Tarifas

Cambio de plan

Cobro indebido de servicios complementarios

Otros

Esta información deberá remitirse, vía Internet, con la misma periodicidad señalada para aquella prevista en el numeral 1.7.1.3 anterior, diligenciando para el efecto el formulario 3040-F05 que se encuentra a disposición en la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio (www.sic.gov.co).

Los operadores de SNTD que atiendan menos de dos mil quinientos (2.500) usuarios estarán exceptuados del cumplimiento de lo dispuesto en este numeral.

<Inciso adicionado por la Circular 5 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Para todos los efectos previstos en el presente Título, por PQR deberá entenderse toda petición, queja o reclamo cuya respuesta por parte del operador sea susceptible de ser cuestionada por el suscriptor o usuario a través de la interposición de los recursos de reposición y subsidiario de apelación, conforme lo establece la Ley [142](#) de 1994 y no está determinada por el sentido, positivo o negativo, de la misma.

1.8 TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.

En el artículo 40 del Decreto 1130 de 1999, se señala que '... corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio y en relación con los servicios no domiciliarios de comunicaciones, proteger los derechos de los usuarios, suscriptores y consumidores. Para tal efecto, la Superintendencia, contará, en adición a las propias, con las facultades previstas para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios...'

Las facultades previstas para la Superintendencia de Servicios Públicos en materia de protección al usuario se encuentran consagradas, entre otras, en el artículo [79](#) y en el capítulo VII del título VIII de la Ley 142 de 1994, disposiciones que establecen las condiciones y

procedimientos para la atención por parte de los operadores de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.

En consecuencia y de conformidad con lo dispuesto en el numeral 21 del artículo 2o del Decreto 2153 de 1992, este despacho imparte la siguiente instrucción:

- a) Los operadores de SNTD deberán tramitar las peticiones, quejas y reclamos que les sean presentados directamente por los interesados o remitidos por esta Superintendencia, de acuerdo con lo dispuesto en el capítulo VII del título VIII de la Ley [142](#) de 1994;
- b) Dichas peticiones deberán ser resueltas en el término de quince días y, en las respuestas a las mismas, se deberán indicar los recursos que proceden. De ser interpuestos los recursos, el operador deberá resolver el de reposición y, cuando sea el caso, remitir a la Superintendencia de Industria y Comercio el subsidiario de apelación dentro de los diez (10) días siguientes, contados a partir del día siguiente a la fecha en que se profiera la decisión en sede de empresa que resuelve el recurso de reposición.
- c) <Literal adicionado por la Circular 4 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Están exentas de ser tramitadas y respondidas por los operadores, en los términos señalados en precedencia, las peticiones, quejas, reclamos y recursos presentados por sus suscriptores y usuarios, relacionadas directa o indirectamente con el equipo terminal, cuando este no haya sido vendido o suministrado a cualquier título por el mismo operador.

1.9 NOTIFICACIÓN DE DECISIONES EMPRESARIALES.

La notificación de las decisiones adoptadas por los operadores SNTD dentro de un trámite de una petición, queja o reclamo o recurso, deberá realizarse de conformidad con lo señalado en el código contencioso administrativo.

No obstante lo anterior, los operadores podrán optar por otros mecanismos alternos de notificación que garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por el interesado. Tales mecanismos deberán ser autorizados previamente a su implementación, por la Superintendencia de Industria y Comercio.

1.10 INSTRUCCIONES RELATIVAS A LA SUFICIENCIA DE LA INFORMACIÓN QUE DEBE SUMINISTRARSE A LOS SUSCRIPTORES O USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL CELULAR (TMC) Y DEL SERVICIO DE LOS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN PERSONAL (PCS) DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO SOBRE EL CONSUMO.

1.10.1 INFORMACIÓN RESUMIDA DEL CONSUMO.

Sin perjuicio de lo previsto en otras disposiciones, los operadores de TMC y PCS deben mantener a disposición del suscriptor o usuario, a través de la línea de atención al usuario y en forma gratuita, un resumen del estado de su cuenta, el cual debe incluir por lo menos lo siguiente:

- a) Plan contratado y su descripción;
- b) De acuerdo con el sistema de tasación empleado por el operador, el número exacto (no aproximado) de minutos o segundos consumidos de servicio de voz, desde el último corte de facturación hasta 48 horas previas a la consulta o al límite temporal inferior que establezca el

operador. Se exceptúan, de la inclusión en el resumen del estado de cuenta, los minutos o segundos consumidos en roaming nacional e internacional, larga distancia internacional, servicios suplementarios y de datos, aspecto del cual se informará expresamente al suscriptor o usuario. En todo caso, deberá comunicarse al usuario el límite temporal aplicado.

Los operadores podrán limitar el número de consultas de resumen de cuenta que se realicen en forma gratuita, por cada abonado, a un número que en ningún caso será inferior a dos (2) diarias dentro del respectivo período o ciclo de facturación. Ninguna otra consulta a través de la línea de atención al cliente, distinta de aquella a que viene de hacerse referencia, podrá ser materia de cobro por parte del operador.

Las tarifas correspondientes, así como el número de consultas gratuitas por abonado, deberán ser informadas a cada suscriptor, en forma individual, como mínimo a través de su factura de cobro mensual o mediante comunicación remitida exclusivamente con tal propósito.

1.11 MECANISMOS DE SUPERVISIÓN PARA OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL (TMC, PCS Y TRUNKING).

1.11.1 CALIDAD DE LA LÍNEA DE ATENCIÓN AL USUARIO.

Se debe llevar un control de la calidad del servicio de atención al usuario por vía telefónica, que incluirá:

- a) Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario;
- b) Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente;
- c) Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente que fueron canceladas por el usuario antes de ser atendido por el asesor de servicio al cliente;
- d) Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.

Esta información debe estar disponible para los organismos de control.

1.11.2 CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO.

En cada uno de los puestos de atención al usuario se debe contar con la siguiente información:

- a) Número de usuarios atendidos en cada uno de los centros dispuestos para tal fin;
- b) Número de usuarios que desistieron en cada uno de los centros dispuestos para tal fin;

Esta información debe estar disponible para los organismos de control.

1.11.3 PUBLICACIÓN.

La información a que se hace referencia en los numerales 1.11.1 y 1.11.2 deber ser publicada de forma mensual, dentro de los diez (10) primeros días hábiles, en la página WEB del operador de telefonía móvil (TMC, PCS y Trunking).

La primera publicación se hará dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes siguiente a aquel en que inicie operaciones el operador.

1.11.4 AUDITORÍA DE FACTURACIÓN.

El prestador del servicio de telefonía móvil (TMC, PCS y Trunking) debe certificar el adecuado funcionamiento de su sistema de registro de llamadas para evitar que se produzca el cobro de aquellas no completadas en los términos señalados en regulación vigente, así como la debida aplicación de las tarifas y su reflejo en la facturación, mediante una auditoría interna o externa. Esta podrá realizarse antes o después del lanzamiento de cada plan o de la implementación de una modificación tarifaria, debiendo concluir en todo caso en forma previa a la expedición de las primeras facturas que incluyan dichas variaciones.

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

Todos los soportes de la auditoría deben ser almacenados. Así mismo, deberán permanecer a disposición de Superintendencia de Industria y Comercio en el momento en que esta, en el cumplimiento de funciones, los requiera.

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

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

1.11.5. AUDITORÍAS EVENTUALES.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral anterior, en el evento en que se detecten riesgos o se presenten reclamaciones en relación con los sistemas de tarificación y facturación, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá ordenar al gerente de facturación o el cargo directivo que haga sus veces, en su condición de directo responsable en la materia, que certifique el estado de los mismos de acuerdo con los requisitos previstos en el numeral 1.11.4.

1.11.6 CERTIFICACIÓN ANUAL.

Sin perjuicio de lo previsto en los numerales anteriores, las empresas prestadoras del servicio de telefonía móvil (TMC, PCS Trunking) deberán certificar los sistemas de tarificación y facturación mediante una auditoría anual, correspondiente al ejercicio completo e inmediatamente anterior, en los términos del numeral 1.11.4, dentro de los tres (3) primeros meses del año y remitir el resultado a la Superintendencia de Industria y Comercio antes del

15 de abril siguiente. Esta certificación estará a cargo del representante legal o revisor fiscal de la compañía.

1.11.7 OPERADORES QUE ATIENDAN MENOS DE 2.500 USUARIOS.

Los operadores de telefonía móvil (TMC, PCS y Trunking) que atiendan menos de dos mil quinientos (2.500) usuarios estarán exceptuados del cumplimiento de lo dispuesto en los numerales 1.11.1 al 1.11.6.

CAPITULO SEGUNDO.

MODIFICACIONES CONTRACTUALES.

2.1 MODIFICACIÓN A LOS CONTRATOS.

De conformidad con lo estipulado en el numeral 7.6.1.5 del artículo 7.6.1 de la Resolución 87 de 1997 de la CRT, modificada por la Resolución 575 de 2002 de la CRT, no pueden incluirse en los contratos de prestación de servicio, cláusulas en las que se presuma cualquier manifestación de voluntad por parte del suscriptor, salvo que se le conceda a este un plazo amplio para manifestarse en forma expresa sobre el particular y se le informe sobre las consecuencias que se deriven de su silencio, una vez vencido el plazo señalado, en consecuencia, los operadores de SNTD para hacer efectiva cualquier modificación contractual, deben informarla a los suscriptores en los plazos y términos pactados en los contratos y, en ausencia de aquellos, la comunicación que las informe debe incluir el siguiente texto:

El operador concede al suscriptor, un término de treinta días calendario para que manifieste de manera expresa la aceptación o rechazo de la presente modificación, contados a partir de la fecha de recibo de la presente comunicación, en caso de guardar silencio, se entenderá por aceptada y la misma empezará a regir al vencimiento del período de facturación en que se encuentre'

Igualmente, deberá informarse a los suscriptores dónde, ante quién y cómo deben hacer la manifestación de voluntad expresa de aceptación o rechazo de toda modificación contractual.

2.2. INFORMACIÓN SOBRE COBRO DEL SERVICIO DE TRANSMISIÓN DE MENSAJES DE TEXTO DESDE LA INTERNET. <Numeral adicionado por la Circular 5 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:>

Los cargos por el servicio de transmisión de mensajes desde la internet a un teléfono móvil se generan para el receptor del mensaje, esto es, para el suscriptor de la línea móvil. Sin embargo y en razón a que este no tiene control directo sobre su utilización, será necesaria su aceptación previa del servicio, para lo cual se seguirán los siguientes parámetros:

Se entenderá aceptado el servicio cuando habiéndosele efectuado por parte del operador de telefonía móvil, por cualquier medio, la correspondiente consulta, el suscriptor NO haya manifestado, también por cualquier medio, su NO ACEPTACION del servicio mencionado.

Si dentro de un plazo razonable, que en ningún caso será inferior a treinta (30) días calendario, no hay manifestación alguna por parte del suscriptor, habiéndosele hecho saber las consecuencias que se derivan de su silencio, se entenderá que acepta el mencionado servicio.

El servicio de transmisión de mensajes originados desde la internet podrá ofrecerse empaquetado junto con otros servicios, siempre que los operadores ofrezcan, en forma desagregada, los mismos servicios de telecomunicaciones que se empaquetan.

CAPITULO TERCERO.

ACTIVACIÓN DE ABONADOS.

3.1 INFORMACIÓN SOBRE EQUIPOS TERMINALES.

Todos los operadores de TMC y PCS deberán contar con una base de datos de los equipos terminales que haya activado y se encuentren reportados como extraviados o hurtados o desactivados por no pagar ninguna factura recibida con posterioridad a la venta, en donde se indicará la identificación completa del aparato (el número de serial), la tecnología del equipo, el operador que originó el reporte, así como la fecha y hora en que se produjo el reporte.

3.2. ACTUALIZACIÓN DE BASES DE DATOS.

Las bases de datos señaladas en el numeral anterior, deberán ser actualizadas por los operadores permanentemente y, en todo caso, como máximo cada veinticuatro (24) horas.

3.3. COMPATIBILIDAD DE LAS BASES DE DATOS.

Todos los operadores de telefonía TMC y PCS cuya tecnología y banda de frecuencia empleada permitan la utilización de equipos terminales de otros prestadores de estos servicios, deberán garantizar conjuntamente con estos la accesibilidad recíproca a sus bases de datos de los equipos terminales reportados (aquellas a las que hace alusión el numeral 3.1), para lo cual adoptarán la medidas de carácter tecnológico que sean necesarias a fin de asegurar la compatibilidad de las mismas en un plazo máximo de tres (3) meses contados partir de la entrada en vigencia de la presente Circular.

En todo caso, dicha compatibilidad en las bases de datos deberá preverse y garantizarse por los nuevos operadores de telefonía móvil, dentro de los tres meses siguientes al inicio de sus operaciones.

3.4 AUDITORÍA DE BASES DE DATOS.

Los operadores de telefonía TMC y PCS deberán certificar, mediante una auditoría interna o externa, que las bases de datos de los equipos terminales reportados como extraviados o hurtados, contienen información real y cumplen con la totalidad de las condiciones de actualización y disponibilidad a que alude el presente capítulo.

La certificación de la auditoría debe ser remitida por el representante legal, mediante comunicación enviada a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los quince (15) días siguientes al vencimiento de cada semestre calendario.

3.5 CONDICIONES PARA LA ACTIVACIÓN DE ABONADOS.

En ningún caso un operador de TMC y PCS podrá activar un nuevo abonado, incluyendo los casos en que el equipo terminal sea aportado por el usuario, si este se encuentra reportado como extraviado o hurtado en las bases de datos a las que se refiere el presente capítulo.

Los operadores de TMC y PCS podrán incluir cláusulas contractuales en las que se estipule que si con posterioridad a la activación del equipo terminal se verifica que se encuentra reportado en las bases de datos como extraviados o hurtados, podrán desactivar la línea sin previo aviso.

Texto original de la Circular 10 de 2001, con las adiciones introducidas por las Circulares 12 de 2001, 3, 7, 8 y 9 de 2002 y las modificaciones introducidas por las Circulares 17 y 22 de 2002

CAPITULO I.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN.

1.1 LISTAS DE ALTERNATIVAS DE SUSCRIPCIÓN Y CUADROS COMPARATIVOS.

Los operadores de los servicios de telefonía móvil celular y trunking, en adelante operadores, deberán informar a los interesados las alternativas de suscripción, con y sin cláusula de permanencia mínima inicial, por medio de un cuadro comparativo de las condiciones, sanciones y tarifas de cada alternativa, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 7.5.3 de la resolución 87 de 1997 de la CRT. Los cuadros comparativos deberán contener respecto de cada alternativa, como mínimo, la siguiente información:

- Plazo contractual;
- Plazo máximo de activación de la terminal después de la suscripción del contrato;
- Período de permanencia mínima inicial;
- Fecha en la que operará la prórroga automática;
- Monto de las sanciones o multas por terminación injustificada del contrato durante el período de permanencia mínima inicial;
- Tarifas e incrementos máximos durante la vigencia del contrato;
- Servicios adicionales incluidos en la tarifa ofrecida;
- Cobertura territorial del servicio; y
- Valor del equipo.

1.2 INFORMACIÓN.

1.2.1 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.

Todo operador debe indicar en el texto del contrato, el derecho de los usuarios y suscriptores a presentar peticiones, quejas o reclamos, en adelante PQR, y recursos relacionados con la prestación, utilización, facturación y calidad del servicio, así como los aspectos normativos y operativos de los procedimientos aplicables a la presentación de PQR y recursos.

Igualmente, en todas las facturas se informarán las direcciones ordinarias y electrónicas y los números de fax en los que se pueden presentar las PQR y recursos, así como los horarios de recepción.

En los formularios para cada uno de los trámites que se hayan de surtir, a los que se hace referencia en el numeral 1.3 siguiente, no se podrán pedir requisitos o información adicional a la estrictamente indispensable para la procedibilidad del trámite. Los formularios deberán ir acompañados de instrucciones sencillas para el diligenciamiento y presentación.

1.2.2 DECISIONES.

En toda decisión de un operador que resuelva una PQR, se deberá incluir el siguiente párrafo:

'Contra la presente decisión proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, los cuales deberán ser interpuestos por escrito y simultáneamente ante este mismo operador dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión por parte del usuario o suscriptor. El recurso de reposición será resuelto por el operador y el de apelación por la Superintendencia de Industria y Comercio'.

1.3 OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Los operadores deberán disponer de oficinas de atención al cliente, constituidas conforme a lo establecido en la resolución 87 de 1997 de la CRT y el artículo [153](#) de la ley 142 de 1994. En cada oficina se debe cumplir lo siguiente:

- a) Tener a disposición del público formularios para cada uno de los trámites que haya de surtir, conforme a los procedimientos legalmente establecidos.
- b) El diligenciamiento del formulario deberá ser suficiente para cumplir con los requisitos legales del trámite correspondiente.

Los formularios deberán incluir la reglamentación aplicable en materia de derecho de petición, recursos e invocación del silencio administrativo positivo de acuerdo a las disposiciones del código contencioso administrativo, ley 142 de 1994 y resolución 87 de 1997 de la CRT.

- c) Implementar sistemas que permitan identificar y clasificar internamente y de manera adecuada las PQR y recursos.
- d) Llevar la relación detallada de todas las PQR y recursos recibidas directamente por el operador o trasladadas a éste por la Superintendencia de Industria y Comercio o cualquier otro ente.
- e) Conforme a lo establecido en el artículo 7.5.14 de la resolución 87 de 1997 de la CRT, asignarse un código de atención a cada PQR y recursos presentados verbalmente o por escrito. El rótulo de radicación o la constancia de la recepción oral deberá permitir ubicar e identificar fácilmente la PQR o recurso, la fecha de su presentación y la fecha en la cual operará el silencio administrativo positivo. A manera de ejemplo se establece el formato contenido en el Rótulo de radicación 3040-F01 anexo 1.5.

1.4 COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y PRODUCTOS.

Los operadores deberán acreditar ante el Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor la forma como van a garantizar el derecho de los suscriptores y usuarios a presentar PQR y recursos en las ciudades en las que comercialicen sus servicios o productos, en las cuales no dispongan de oficinas de atención al cliente.

1.5 ADECUACIÓN CONTRACTUAL.

De conformidad con lo establecido en el artículo 7.5.15 de la resolución 87 de 1997 de la CRT, los operadores deberán enviar a la Delegatura para la Protección del Consumidor, a más tardar el 7 de mayo de 2001¹¹ los modelos de contratos de prestación de servicios que utilicen, con los respectivos anexos relativos a las cláusulas de permanencia mínima inicial, sanciones o multas por terminación anticipada, prórroga automática y planes vigentes a la fecha de la remisión.

La Superintendencia de Industria y Comercio organizará con los modelos y anexos remitidos, una base de datos de contratos y documentos. Para su conformación, el texto de los contratos y sus anexos deben enviarse en papel en la pro forma en que van a ser ofrecidos al público y en mensaje de datos (formato original y formato MS-WORD 95) vía Internet o en medio magnético (disquete 3 ½ " formateado con MSDOS), de acuerdo con la identificación señalada en la Remisión de modelos de contratos 3040-F02 anexo 1.6.

La Superintendencia podrá solicitar, en cualquier tiempo, las justificaciones técnicas, administrativas y económicas que considere pertinentes.

Conforme a la facultad prevista en el artículo 40 del decreto 1130 de 1999, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá ordenar la modificación del contenido de estos actos y contratos en cualquier tiempo. La ausencia de orden de modificación por parte de la Superintendencia no tiene ningún efecto en cuanto a la legalidad de los mismos.

1.6 MECANISMOS DE CONTROL.

Para el correcto cumplimiento y seguimiento de lo establecido en el presente capítulo, se deberá observar lo establecido a continuación.

1.6.1 INFORMACIÓN INICIAL.

1.6.1.1 PLAZO PARA LA IMPLEMENTACIÓN.

La implementación de lo previsto, deberá haberse culminado el 7 de mayo de 2001¹²

1.6.1.2 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN.

Para el 22 de marzo de 2001¹³ el operador deberá tomar las decisiones e impartir las instrucciones que definan las acciones y cronogramas a seguir para asegurar la instalación de los números y oficinas de atención al cliente, así como para el cumplimiento de las demás obligaciones establecidas.

El representante legal principal y el revisor fiscal verificarán la disposición de los medios materiales, administrativos y económicos para dar cumplimiento a los cronogramas establecidos y remitirán constancia detallada y documentada de ello a la Delegatura de Protección al Consumidor, a más tardar el 16 de abril de 2001¹⁴ por escrito o en mensaje de datos (formato original y formato MS-WORD 95) vía Internet o en medio magnético (disquete 3 ½ " formateado con MS-DOS).

1.6.1.3 REMISIÓN DE FORMULARIOS Y CONTRATOS.

A más tardar el 7 de mayo 2001¹⁵ los operadores deberán enviar copia de los formularios

para cada uno de los trámites que hayan de surtir y del sistema de identificación, clasificación y ubicación de las PQR y recursos adoptados por el operador.

En los mismos términos, deberá enviarse la información a la que se hace referencia en el numeral 1.5 del presente capítulo.

1.7 INFORMACIÓN A DISPOSICIÓN.

Los operadores deberán mantener a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, las listas de alternativas de suscripción que ofrezcan al público y los cuadros comparativos a que hace referencia el numeral 1.1. de este capítulo. La Superintendencia podrá solicitar, en cualquier tiempo, su remisión y las justificaciones técnicas, administrativas y económicas que considere pertinentes.

1.7.1 INFORMACIÓN ADICIONAL.

1.7.1.1 RESPECTO DE CONTRATOS Y ANEXOS.

Los operadores deberán informar al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, dentro de los siete (7) días siguientes a su ofrecimiento al público, todo nuevo contrato o anexo, así como toda modificación introducida en los contratos de prestación de servicios y/o los anexos que hayan sido remitidos.

1.7.1.2 RESPECTO DE COBERTURA TERRITORIAL.

En los mismos términos indicados en el numeral anterior, en caso de autorización de ampliación de la cobertura para la prestación del servicio, el operador deberá acreditar en dicho territorio la existencia de oficinas de atención al cliente y, en su defecto, la forma como se va a garantizar el derecho de los suscriptores y usuarios a presentar PQR y recursos en las ciudades en las que comercialicen sus servicios o productos y no se disponga de oficinas de atención al cliente.

1.7.1.3 INFORMACIÓN PERIÓDICA.

Dentro de la primera semana de cada trimestre del año calendario, los operadores deberán enviar al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, en medio magnético (disquete 3 ½ " formateado con MSDOS) o vía Internet, la siguiente información:

- a) Una relación consolidada de la información de que trata el literal d) del numeral 1.3. del presente capítulo. Dicha relación consolidada deberá contener el número de PQR y recursos recibidos, la causal que los generó y la atención que se les dio (aceptación, negación, aplicación del silencio administrativo positivo). Para el efecto, se sugiere aplicar la Relación consolidada de PQR y recursos 3040-F03 detallado en el anexo 1.7.
- b) Una certificación del representante legal principal y del revisor fiscal, sobre la forma como se han cumplido las instrucciones contenidas en esta circular y la manera como se han ejecutado los cronogramas e instrucciones adoptadas para su implementación, durante el trimestre correspondiente.

El primer informe periódico deberá ser remitido a la Superintendencia, a partir del trimestre inmediatamente siguiente al vencimiento del plazo establecido para la implementación de lo previsto en el presente capítulo¹⁶

1.7.1.4. INFORMACIÓN ESPECÍFICA. <Numeral 1.7.1.4 adicionado por el numeral primero de la Circular 3 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Los representantes legales de los operadores deberán enviar al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, un extracto de la información a que se refiere el numeral anterior, con estricta sujeción a los ítems que se señalan a continuación:

Item Alcance

Usuarios Activos - Número de abonados a los que se les había facturado algún cargo o recargaron el celular prepago en el trimestre anterior.

PQR resueltas a favor del usuario - Número de peticiones, quejas y reclamos resueltos a favor del usuario en sede de empresa durante el periodo.

Recursos de Reposición atendidos favorablemente para el usuario - Número de recursos de reposición resueltos a favor de los usuarios durante el periodo.

Silencio Administrativo Positivo en sede de empresa - Número de reconocimientos de Silencios Administrativos Positivos (SAP) que otorgue directamente el operador, sin la intervención de la SIC, durante el periodo.

Silencio Administrativo Positivo ordenado por la SIC-Número de reconocimientos de Silencios Administrativos Positivos (SAP)ordenados por la SIC, que hayan sido notificados al operador en el período y que se encuentren en firme.

Esta información deberá remitirse, vía internet, con la misma periodicidad señalada para aquélla prevista en el numeral 1.7.1.3anterior, diligenciando para el efecto el formulario 3040 -F04 que se encuentra a disposición en la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio(www.sic.gov.co).

En consecuencia, el primer envío debe llevarse a cabo en la primera semana del mes de abril de 2002, y corresponderá al primer trimestre calendario del año en curso.

<Inciso final adicionado al numeral 1.7.1.4 por la Circular 7 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:>El Formulario 3040-F04 a que se hace referencia en el presente numeral, corresponde al cuadro aquí incluido, en donde aparecen discriminados los rubros de 'Item' y 'Alcance'

<Inciso adicionado como inciso final del numeral 1.7.1 por la Circular 9 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de telefonía móvil celular y trunking que atiendan menos de dos mil quinientos (2.500) usuarios estarán exceptuados del cumplimiento de lo dispuesto en este numeral.

1.8 TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.

<Numeral adicionado por la Circular [12](#) de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> En el artículo 40 del Decreto 1130 de 1999, se señala que '(..) corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio y en relación con los servicios no domiciliarios de comunicaciones, proteger los derechos de los usuarios, suscriptores y consumidores. Para tal efecto, la Superintendencia, contará, en adición a las propias, con las facultades previstas para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (..).'

Las facultades previstas para la Superintendencia de Servicios Públicos en materia de protección al usuario se encuentran consagradas, entre otras, en el Capítulo [VII](#) del Título VIII de la Ley 142 de 1994, disposiciones que establecen las condiciones y procedimientos para la atención por parte de los operadores de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.

En consecuencia y de conformidad con lo dispuesto en el numeral 21 del artículo 2o. del Decreto 2153 de 1992, este Despacho imparte la siguiente instrucción:

- Los operadores de telefonía móvil celular y demás servicios no domiciliarios de comunicaciones deberán tramitar las peticiones, quejas y reclamos que les sean presentados directamente por los interesados o remitidos por esta Superintendencia, de acuerdo con lo dispuesto en el Capítulo [VII](#) del Título VIII de la Ley 142 de 1994.
- Dichas peticiones deberán ser resueltas en el término de quince días y, en las respuestas a las mismas, se deberán indicar los recursos que proceden. De ser interpuestos los recursos, el operador deberá resolver el de reposición y, cuando sea el caso, remitir a la Superintendencia de Industria y Comercio el subsidiario de apelación.

Igualmente, conforme con las disposiciones de la Ley 142 de 1994 antes indicadas, operará el silencio administrativo cuando no sean respondidas en la oportunidad legal.

El incumplimiento a lo señalado en esta circular dará lugar a las sanciones previstas en el Decreto 2153 de 1992 y la Ley 142 de 1994.

1.9 INSTRUCCIONES RELATIVAS A LA INSUFICIENCIA DE LA INFORMACIÓN QUE DEBE SUMINISTRARSE A LOS SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL CELULAR DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO SOBRE EL CONSUMO. <Numeral adicionado por la Circular 8 de 2002. El nuevo texto es el siguiente: >

1.9.1 INFORMACIÓN RESUMIDA DEL CONSUMO. <Numeral modificado por el artículo 1 de la Circular 22 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Sin perjuicio de lo previsto en otras disposiciones, los operadores de telefonía móvil celular deben mantener a disposición del suscriptor y/o usuario, a través de la línea de atención al usuario y en forma gratuita, un resumen del estado de su cuenta, el cual debe incluir por lo menos lo siguiente:

- a) Plan Contratado y su descripción;
- b) Minutos consumidos desde el último corte de facturación hasta 48 horas previas a la consulta. Se exceptúan la inclusión en el resumen del estado de cuenta, los minutos consumidos en roaming nacional e internacional, aspecto del cual se informará expresamente al suscriptor y/o usuario.

PARÁGRAFO. Los operadores podrán limitar el número de consultas de resumen de cuenta que se realicen en forma gratuita, por cada abonado, a un número que en ningún caso será inferior a dos (2) diarias dentro del respectivo período de facturación. Ninguna otra consulta a través de la línea de atención al cliente, distinta de aquélla a que viene de hacerse referencia, podrá ser materia de cobro por parte del operador.

Las tarifas correspondientes, así como el número de consultas gratuitas por abonado, deberán

ser informadas a cada suscriptor, en forma individual, como mínimo a través de su factura de cobro mensual o mediante comunicación remitida exclusivamente con tal propósito, en forma previa a la entrada en vigencia de la presente circular.

1.10 MECANISMOS DE SUPERVISIÓN PARA OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL. <Numeral adicionado por la Circular 8 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:>

1.10.1 CALIDAD DE LA LÍNEA DE ATENCIÓN AL USUARIO.

Se debe llevar un control de la calidad del servicio de atención al usuario por vía telefónica, que incluirá:

- a) Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario;
- b) Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente;
- c) Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente que fueron canceladas por el usuario antes de ser atendido por el asesor de servicio al cliente;
- d) Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.

Esta información debe estar disponible para los organismos de control dos meses después de ser publicada esta circular.

1.10.2 CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO.

En cada uno de los puestos de atención al usuario se debe contar con la siguiente información:

- a) Número de usuarios atendidos en cada uno de los centros dispuestos para tal fin;
- b) Número de usuarios que desistieron en cada uno de los centros dispuestos para tal fin.

Esta información debe estar disponible para los organismos de control después de dos meses de ser publicada esta circular.

1.10.3 PUBLICACIÓN.

La información a que se hace referencia en los numerales 1.10.1 y 1.10.2 debe ser publicada de forma mensual, dentro de los diez (10) primeros días hábiles, en la página WEB del operador de telefonía móvil.

La primera publicación se hará dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de agosto de 2002, la cual incluirá la información relativa al período comprendido entre el 1o. y el 31 de julio de 2002.

1.10. 4 AUDITORÍA DE FACTURACIÓN. <Numeral modificado por el artículo 1 de la Circular 17 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> El prestador del servicio de telefonía móvil debe certificar la debida aplicación de las tarifas y su reflejo en la facturación, mediante una auditoría interna o externa. Esta podrá realizarse antes o después del

lanzamiento de cada plan o de la implementación de una modificación tarifaria, debiendo concluir en todo caso en forma previa a la expedición de las primeras facturas que incluyan dichas variaciones.

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

Todos los soportes de la auditoría deben ser al macenados y tenerlos a disposición de la SIC en el momento en que ésta, en el cumplimiento de sus funciones, los requiera.

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

- a) Que las facturas cumplen con los requisitos normativos vigentes;
- b) Que se monitorearon las opciones tarifarias de cada plan evaluado;
- c) Metodología aplicada para la verificación de cada plan;
- d) La fecha de la finalización de la auditoría, y
- e) El responsable de la evaluación.

1.10.5. AUDITORÍAS EVENTUALES. <Numeral modificado por el artículo 1 de la Circular 17 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral anterior, en el evento en que se detecten riesgos o se presenten reclamaciones en relación con los sistemas de tarificación y facturación, la SIC podrá ordenar al gerente de facturación o el cargo directivo que haga sus veces, en su condición de directo responsable en la materia, que certifique el estado de los mismos de acuerdo con los requisitos previstos en el numeral 1.10.4.

1.10.6 CERTIFICACIÓN ANUAL. <Numeral modificado por el artículo 1 de la Circular 17 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Sin perjuicio de lo previsto en los numerales anteriores, las empresas prestadoras del servicio de telefonía móvil deberán certificar los sistemas de tarificación y facturación mediante una auditoría anual, en los términos del numeral 1.10.4 dentro de los tres (3) primeros meses del año y remitir el resultado a la SIC antes del 15 de abril siguiente. Esta certificación estará a cargo del representante legal o revisor fiscal de la compañía.

1.10.7 OPERADORES QUE ATIENDAN MENOS DE 2.500 USUARIOS. <Numeral adicionado por el artículo 1 de la Circular 17 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de telefonía móvil que atiendan menos de dos mil quinientos (2.500) usuarios estarán exceptuados del cumplimiento de lo dispuesto en los numerales 1.10.1 al 1.10.6.

Texto original de la Circular 10 de 2001, con las adiciones introducidas por las Circulares 12 de 2001, 3, 7, 8 y 9 de 2002:

CAPITULO I.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN.

1.1 LISTAS DE ALTERNATIVAS DE SUSCRIPCIÓN Y CUADROS COMPARATIVOS.

Los operadores de los servicios de telefonía móvil celular y trunking, en adelante operadores, deberán informar a los interesados las alternativas de suscripción, con y sin cláusula de permanencia mínima inicial, por medio de un cuadro comparativo de las condiciones, sanciones y tarifas de cada alternativa, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 7.5.3 de la resolución 87 de 1997 de la CRT. Los cuadros comparativos deberán contener respecto de cada alternativa, como mínimo, la siguiente información:

- Plazo contractual;
- Plazo máximo de activación de la terminal después de la suscripción del contrato;
- Período de permanencia mínima inicial;
- Fecha en la que operará la prórroga automática;
- Monto de las sanciones o multas por terminación injustificada del contrato durante el período de permanencia mínima inicial;
- Tarifas e incrementos máximos durante la vigencia del contrato;
- Servicios adicionales incluidos en la tarifa ofrecida;
- Cobertura territorial del servicio; y
- Valor del equipo.

1.2 INFORMACIÓN.

1.2.1 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.

Todo operador debe indicar en el texto del contrato, el derecho de los usuarios y suscriptores a presentar peticiones, quejas o reclamos, en adelante PQR, y recursos relacionados con la prestación, utilización, facturación y calidad del servicio, así como los aspectos normativos y operativos de los procedimientos aplicables a la presentación de PQR y recursos.

Igualmente, en todas las facturas se informarán las direcciones ordinarias y electrónicas y los números de fax en los que se pueden presentar las PQR y recursos, así como los horarios de recepción.

En los formularios para cada uno de los trámites que se hayan de surtir, a los que se hace referencia en el numeral 1.3 siguiente, no se podrán pedir requisitos o información adicional a la estrictamente indispensable para la procedibilidad del trámite. Los formularios deberán ir acompañados de instrucciones sencillas para el diligenciamiento y presentación.

1.2.2 DECISIONES.

En toda decisión de un operador que resuelva una PQR, se deberá incluir el siguiente párrafo:

'Contra la presente decisión proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, los cuales deberán ser interpuestos por escrito y simultáneamente ante este mismo operador dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión por parte del usuario o suscriptor. El recurso de reposición será resuelto por el

operador y el de apelación por la Superintendencia de Industria y Comercio'.

1.3 OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Los operadores deberán disponer de oficinas de atención al cliente, constituidas conforme a lo establecido en la resolución 87 de 1997 de la CRT y el artículo [153](#) de la ley 142 de 1994. En cada oficina se debe cumplir lo siguiente:

- a) Tener a disposición del público formularios para cada uno de los trámites que haya de surtir, conforme a los procedimientos legalmente establecidos.
- b) El diligenciamiento del formulario deberá ser suficiente para cumplir con los requisitos legales del trámite correspondiente.

Los formularios deberán incluir la reglamentación aplicable en materia de derecho de petición, recursos e invocación del silencio administrativo positivo de acuerdo a las disposiciones del código contencioso administrativo, ley 142 de 1994 y resolución 87 de 1997 de la CRT.

- c) Implementar sistemas que permitan identificar y clasificar internamente y de manera adecuada las PQR y recursos.
- d) Llevar la relación detallada de todas las PQR y recursos recibidas directamente por el operador o trasladadas a éste por la Superintendencia de Industria y Comercio o cualquier otro ente.
- e) Conforme a lo establecido en el artículo 7.5.14 de la resolución 87 de 1997 de la CRT, asignarse un código de atención a cada PQR y recursos presentados verbalmente o por escrito. El rótulo de radicación o la constancia de la recepción oral deberá permitir ubicar e identificar fácilmente la PQR o recurso, la fecha de su presentación y la fecha en la cual operará el silencio administrativo positivo. A manera de ejemplo se establece el formato contenido en el Rótulo de radicación 3040-F01 anexo 1.5.

1.4 COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y PRODUCTOS.

Los operadores deberán acreditar ante el Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor la forma como van a garantizar el derecho de los suscriptores y usuarios a presentar PQR y recursos en las ciudades en las que comercialicen sus servicios o productos, en las cuales no dispongan de oficinas de atención al cliente.

1.5 ADECUACIÓN CONTRACTUAL.

De conformidad con lo establecido en el artículo 7.5.15 de la resolución 87 de 1997 de la CRT, los operadores deberán enviar a la Delegatura para la Protección del Consumidor, a más tardar el 7 de mayo de 2001¹¹ los modelos de contratos de prestación de servicios que utilicen, con los respectivos anexos relativos a las cláusulas de permanencia mínima inicial, sanciones o multas por terminación anticipada, prórroga automática y planes vigentes a la fecha de la remisión.

La Superintendencia de Industria y Comercio organizará con los modelos y anexos remitidos, una base de datos de contratos y documentos. Para su conformación, el texto de los contratos y sus anexos deben enviarse en papel en la pro forma en que van a ser ofrecidos al público y

en mensaje de datos (formato original y formato MS-WORD 95) vía Internet o en medio magnético (disquete 3 ½ " formateado con MSDOS), de acuerdo con la identificación señalada en la Remisión de modelos de contratos 3040-F02 anexo 1.6.

La Superintendencia podrá solicitar, en cualquier tiempo, las justificaciones técnicas, administrativas y económicas que considere pertinentes.

Conforme a la facultad prevista en el artículo 40 del decreto 1130 de 1999, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá ordenar la modificación del contenido de estos actos y contratos en cualquier tiempo. La ausencia de orden de modificación por parte de la Superintendencia no tiene ningún efecto en cuanto a la legalidad de los mismos.

1.6 MECANISMOS DE CONTROL.

Para el correcto cumplimiento y seguimiento de lo establecido en el presente capítulo, se deberá observar lo establecido a continuación.

1.6.1 INFORMACIÓN INICIAL.

1.6.1.1 PLAZO PARA LA IMPLEMENTACIÓN.

La implementación de lo previsto, deberá haberse culminado el 7 de mayo de 2001¹²

1.6.1.2 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN.

Para el 22 de marzo de 2001¹³ el operador deberá tomar las decisiones e impartir las instrucciones que definan las acciones y cronogramas a seguir para asegurar la instalación de los números y oficinas de atención al cliente, así como para el cumplimiento de las demás obligaciones establecidas.

El representante legal principal y el revisor fiscal verificarán la disposición de los medios materiales, administrativos y económicos para dar cumplimiento a los cronogramas establecidos y remitirán constancia detallada y documentada de ello a la Delegatura de Protección al Consumidor, a más tardar el 16 de abril de 2001¹⁴ por escrito o en mensaje de datos (formato original y formato MS-WORD 95) vía Internet o en medio magnético (disquete 3 ½ " formateado con MS-DOS).

1.6.1.3 REMISIÓN DE FORMULARIOS Y CONTRATOS.

A más tardar el 7 de mayo 2001¹⁵ los operadores deberán enviar copia de los formularios para cada uno de los trámites que hayan de surtir y del sistema de identificación, clasificación y ubicación de las PQR y recursos adoptados por el operador.

En los mismos términos, deberá enviarse la información a la que se hace referencia en el numeral 1.5 del presente capítulo.

1.7 INFORMACIÓN A DISPOSICIÓN.

Los operadores deberán mantener a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, las listas de alternativas de suscripción que ofrezcan al público y los cuadros comparativos a que hace referencia el numeral 1.1. de este capítulo. La Superintendencia podrá solicitar, en cualquier tiempo, su remisión y las justificaciones técnicas, administrativas y económicas que considere pertinentes.

1.7.1 INFORMACIÓN ADICIONAL.

1.7.1.1 RESPECTO DE CONTRATOS Y ANEXOS.

Los operadores deberán informar al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, dentro de los siete (7) días siguientes a su ofrecimiento al público, todo nuevo contrato o anexo, así como toda modificación introducida en los contratos de prestación de servicios y/o los anexos que hayan sido remitidos.

1.7.1.2 RESPECTO DE COBERTURA TERRITORIAL.

En los mismos términos indicados en el numeral anterior, en caso de autorización de ampliación de la cobertura para la prestación del servicio, el operador deberá acreditar en dicho territorio la existencia de oficinas de atención al cliente y, en su defecto, la forma como se va a garantizar el derecho de los suscriptores y usuarios a presentar PQR y recursos en las ciudades en las que comercialicen sus servicios o productos y no se disponga de oficinas de atención al cliente.

1.7.1.3 INFORMACIÓN PERIÓDICA.

Dentro de la primera semana de cada trimestre del año calendario, los operadores deberán enviar al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, en medio magnético (disquete 3 ½ " formateado con MSDOS) o vía Internet, la siguiente información:

- a) Una relación consolidada de la información de que trata el literal d) del numeral 1.3. del presente capítulo. Dicha relación consolidada deberá contener el número de PQR y recursos recibidos, la causal que los generó y la atención que se les dio (aceptación, negación, aplicación del silencio administrativo positivo). Para el efecto, se sugiere aplicar la Relación consolidada de PQR y recursos 3040-F03 detallado en el anexo 1.7.
- b) Una certificación del representante legal principal y del revisor fiscal, sobre la forma como se han cumplido las instrucciones contenidas en esta circular y la manera como se han ejecutado los cronogramas e instrucciones adoptadas para su implementación, durante el trimestre correspondiente.

El primer informe periódico deberá ser remitido a la Superintendencia, a partir del trimestre inmediatamente siguiente al vencimiento del plazo establecido para la implementación de lo previsto en el presente capítulo¹⁶

1.7.1.4. INFORMACIÓN ESPECÍFICA. <Numeral 1.7.1.4 adicionado por el numeral primero de la Circular 3 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Los representantes legales de los operadores deberán enviar al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, un extracto de la información a que se refiere el numeral anterior, con estricta sujeción a los ítems que se señalan a continuación:

Item Alcance

Usuarios Activos - Número de abonados a los que se les había facturado algún cargo o recargaron el celular prepago en el trimestre anterior.

PQR resueltas a favor del usuario - Número de peticiones, quejas y reclamos resueltos a favor

del usuario en sede de empresa durante el periodo.

Recursos de Reposición atendidos favorablemente para el usuario - Número de recursos de reposición resueltos a favor de los usuarios durante el periodo.

Silencio Administrativo Positivo en sede de empresa - Número de reconocimientos de Silencios Administrativos Positivos (SAP) que otorgue directamente el operador, sin la intervención de la SIC, durante el periodo.

Silencio Administrativo Positivo ordenado por la SIC-Número de reconocimientos de Silencios Administrativos Positivos (SAP)ordenados por la SIC, que hayan sido notificados al operador en el período y que se encuentren en firme.

Esta información deberá remitirse, vía internet, con la misma periodicidad señalada para aquélla prevista en el numeral 1.7.1.3anterior, diligenciando para el efecto el formulario 3040-F04 que se encuentra a disposición en la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio(www.sic.gov.co).

En consecuencia, el primer envío debe llevarse a cabo en la primera semana del mes de abril de 2002, y corresponderá al primer trimestre calendario del año en curso.

<Inciso final adicionado al numeral 1.7.1.4 por la Circular 7 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:>El Formulario 3040-F04 a que se hace referencia en el presente numeral, corresponde al cuadro aquí incluido, en donde aparecen discriminados los rubros de 'Item' y 'Alcance'

<Inciso adicionado como inciso final del numeral 1.7.1 por la Circular 9 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de telefonía móvil celular y trunking que atiendan menos de dos mil quinientos (2.500) usuarios estarán exceptuados del cumplimiento de lo dispuesto en este numeral.

1.8 TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.

<Numeral adicionado por la Circular [12](#) de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> En el artículo 40 del Decreto 1130 de 1999, se señala que '(..) corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio y en relación con los servicios no domiciliarios de comunicaciones, proteger los derechos de los usuarios, suscriptores y consumidores. Para tal efecto, la Superintendencia, contará, en adición a las propias, con las facultades previstas para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (..).'

Las facultades previstas para la Superintendencia de Servicios Públicos en materia de protección al usuario se encuentran consagradas, entre otras, en el Capítulo [VII](#) del Título VIII de la Ley 142 de 1994, disposiciones que establecen las condiciones y procedimientos para la atención por parte de los operadores de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.

En consecuencia y de conformidad con lo dispuesto en el numeral 21 del artículo 2o. del Decreto 2153 de 1992, este Despacho imparte la siguiente instrucción:

- Los operadores de telefonía móvil celular y demás servicios no domiciliarios de comunicaciones deberán tramitar las peticiones, quejas y reclamos que les sean presentados directamente por los interesados o remitidos por esta Superintendencia, de acuerdo con lo

dispuesto en el Capítulo [VII](#) del Título VIII de la Ley 142 de 1994.

- Dichas peticiones deberán ser resueltas en el término de quince días y, en las respuestas a las mismas, se deberán indicar los recursos que proceden. De ser interpuestos los recursos, el operador deberá resolver el de reposición y, cuando sea el caso, remitir a la Superintendencia de Industria y Comercio el subsidiario de apelación.

Igualmente, conforme con las disposiciones de la Ley 142 de 1994 antes indicadas, operará el silencio administrativo cuando no sean respondidas en la oportunidad legal.

El incumplimiento a lo señalado en esta circular dará lugar a las sanciones previstas en el Decreto 2153 de 1992 y la Ley 142 de 1994.

1.9 INSTRUCCIONES RELATIVAS A LA INSUFICIENCIA DE LA INFORMACIÓN QUE DEBE SUMINISTRARSE A LOS SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL CELULAR DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO SOBRE EL CONSUMO. <Numeral adicionado por la Circular 8 de 2002. El nuevo texto es el siguiente: >

1.9.1 INFORMACIÓN RESUMIDA DEL CONSUMO. Sin perjuicio de lo previsto en otras disposiciones, los operadores de telefonía móvil celular deben mantener a disposición del suscriptor y/o usuario, a través de la línea de atención al usuario y en forma gratuita, un resumen del estado de su cuenta, el cual debe incluir por lo menos lo siguiente:

- a) Plan Contratado y su descripción;
- b) Minutos consumidos desde el último corte de facturación hasta 48 horas previas a la consulta. Se exceptúan la inclusión en el resumen del estado de cuenta, los minutos consumidos en roaming nacional e internacional, aspecto del cual se informará expresamente al suscriptor y/o usuario.

PARÁGRAFO. Los operadores tendrán un plazo de 6 meses después de emitida esta circular para adecuar sus sistemas y dar cumplimiento a la Información resumida del consumo.

1.10 MECANISMOS DE SUPERVISIÓN PARA OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL. <Numeral adicionado por la Circular 8 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:>

1.10.1 CALIDAD DE LA LÍNEA DE ATENCIÓN AL USUARIO.

Se debe llevar un control de la calidad del servicio de atención al usuario por vía telefónica, que incluirá:

- a) Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario;
- b) Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente;
- c) Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente que fueron canceladas por el usuario antes de ser atendido por el asesor de servicio al cliente;
- d) Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.

Esta información debe estar disponible para los organismos de control dos meses después de ser publicada esta circular.

1.10.2 CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO.

En cada uno de los puestos de atención al usuario se debe contar con la siguiente información:

- a) Número de usuarios atendidos en cada uno de los centros dispuestos para tal fin;
- b) Número de usuarios que desistieron en cada uno de los centros dispuestos para tal fin.

Esta información debe estar disponible para los organismos de control después de dos meses de ser publicada esta circular.

1.10.3 PUBLICACIÓN.

La información a que se hace referencia en los numerales 1.10.1 y 1.10.2 debe ser publicada de forma mensual, dentro de los diez (10) primeros días hábiles, en la página WEB del operador de telefonía móvil.

La primera publicación se hará dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de agosto de 2002, la cual incluirá la información relativa al período comprendido entre el 1o. y el 31 de julio de 2002.

1.10.4 AUDITORÍA DE FACTURACIÓN.

El prestador del servicio de telefonía móvil debe certificar la debida aplicación de tarifas y su reflejo en la facturación, mediante una auditoría interna o externa. Esta se realizará dentro del período de facturación siguiente al lanzamiento de cada plan o a la implementación de la modificación tarifaria y deberá concluir en forma previa a la expedición de las primeras facturas que incluyan dichas variaciones.

Sólo podrá emitirse la facturación cuando el resultado de la auditoría realizada concluya que no existen fallas en el respectivo sistema.

Todos los soportes de la auditoría deben ser almacenados y tenerlos a disposición de la SIC en el momento que ésta en el cumplimiento de sus funciones los requiera.

La auditoría debe ser certificada por el representante legal mediante una comunicación enviada a la SIC dentro de los 5 días siguientes a su culminación y certificar los siguientes puntos:

- a) Que las facturas cumplen con los requerimientos normativos vigentes;
- b) Que se monitorearon las opciones tarifarias en cada plan evaluado;
- c) Metodología aplicada para la verificación de cada plan;
- d) La fecha de finalización de la auditoría;
- e) El responsable de la evaluación.

Los operadores de telefonía móvil contarán con tres meses a partir de la publicación de la presente circular para certificar sus sistemas de facturación.

1.10.5 CERTIFICACIÓN ANUAL.

Sin perjuicio de lo previsto en el numeral anterior, las empresas prestadoras del servicio de telefonía móvil deberán certificar los sistemas de tarificación y facturación mediante una auditoría anual, en los términos del numeral 1.10.4 dentro de los tres (3) primeros meses del año y remitir el resultado a la SIC antes del 15 de abril siguiente.

1.10.6 OPERADORES QUE ATIENDAN MENOS DE 2.500 USUARIOS.

Los operadores de telefonía móvil que atiendan menos de dos mil quinientos (2.500) usuarios estarán exceptuados del cumplimiento de lo dispuesto en los numerales 1.10.1 al 1.10.5. No obstante, deberán remitir a la Superintendencia de Industria y Comercio a más tardar el 30 de junio de 2002, por una sola vez, la información referente a los mecanismo de atención al usuario que aplican en el desarrollo de su operación.

CAPITULO II.

VARIACIONES TARIFARIAS Y MODIFICACIONES CONTRACTUALES.

2.1 DIVULGACIÓN DE TARIFAS.

Según lo establecido en el artículo 7.5.6 de la resolución 87 de 1997 de la CRT, los aumentos máximos de tarifas deberán estar previstos en el respectivo contrato y ser fácilmente determinables por el suscriptor al momento de la celebración del mismo.

Igualmente, los cambios de tarifas entrarán a regir una vez se den a conocer a los usuarios. Dicha comunicación, para ser suficiente, debe contener como mínimo la siguiente información:

- a) Que el suscriptor, encontrándose en un período de permanencia mínima, podrá solicitar la terminación del contrato dentro del mes siguiente al momento de conocer el incremento tarifario, sin que haya lugar a multa o sanción, cuando éste aumento supere los topes máximos establecidos en el contrato.
- b) Que en caso de que el contrato no establezca el tope máximo del aumento tarifario, como lo ordena la resolución 336 de 2000, se entiende que se trata de modificación contractual, en cuyo evento se le concede un término de treinta (30) días para que se manifieste su aceptación. En caso contrario deberá informarle sobre las consecuencias que se derivarán de su silencio, una vez venza el plazo otorgado.
- c) Que el suscriptor que no se encuentre en período de permanencia mínima inicial, tiene derecho a terminar el contrato en cualquier momento durante la vigencia de la prórroga, sin que haya lugar a sanciones o multas, al vencimiento del período de facturación en que se encuentre.
- d) El siguiente texto:

'En los contratos en los que se prevé un período de permanencia obligatoria (cláusula de período de permanencia mínima inicial), el suscriptor podrá solicitar la terminación de su

contrato dentro del mes siguiente al momento de conocer los incrementos, sin que haya lugar a multa o sanción, cuando los mismos superen los aumentos máximos establecidos en el contrato, conforme a lo dispuesto en el artículo 7.5.6 de la resolución 87 de 1997 de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.'

A dicha comunicación deberá anexarse formato que facilite al usuario la referida manifestación.

2.2 MODIFICACIÓN A LOS CONTRATOS.

De conformidad con lo estipulado en el numeral 5 del artículo [10](#) del decreto 990 de 1998, no pueden incluirse en los contratos de prestación de servicio de telefonía móvil celular, cláusulas en las que se presuma cualquier manifestación de voluntad por parte del suscriptor y/o usuario, salvo que se le conceda a éste un plazo amplio para manifestarse en forma expresa sobre el particular y se le informe sobre las consecuencias que se deriven de su silencio, una vez vencido el plazo señalado, en consecuencia, los operadores para hacer efectiva cualquier modificación contractual, deben informarla a los suscriptores y/o usuarios en los plazos y términos pactados en los contratos, y, en ausencia de aquellos, la comunicación que las informe debe incluir el siguiente texto:

'El operador concede al usuario y/o suscriptor, un término de treinta días calendario para que manifieste de manera expresa la aceptación o rechazo de la presente modificación, contados a partir de la fecha de recibo de la presente modificación, en caso de guardar silencio, se entenderá por aceptada y la misma empezará a regir al vencimiento del período de facturación en que se encuentre'.

Igualmente, deberá informarse a los suscriptores y/o usuarios, dónde, ante quién y cómo deben hacer la manifestación de voluntad expresa de aceptación o rechazo de toda modificación contractual.

2.3 SANCIONES ESPECÍFICAS.

Sin perjuicio de haber cumplido en su momento con la obligación de efectuar la comunicación a los usuarios sobre las variaciones tarifarias y/o modificaciones contractuales, a partir del 7 de marzo de 2001¹⁷ deberá darse aplicación a lo instruido en relación con dichas comunicaciones La inobservancia de las instrucciones impartidas implicará violación de las disposiciones de protección al consumidor y dará lugar a las sanciones previstas en el código contencioso administrativo, la ley 142 de 1994, los decretos 3466 de 1982 y 2153 de 1992 y demás normas aplicables.

CAPITULO III.

SILENCIO ADMINISTRATIVO.

Espacio en blanco

CAPITULO IV.

FACTURACIÓN.

Espacio en blanco

CAPITULO V.

LLAMADAS DE FIJO A CELULAR.

Espacio en blanco

CAPITULO VI.

INTERNET.

Espacio en blanco

Texto vigente antes de la modificación introducida por la Circular 14 de 2012:

<Consultar el texto antes de la modificación introducida por la Circular 14 de 2012 al inicio del Título [III](#)>

CAPÍTULO I.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES.

<Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. El
- El cumplimiento del literal b del numeral 1.1.4.4.1 se suspende hasta nueva instrucción por la Circular [1](#) de 2013, 'Modificar el Capítulo Primero Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 48.673 de 14 de enero de 2013.
- Numeral 1.1.2.3 adicionado por la Circular [17](#) de 2012, 'por la cual se adiciona el numeral [1.1.2.3](#) al Capítulo I y el numeral [2.1.3.3](#) al Capítulo II del Título III de la Circular Única', publicada en el Diario Oficial No. 48.537 de 29 de agosto de 2012.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 14 de 2012, adicionado parcialmente por la Circular 17 de 2012:

CAPÍTULO PRIMERO.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

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

1.1. Disposiciones Generales

1.1.1. Oficinas físicas de atención al usuario

1.1.1.1. Información disponible

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

a) Tener a disposición del público 3 formularios a saber:

i) Formulario de Peticiones.

ii) Formulario de Quejas.

iii) Formulario de Recursos.

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

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

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

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

b) Tener una cartelera (mínimo de 50 x 40 cm), ubicada en un lugar visible de las oficinas físicas con el listado de la información señalada en los literales a), b), c), d), e), f), i), j), m) y o) del numeral 11.8 del artículo [11](#) del RPU. Para los literales g), h), k), l), n) y p) del numeral 11.8 del artículo [11](#) del RPU, la información se deberá divulgar de acuerdo a los mecanismos que para ello tenga previsto el proveedor de servicios de comunicaciones siempre y cuando se garantice su publicidad y el fácil acceso por parte de los usuarios.

c) Para efectos de consulta por parte de los usuarios, de manera inmediata la información de que trata el numeral 11.8 del artículo [11](#) del RPU, esta debe estar disponible en cada oficina en un documento físico impreso, como en la página web del proveedor de servicios de comunicaciones.

1.1.1.2. Cierres de las oficinas físicas de atención al usuario

Cuando los proveedores de servicios de comunicaciones deban realizar cierres programados de las oficinas físicas de atención al usuario, deberán comunicar tal situación a sus usuarios

por lo menos con tres (3) días hábiles de anticipación al cierre, a través de los mecanismos obligatorios de atención de que trata el numeral 11.9 del artículo [11](#) del RPU. Así mismo, deberá informar la fecha en la que se tiene prevista la apertura de la oficina al usuario. Dentro del mismo término se deberá comunicar dicha situación a la Dirección de Investigaciones de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio.

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

1.1.2. Peticiones, Quejas y Recursos (PQR)

1.1.2.1. Presentación de Peticiones, Quejas y Recursos (PQR)

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

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

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

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

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

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

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

1.1.2.3 TÉRMINO PARA INTERPOSICIÓN DE RECURSOS. <Numeral adicionado por la

Circular [17](#) de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

El usuario tendrá derecho a interponer recurso de reposición y, en subsidio el de apelación ante el mismo proveedor que decidió la petición o queja, a través de los mecanismos obligatorios de atención de Peticiones, Quejas y Recursos, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión al usuario.

De conformidad con lo previsto en el artículo 47 del RPU, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán informarle expresamente al usuario, que el término de interposición del recurso de reposición, y subsidio de apelación es de diez (10) días hábiles, contados a partir de que tenga conocimiento de la decisión de su petición o queja.

1.1.3. Registro de Números Excluidos

Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán generar una opción en sus oficinas virtuales, esto es, en su página web y redes sociales que hayan dispuesto, que les permita a los usuarios acceder al enlace dispuesto por la CRC en forma gratuita, para que los usuarios puedan inscribir su número de abonado móvil en el Registro de Números Excluidos (RNE), con el propósito de evitar la recepción de mensajes cortos de texto -SMS- y/o mensajes multimedia -MMS- con fines comerciales o publicitarios.

1.1.4. Mecanismos de supervisión para proveedores de servicios de comunicaciones

1.1.4.1. Remisión de formularios

Para el correcto cumplimiento y seguimiento de lo establecido en el presente Capítulo, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la publicación de la presente circular, enviar copia de los formularios para cada uno de los trámites relacionados con Peticiones, Quejas y Recursos de que trata el numeral 1.1.1.1.

Los proveedores de servicios de comunicaciones que inicien operaciones después de la publicación de la presente circular deberán enviar dentro de los quince (15) días siguientes al inicio de sus operaciones, la información de que trata el inciso anterior.

1.1.4.2. Modificación contractual

Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán enviar a la Dirección de Investigaciones de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, los modelos de contratos de prestación de servicios que utilicen, con los respectivos anexos relativos a las cláusulas de permanencia mínima inicial, prórroga automática y planes vigentes a la fecha de la remisión.

Conforme a la facultad prevista en el numeral 2 del artículo 13 del Decreto 4886 de 2011, la Dirección de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones podrá ordenar la modificación de los contratos cuando sus estipulaciones sean contrarias al régimen de protección de los derechos de los usuarios de comunicaciones o afecten los derechos de estos últimos.

1.1.4.2.1. Información a disposición

Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán implementar sistemas que permitan

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

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

1.1.4.3. Calidad en atención al usuario

1.1.4.3.1. Publicación de los indicadores de atención al usuario

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

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

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

TIPO DE QUEJA

Negación de consumos

Inconformidad con la cláusula de permanencia mínima.

Inconformidad con la terminación de contrato.

Inconformidad con cobros inoportunos.

Inconformidad con cobros por servicios no prestados.

Inconformidad con el plan tarifario.

Inconformidad con la modificación de la tarifa y planes.

Inconformidad con la modificación del contrato.

Inconformidad con el estrato aplicado por la autoridad territorial y el aplicado en la factura.
Inconformidad con el subsidio aplicado.

Inconformidad con pagos no abonados y no abono oportuno.

Inconformidad con la entrega y oportunidad de la factura.

Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio.

Inconformidad con el cambio de ciclo de facturación.

Inconformidad con la facturación.

Inconformidad con el plazo para el inicio de la prestación del servicio.

Inconformidad con la cesión del contrato.

Inconformidad con la publicidad.

Inconformidad con el reporte a centrales de riesgos.

Negación de la relación contractual.

Inconformidad con el derecho a la portabilidad numérica.

Inconformidad con la apertura de bandas del equipo terminal.

Falta de disponibilidad del servicio por las fallas en el equipo terminal suministrado por el proveedor.

Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica.

Falta de disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor.

Inconformidad con la compensación.

Inconformidad con el servicio de Roaming Internacional.

Inconformidad con el cobro de servicios suplementarios y adicionales.

Inconformidad con la activación y desactivación de servicios suplementarios.

Inconformidad con la activación de equipos terminales y/o líneas.

Inconformidad con la recepción de equipo terminal en garantía.

Inconformidad con la reposición de equipos terminales.

Inconformidad en la calidad de atención al usuario.

Inconformidad por la negativa en recibir una Petición, Queja y Recurso.

Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet.

Inconformidad sobre el cumplimiento de una orden de la SIC.

Inconformidad con la vigencia de las tarjetas prepago.

Inconformidad con la transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago.
Inconformidad con la utilización de datos personales con fines comerciales o publicitarios.
Inconformidad con el cambio unilateral de modalidad prepago a pospago.

Inconformidad con el cobro en las consultas por atención al usuario sin previa información.

Inconformidad con la suspensión del servicio con recurso en trámite.

Otros.

1.1.4.3.2. Certificación sobre control de calidad de atención al usuario

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

1.1.4.4. Solicitud de información

1.1.4.4.1. Información periódica

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

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

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

<Consultar tabla directamente en la Circular [14](#) de 2012>

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

b) Una relación consolidada del número total de usuarios y de líneas de acuerdo con los

siguientes ítems.

NÚMERO DE LÍNEAS Número total de líneas

NÚMERO DE USUARIOS Número total de usuarios

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

SAP Número de reconocimientos de Silencios Administrativos Positivos (SAP), que otorgue directamente el proveedor, sin la intervención de la SIC, durante el período.

SAPSIC Número de reconocimientos de Silencios Administrativos Positivos (SAP), ordenados por la SIC a través de un acto administrativo debidamente ejecutoriado.

La información antes descrita deberá remitirla el representante legal del proveedor, quien a su vez deberá certificar la forma como se han cumplido las instrucciones contenidas en esta circular.

En el caso de los nuevos proveedores de servicios de comunicaciones que ingresen al mercado, la información periódica deberá ser remitida a la Superintendencia, a partir del trimestre calendario inmediatamente siguiente al inicio de operaciones.

1.1.4.4.2. Certificación sobre información periódica y específica

Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán allegar, junto con el reporte trimestral que contenga la información periódica una certificación de auditor interno o externo, en que se manifieste que la información reportada ha sido verificada previamente y se ajusta integralmente a los parámetros fijados en los referidos acápite de la presente Circular.

1.1.5. Notificación de decisiones empresariales

La notificación de las decisiones adoptadas por los proveedores de los servicios de comunicaciones dentro de un trámite de una petición, queja y/o recurso, deberá realizarse de conformidad con lo señalado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

1.1.5.1. Mecanismos alternos de notificación

Sin perjuicio de lo anterior y de conformidad con lo previsto en el artículo [50](#) del RPU, los proveedores de servicios de comunicaciones podrán establecer otros mecanismos alternos de notificación que garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por parte del usuario.

Tales mecanismos deberán cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

1.1.5.1.1. Servicio de mensajería expresa

Los proveedores de servicios de comunicaciones podrán emplear, como mecanismo alternativo de notificación, el servicio de mensajería expresa, el cual deberá cumplir, como mínimo, con las características previstas en el numeral 2.3 del artículo [3o](#) de la Ley 1369 de 2009 y los soportes y tiempos de entrega consagrados en la Resolución 3095 de 2011 de la Comisión de

Regulación de Comunicaciones.

1.1.5.1.2. Mecanismo de notificación en línea a través de internet

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

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

a) La utilización de este tipo de mecanismo podrá ser sugerida a todo usuario, pero estará siempre condicionada a la libre y expresa aceptación del mismo. Esta aceptación deberá estar debidamente registrada y acompañada de la evidencia acerca de la aceptación del usuario de los términos y condiciones de uso.

b) En la implementación de este tipo de mecanismos, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán incluir dispositivos que permitan la confirmación de la identidad del usuario en el momento del registro.

c) Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán incluir, dentro del término legal para la notificación de la respuesta a la Petición, Queja o Recurso, el envío de alertas a los usuarios, bien sea por SMS, llamadas telefónicas o correos electrónicos (en este último evento, previa aceptación expresa del usuario), en las cuales les adviertan sobre la puesta a su disposición de una comunicación o respuesta de la que deban notificarse ingresando al portal de internet señalado por el proveedor de servicios de comunicaciones. Del envío de estas alertas el proveedor dejará constancia.

d) La respuesta debe indicar claramente la fecha y hora en que se emite, así como la fecha y hora en que fue puesta a disposición del usuario, las cuales deberán encontrarse, en todos los casos, dentro del término legal para la notificación de la respuesta a la Petición, Queja y Recurso. La respuesta deberá enviarse en un formato que permita su impresión por parte del usuario, así como su descarga.

e) La notificación en línea a través de internet se entenderá surtida a partir de la fecha y hora en que el usuario acceda al contenido de la decisión o respuesta, de conformidad con el artículo [56](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

f) El proveedor de servicios de comunicaciones deberá siempre informar de la existencia de otros mecanismos de notificación para que el usuario pueda elegir libremente.

1.1.5.1.3. Notificaciones por medio de correo electrónico

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

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

a) La notificación por medio de correo electrónico estará siempre condicionada a la libre y expresa aceptación del usuario, mediante el registro de una dirección de correo electrónico. Esta última deberá estar debidamente registrada y acompañada de la respectiva evidencia de aceptación del usuario de los términos y condiciones de uso.

b) La notificación se realizará en todos los casos, mediante el envío de la comunicación a la dirección de correo electrónico registrada por el usuario al momento de aceptar la notificación electrónica, o a la dirección electrónica que figure en el contrato para efectos de las notificaciones o a la que se indique en la Petición, Queja y Recurso.

En el evento en que el usuario cuente con más de una dirección de correo electrónico registrada para la notificación de la respuesta o decisión a sus Peticiones, Quejas y Recursos, el proveedor de servicios de comunicaciones deberá notificar en la última dirección electrónica por él informada.

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

d) Cuando el usuario acepte que la decisión adoptada respecto de su Queja sea notificada por medio de correo electrónico, el proveedor de servicios de comunicaciones deberá garantizar, en todos los casos, que por esa misma vía el usuario puede ejercitar los recursos de reposición y subsidiario el de apelación, bien sea respondiendo al correo electrónico de origen o escribiendo a una nueva dirección de correo electrónico que señalará claramente el proveedor en la respuesta que dé.

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

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

g) El proveedor de servicios de comunicaciones deberá siempre informar de la existencia de otros mecanismos de notificación para que el usuario pueda elegir libremente.

1.1.5.2. Información al usuario sobre los mecanismos de notificación

En el momento de la celebración del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, los proveedores deberán informar claramente a los usuarios que celebren el contrato acerca de las alternativas para la notificación de las respuestas y decisiones tomadas para resolver peticiones, quejas y recursos.

El mecanismo alternativo de notificación podrá ser empleado por el proveedor de servicios de comunicaciones respecto de los usuarios que hayan celebrado sus contratos con anterioridad a esta Circular, siempre y cuando se haya informado adecuadamente al usuario y exista aceptación expresa del mismo.

1.1.6. Remisión de expedientes a la Superintendencia de Industria y Comercio para decisión

del recurso de apelación

De conformidad con el literal c) del numeral 3 del artículo [47](#) del RPU, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán remitir a la Superintendencia de Industria y Comercio el expediente, dentro de los cinco (5) días hábiles, contados a partir de la notificación de la decisión que resuelve el recurso de reposición.

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

a) Carátula o portada que deberá contener:

1. Razón social del proveedor
2. NIT del proveedor
3. Nombre del representante legal del proveedor
4. Nombre o razón social del recurrente
5. Identificación del recurrente (NIT, C.C., CE., etc.)
6. Código Único Numérico (CUN).
7. Dirección de notificación del recurrente
8. Ciudad de domicilio del recurrente
9. Número de teléfono relacionado con la reclamación (móvil o fijo), cuando sea procedente
10. Número total de folios remitidos

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

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

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

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

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

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

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

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

1.1.7.1. Información al usuario

A través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, mencionados en el numeral 11.9 del artículo [11](#) del RPU, se informará a los usuarios de forma clara y precisa, la posibilidad que tienen de radicar ante los proveedores de servicios de comunicaciones Peticiones, Quejas o Recursos relacionados con la corrección, actualización o eliminación de la información personal que el proveedor haya suministrado al operador de información crediticia.

1.1.7.2. Reglas generales

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

1.1.7.3. Información de quejas

En la información que los proveedores de servicios de comunicaciones reporten de acuerdo con lo previsto en el numeral 1.14.3.1 del presente Título, deberán incluir dentro de la tipología “Reporte a centrales de riesgo”, lo siguiente:

a) El número de peticiones o quejas presentadas ante el proveedor relacionadas con una solicitud de corrección, actualización o retiro de datos personales registrados por aquel ante un operador de información.

b) El número de quejas radicadas directamente por el usuario ante el operador de la información, de los cuales tenga conocimiento el proveedor, en su calidad de fuente de la información, en virtud del traslado del reclamo que le haga el operador con fundamento en lo previsto en el numeral 4 de la parte “II Trámite de reclamos”, del artículo [16](#) de la Ley [1266](#) de 2008.

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

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

Si el usuario solicita a la Superintendencia de Industria y Comercio la corrección,

actualización o eliminación de datos personales invocando como requisito de procedibilidad la presentación de su petición o queja directamente ante el proveedor y la falta de atención por parte de este, 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 [4o](#) 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 este 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 2o del artículo [66](#) del RPU, norma que deberá ser expresamente citada por el proveedor de servicios en la respuesta a la solicitud.

iii) En los casos en los que se haya suscrito cláusula de permanencia mínima, el usuario tendrá derecho a dar por terminado el contrato en cualquier momento, sin perjuicio del cobro de las sumas asociadas a la terminación anticipada del mismo, salvo en los eventos previstos en el RPU en los que se exonera al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima.

iv) En el evento en que el proveedor de servicios haya suministrado a título de comodato uno o más equipos o elementos necesarios para la prestación del servicio, la terminación del contrato deberá materializarse en los precisos términos señalados en precedencia, en tanto que la devolución de los referidos equipos o elementos será una consecuencia de la finalización de la relación contractual y, en ningún caso, un requisito para su procedencia.

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

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

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

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

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

1.1.9. Información a disposición

1.1.9.1. Auditoría de facturación

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

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

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

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

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

f) El responsable de la evaluación.

1.1.9.2. Auditorías eventuales

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

1.1.10 Certificación anual

Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán certificar a la Superintendencia de Industria y Comercio, el número de auditorías de facturación y de auditorías eventuales realizadas durante el año calendario, así como los resultados de las mismas. Esta certificación estará a cargo del representante legal de la sociedad y deberá presentarse antes del 15 de abril de cada año.

1.2. Proveedores exceptuados

Los proveedores de servicios de comunicaciones que cuenten únicamente con usuarios corporativos o empresariales en los cuales la totalidad de los contratos se enmarquen en la excepción establecida en el parágrafo del artículo [1o](#) del RPU estarán exceptuados del cumplimiento de lo dispuesto en el presente Título.

1.1. OBJETO. <Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>

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 estos, en la celebración de los contratos, durante su ejecución y en la terminación del mismo.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. Rige a partir del 1 de enero de 2018.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 14 de 2012:

<Consultar el texto del Capítulo 1 al inicio de este [Capítulo](#)>

1.2. DEBER DE INFORMACIÓN. <Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017. El nuevo

texto es el siguiente:>

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.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. Rige a partir del 1 de enero de 2018.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 14 de 2012:

<Consultar el texto del Capítulo 1 al inicio de este [Capítulo](#)>

1.2.1. INFORMACIÓN DISPONIBLE AL USUARIO.

1.2.1.1. OFICINAS FÍSICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO. <Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>

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 3o 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.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. Rige a partir del 1 de enero de 2018.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 14 de 2012:

<Consultar el texto del Capítulo 1 al inicio de este [Capítulo](#)>

1.2.1.2. PÁGINA WEB. <Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>

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, 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 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.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. Rige a partir del 1 de enero de 2018.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 14 de 2012:

<Consultar el texto del Capítulo 1 al inicio de este [Capítulo](#)>

1.3. PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS Y RECURSOS. <Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>

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.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. Rige a partir del 1 de enero de 2018.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 14 de 2012:

<Consultar el texto del Capítulo 1 al inicio de este [Capítulo](#)>

1.3.1. INFORMACIÓN SOBRE EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES Y QUEJAS/RECLAMOS. <Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017. El nuevo texto es el

siguiente:>

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)”.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. Rige a partir del 1 de enero de 2018.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 14 de 2012:

<Consultar el texto del Capítulo 1 al inicio de este [Capítulo](#)>

1.3.2. ASIGNACIÓN DE TIPOLOGÍA PARA PETICIONES. <Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>

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

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. Rige a partir del 1 de enero de 2018.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 14 de 2012:

<Consultar el texto del Capítulo 1 al inicio de este [Capítulo](#)>

1.3.3. PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS Y RECURSOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA GRATUITA. <Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>

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.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. Rige a partir del 1 de enero de 2018.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 14 de 2012:

<Consultar el texto del Capítulo 1 al inicio de este [Capítulo](#)>

1.3.4. PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS Y RECURSOS EN PÁGINA WEB DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO. <Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>

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 direcciona al formato previsto en el RPU denominado "Formato para presentación de peticiones, quejas/reclamos y recursos a través de oficinas virtuales".

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. Rige a partir del 1 de enero de 2018.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 14 de 2012:

<Consultar el texto del Capítulo 1 al inicio de este [Capítulo](#)>

1.3.5. INFORMACIÓN SOBRE OPORTUNIDAD Y TRÁMITE DE PETICIONES Y QUEJAS/RECLAMOS SOBRE FACTURACIÓN. <Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>

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 estas 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.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. Rige a partir del 1 de enero de 2018.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 14 de 2012:

<Consultar el texto del Capítulo 1 al inicio de este [Capítulo](#)>

1.3.6. RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS Y RECURSOS. <Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>

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 este, 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”.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. Rige a partir del 1 de enero de 2018.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 14 de 2012:

<Consultar el texto del Capítulo 1 al inicio de este [Capítulo](#)>

1.3.7. CONSERVACIÓN DE RESPUESTAS Y NOTIFICACIONES A LAS PETICIONES, QUEJAS/ RECLAMOS Y RECURSOS. <Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>

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.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. Rige a partir del 1 de enero de 2018.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 14 de 2012:

<Consultar el texto del Capítulo 1 al inicio de este [Capítulo](#)>

1.3.8. REMISIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS A LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO PARA DECISIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN. <Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017. Rige a partir del 1 de enero de 2018 -salvo lo dispuesto en el párrafo transitorio-. Consultar en Legislación Anterior el texto vigente hasta esta fecha. El nuevo texto es el siguiente:>

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 no uso de los mecanismos electrónicos establecidos por esta Entidad.

PARÁGRAFO TRANSITORIO. A partir del primero (1) de diciembre de dos mil diecisiete (2017), y por el término de cuatro (4) meses, el operador de servicios de comunicaciones deberá trasladar – con periodicidad mensual – al menos el treinta (30) por ciento (%) de los expedientes de que trata el artículo [54](#) de la Ley 1341 de 2009 a esta Superintendencia, a través de los mecanismos electrónicos (i) “Formulario Web” o, (ii) “Web Service”.

La instrucción deberá ser observada por los operadores de servicios de comunicaciones que durante el primer semestre de 2017, hayan trasladado a la Superintendencia de Industria y Comercio mensualmente expedientes en un número superior a cien (100).

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. Rige a partir del 1 de enero de 2018.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 14 de 2012:

<Consultar el texto del Capítulo 1 al inicio de este [Capítulo](#)>

1.4. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS.

1.4.1. CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS CONTRACTUALES. <Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>

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.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. Rige a partir del 1 de enero de 2018.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 14 de 2012:

<Consultar el texto del Capítulo 1 al inicio de este [Capítulo](#)>

1.4.2. REGLAS ASOCIADAS A LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES. <Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>

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 estas, 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.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. Rige a partir del 1 de enero de 2018.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 14 de 2012:

<Consultar el texto del Capítulo 1 al inicio de este [Capítulo](#)>

1.5. REPORTES DE INFORMACIÓN.

1.5.1. INFORMACIÓN A DISPOSICIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. <Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>

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 esta los requiera en el ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, según la normativa aplicable.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. El

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 14 de 2012:

<Consultar el texto del Capítulo 1 al inicio de este [Capítulo](#)>

CAPÍTULO SEGUNDO.

SERVICIOS POSTALES.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular [3](#) de 2015, 'modificación del Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.734 de 22 de diciembre de 2015.

<Capítulo modificado por la Circular [3](#) de 2015. El nuevo texto es el siguiente:>

A los operadores de servicios postales les son aplicables las instrucciones impartidas en el presente capítulo.

2.1. DISPOSICIONES GENERALES.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de julio de 2019

