

Señor (a) (es):

[Datos personales eliminados en virtud de la Ley 1581 de 2012]

Asunto: Radicación: 21-408087
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440

Reciba cordial saludo.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 1755 de 2015, “*por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, fundamento jurídico sobre el cual se funda la consulta objeto de la solicitud, procede la **Superintendencia de Industria y Comercio** a emitir un pronunciamiento, en los términos que a continuación se pasan a exponer:

1. OBJETO DE LA CONSULTA

Atendiendo a la solicitud por usted radicada ante esta Entidad, en la que señala lo siguiente:

“

(...)

En atención al radicado CUN 35472 10000044722. El cual fue recibido por mi esposa, el día 5 de octubre del año en curso, Dicho documento anexa pantallazo de la guía xxxxx la cual consulte en la dirección <http://app.conexionempresariales.com/rastreo/?txtguia=210806203110005694>, La cual no arroja resultado para verificar la firma dado que dicha firma de recibido no es mi firma y la de mi esposa, por ende, no se puede evidenciar que la factura fue entregada en mi domicilio ya que no recibí dicho documento.

(...)”

Nos permitimos realizar las siguientes precisiones:



2. CUESTIÓN PREVIA

Reviste de gran importancia precisar en primer lugar que la **Superintendencia de Industria y Comercio** a través de su Oficina Asesora Jurídica no le asiste la facultad de dirimir situaciones de carácter particular, debido a que, una lectura en tal sentido, implicaría la flagrante vulneración del debido proceso como garantía constitucional.

Al respecto, la Corte Constitucional ha establecido en la Sentencia C-542 de 2005:

“Los conceptos emitidos por las entidades en respuesta a un derecho de petición de consulta no constituyen interpretaciones autorizadas de la ley o de un acto administrativo. No pueden reemplazar un acto administrativo. Dada la naturaleza misma de los conceptos, ellos se equiparan a opiniones, a consejos, a pautas de acción, a puntos de vista, a recomendaciones que emite la administración pero que dejan al administrado en libertad para seguirlos o no”.

En consecuencia, no le corresponde a esta Entidad pronunciarse sobre aspectos específicos, sin embargo, se le suministraran las herramientas que le proporcionen una ayuda en la solución de su inquietud.

3. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

De acuerdo con las atribuciones conferidas a la Superintendencia de Industria y Comercio por el Decreto 4886 de 2011, corresponde a esta Entidad:

- Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y dar trámite a las quejas o reclamaciones que se presenten;
- Resolver los recursos de apelación y queja que se interpongan contra las decisiones adoptadas en primera instancia por los proveedores de los servicios de telecomunicaciones.
- Reconocer los efectos del silencio administrativo positivo en los casos de solicitudes no atendidas adecuadamente por los proveedores de servicios de telecomunicaciones dentro del término legal e imponer las sanciones que correspondan de acuerdo con la ley; (iv) Imponer, previa investigación, de acuerdo con el procedimiento aplicable, sanciones por violación de las normas sobre protección al consumidor y del régimen de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones.



4. TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS O RECURSOS (PQR)

La Resolución CRC 5111 de 2017¹, incorporada en la Resolución CRC 5050 de 2016 establece lo siguiente respecto a la factura de servicios:

Artículo 2.1.13.1. Factura de servicios. El usuario encontrará en su factura la siguiente información, discriminada según aplique para cada servicio prestado:

- a) Unidad de consumo y su precio;*
- b) Número de unidades consumidas en periodo de facturación (Si contrató servicios empaquetados, el consumo de manera separada de cada servicio);*
- c) Período de facturación, indicando claramente su fecha de corte;*
- d) Fecha de pago oportuno;*
- e) Valor pagado en factura anterior;*
- f) Servicios adicionales;*
- g) Sumas que debe y los intereses causados;*
- h) Medios de atención al usuario. En relación con oficina física, se informará la más cercana a la dirección suministrada por el usuario;*
- i) Información de contacto (al menos: nombre, dirección, correo electrónico y teléfono) de la Entidad que ejerce funciones de vigilancia y control sobre la prestación de sus servicios, esto es la Superintendencia de Industria y Comercio, si se trata de servicios de telefonía e internet; y la Autoridad Nacional de Televisión, si se trata del servicio de televisión;*
- j) Derecho a no pagar sumas que sean objeto de reclamación, si la PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) es presentada antes de la fecha de pago oportuno hasta que la misma sea resuelta. (Resaltado fuera del texto)***

(...)

Por su parte, la sección 24 *Ibíd.*, regula lo relacionado con el trámite las peticiones, Quejas/Reclamos o Recursos (PQR), así:

2.1.24.1.1. Petición: Solicitud de servicios o de información en relación con los servicios prestados por el operador, o cualquier manifestación del usuario en relación con sus derechos.

2.1.24.1.2. Queja o reclamo: Manifestación de inconformidad por parte del usuario al operador en relación con la prestación de sus servicios o el ejercicio de sus derechos.

2.1.24.1.3. Recurso: Manifestación de inconformidad del usuario en relación con la decisión tomada por el operador de telefonía y/o de internet frente a una queja presentada (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), y mediante la cual solicita la revisión por parte del operador (recurso de reposición) y en forma subsidiaria la revisión y decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (recurso en subsidio de apelación).



Artículo 2.1.24.2. Presentación de PQR. *El usuario tiene derecho a presentar una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) ante su operador en cualquier momento, sin que este último pueda imponer alguna condición, y a través de cualquiera de los medios de atención, así el servicio se encuentre suspendido.*

En ningún caso requieren de la intervención de un abogado o de presentación personal, aunque el usuario autorice a otra persona para la presentación de dicha PQR, así como tampoco documentos autenticados.

Cuando el usuario presente una PQR de forma verbal, basta con que informe su nombre completo, el número de su identificación y el motivo de su solicitud. Cuando el usuario presente una PQR de forma escrita, debe contener su nombre completo, el número de su identificación, su dirección de notificación y el motivo de su solicitud.

Por cualquier medio físico o electrónico el operador le informará al usuario, la constancia de la presentación de su PQR y un Código Único Numérico (CUN), el cual será el número que identifica el trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). Para el caso del servicio de televisión por suscripción, el operador solo le informará al usuario la constancia de la presentación de su PQR y el número de radicación.

Artículo 2.1.24.3. Respuesta a la PQR. El operador dará respuesta a la PQR (Petición, Queja/Reclamo o recurso) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través del mismo medio de atención por el cual fue presentada por el usuario, a menos que este decida que quiere recibirla por otro medio distinto. En caso que el operador requiera practicar pruebas, comunicará esta situación al usuario, argumentando las razones por las cuales se requieren practicar, caso en el cual tendrá 15 días hábiles adicionales para dar respuesta a la PQR. Si el usuario no recibe respuesta frente a los servicios de telefonía y/o de internet dentro de este término, se entiende que la PQR ha sido resuelta a su favor (esto se llama Silencio Administrativo Positivo).

Ocurrido lo anterior, el operador debe hacer efectivo lo que el usuario ha solicitado dentro de las 72 horas siguientes. Sin embargo, el usuario puede exigir de inmediato que el operador haga efectivo los efectos de dicho silencio.

Si el usuario no recibe respuesta frente al servicio de televisión dentro de este término o la respuesta no es favorable, podrá acudir ante la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV), lo cual no le impide que desde el inicio acuda a la misma.



Artículo 2.1.24.4. PQR y el pago. Los operadores no pueden exigir el pago de la factura como requisito para la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQR (Petición, Queja/ Reclamo o recurso) en ningún caso.

Cuando el usuario tenga alguna inconformidad con su factura, puede presentar una PQR antes de la fecha de pago oportuno, caso en el cual no debe pagar las sumas que sean objeto de reclamación. Si no presenta la PQR antes de dicha fecha el usuario debe pagar el valor total de la factura.

En todo caso el usuario cuenta con 6 meses contados a partir de la fecha del pago oportuno de su factura para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en dicha factura. Si el usuario procedió al pago de la factura, y la PQR es resuelta a su favor, el operador restituirá el dinero cancelado y no debido; por el contrario, si no se procede al pago de la factura pues presentó la PQR antes de la fecha de pago oportuno, y esta no es resuelta a su favor, el usuario deberá cancelar el monto de la factura pendiente. (Subrayado fuera de texto)

Frente al pago oportuno de la factura el artículo 2.1.12.1, de la precitada resolución dispone lo siguiente:

“PAGO OPORTUNO. El usuario está en la obligación de pagar su factura como máximo hasta la fecha de pago oportuno. Si no recibe la factura, no se libera de su obligación de pago, pues puede solicitarla a través de cualquier medio de atención del operador. Si la solicita en medio físico solo el primer duplicado será gratuito. En caso de que el usuario no pague en esta fecha, el servicio podrá ser suspendido, previo aviso del operador.

El operador activará el servicio dentro de los 3 días hábiles siguientes al momento en que el usuario pague los saldos pendientes. El valor por reconexión del servicio corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. Cuando los servicios se presten empaquetados el operador realizará máximo un cobro de reconexión por cada medio de transmisión empleado en la prestación de los servicios contratados. El valor por reconexión solo podrá ser cobrado cuando efectivamente el servicio haya sido suspendido.

Cuando el servicio sea suspendido, se suspenderá la facturación del mismo. En caso de cláusulas de permanencia mínima vigentes, durante la suspensión del servicio el operador solo podrá cobrar los valores asociados a la financiación o pago diferido que tuvo lugar con ocasión de dicha cláusula. (Subrayas fuera de texto)



En consecuencia, los usuarios de los servicios de comunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos de manera verbal o escrita sobre el servicio contratado de manera personal o a través de un tercero sin necesidad de presentación personal o autenticación de documentos y los proveedores de servicios están en la obligación de recibir, atender, tramitar y responder de manera, eficiente, oportuna, expedita, sustentada y adecuada.

El Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, establece el siguiente procedimiento para las peticiones, quejas y recursos.

Las peticiones, quejas y recursos que se hagan en relación con las actuaciones de los proveedores de servicios de telecomunicaciones se surten, en primera instancia, ante el proveedor mismo, quien dispone de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación para resolverla.

Si la respuesta dada por el proveedor del servicio no satisface al usuario, podrá interponerse el recurso de reposición dentro de los diez (10) días siguientes a aquél en que el operador ponga en conocimiento del usuario su decisión, ante el mismo proveedor del servicio, radicándola en la oficina de PQR o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por el operador para la atención de las mismas. Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión del operador, expresada por el usuario en las condiciones y dentro del término antes mencionados, debe ser atendida y tramitada como recurso de reposición.

De conformidad con el numeral segundo del artículo 2.1.24.5.de la resolución CRC 5050 de 2016, el usuario tiene el derecho a presentar el recurso de apelación en subsidio del recurso de reposición, en virtud del cual, en caso que la respuesta del proveedor al recurso de reposición sea desfavorable total o parcialmente a sus solicitudes, la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC– decidirá de fondo.

Es importante aclarar que si la petición, queja o recurso interpuesto ante el proveedor no es resuelto por éste dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, se podrá invocar el silencio administrativo positivo ante dicho proveedor, esto es, que se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable al usuario y, por lo tanto, éste podrá exigir al proveedor, dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento de dicho término, que cumpla con lo solicitado. Si el proveedor no accede a ello, el usuario puede acudir ante esta Superintendencia con el objeto que se obligue a aquél a hacer efectivo el acto presunto.



Como se desprende de lo anterior, corresponde al proveedor del servicio resolver, en primera instancia, la petición, queja o recurso formulado, dentro del término legal arriba señalado y, sólo en caso que la respuesta de éste sea desfavorable a los intereses de los usuarios, corresponderá a la Superintendencia de Industria y Comercio conocer del asunto, en segunda instancia, con motivo del recurso de apelación.

5. CONSIDERACIONES FINALES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA.

En línea con lo anterior, y teniendo en cuenta que a este punto se ha logrado la exposición de las consideraciones de orden constitucional, legal, jurisprudencial y doctrinal, en el marco de los interrogantes planteados en la solicitud formulada, nos permitimos manifestar:

- Cuando el operador no resuelva a su favor la petición o queja, que ha presentado (en relación con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación); tiene derecho a solicitar dentro de los 10 días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión, que el operador revise nuevamente su solicitud (lo cual se llama recurso de reposición).
- De acuerdo con esto, usted en su calidad de usuario puede presentar recurso de reposición, **directamente ante el proveedor de servicios** y a través de cualquiera de los medios de atención. En todo caso podrá presentar siempre el recurso de reposición a través de la línea de atención telefónica.
- Si lo presenta por escrito esto es en medio físico o electrónico, el operador le suministrará en la oficina física o a través de la página web, según corresponda, un formato en el que usted podrá escoger si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio apelación. Si el usuario presenta el recurso de reposición de manera verbal, el operador le preguntará si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio apelación, de lo cual debe guardar evidencia.
- Si el usuario presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, el operador deberá en los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que le notifique la decisión frente al recurso de reposición, remitir el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- para que resuelva el recurso de apelación.
- Es importante aclarar que si la petición, queja o recurso interpuesto ante el proveedor no es resuelto por éste dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, se podrá invocar el silencio administrativo positivo ante dicho proveedor, esto es, que se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable al usuario y, por lo tanto, éste podrá exigir al proveedor, dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento de dicho término, que cumpla con lo solicitado. Si el proveedor no accede a ello, el usuario puede acudir ante esta Superintendencia con el objeto que se obligue a aquél a hacer efectivo el acto presunto.



En ese orden de ideas, esperamos haber atendido satisfactoriamente su consulta, reiterándole que la misma se expone bajo los parámetros del artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, esto es, bajo el entendido que la misma no compromete la responsabilidad de esta Superintendencia ni resulta de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

En la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio estamos comprometidos con nuestros usuarios para hacer de la atención una experiencia de calidad. Por tal razón le invitamos a evaluar nuestra gestión a través del siguiente link <http://www.encuestar.com.co/index.php/2100?lang=esQ%>

Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, así como las resoluciones y circulares proferidas por esta Superintendencia, las puede consultar en nuestra página web <https://www.sic.gov.co/Doctrina-1>

Atentamente,

JAZMIN
ROCIO
SOACHA
PEDRAZA

Firmado digitalmente por
JAZMIN ROCIO
SOACHA PEDRAZA
Fecha: 2021.11.26
16:11:00 -05'00'

JAZMÍN ROCÍO SOACHA PEDRAZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Lina Hernández.
Revisó: Rocío Soacha
Aprobó: Rocío Soacha

