

Bogotá D.C.,

10

**Asunto:** Radicación: 17-408724-1  
Trámite: 113  
Evento: 0  
Actuación: 440  
Folios: 1

**Respetado(a) Señor (a):**

**[Datos personales eliminados. Ley 1581 de 2012]**

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 su comunicación radicada ante esta Entidad el 9 de diciembre de 2017 en el cual se señala:

*“(...) Desde el día 21 de noviembre de 2017 he hecho muchos intentos de comunicación con la línea 018000917711 de (...) para cancelar mi servicio de internet el cual está muy costoso y no cuento con los medios para seguir pagando y siempre me contesta un operador y cuando le expongo mi petición me deja en la línea y después de muchos intentos durante más de 8 días solo conseguí que me dieran un radicado (...) y me dijeron que este radicado no quería decir que ya estuviera la petición lista que ya me comunicaba con la dependencia correspondiente e igual me dejaron al teléfono, intenté hacerlo por la página por un link de hágalo usted mismo y la verdad no sé si fue suficiente porque no he recibido respuesta y hoy llego a mi correo la factura de diciembre 20 de 2017 a enero de 2018 entonces recurro a ustedes para que me ayuden como consumidor a solucionar este problema y poder cancelar mi servicio agrego en las oficinas le dicen a uno que esto debe ser telefónico mil gracias mi número de usuario para servicio de internet a mi nombre es*



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”.*

Ahora bien, una vez realizadas las anteriores precisiones, se suministrarán las herramientas de información y elementos conceptuales necesarios que le permitan absolver las inquietudes por usted manifestadas, como sigue:

## 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: (i) Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y dar trámite a las quejas o reclamaciones que se presenten; (ii) Resolver los recursos de apelación y queja que se interpongan contra las decisiones adoptadas en primera instancia por los proveedores de los servicios de telecomunicaciones; (iii) Reconocer los efectos del silencio administrativo positivo en los casos de solicitudes no atendidas adecuadamente por los proveedores de servicios 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.

### 3.1. Terminación del contrato de comunicaciones



El artículo 2.1.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, que incorpora la Resolución CRC 5111 de 2017<sup>1</sup> señala los derechos de los usuarios de comunicaciones, entre ellos el de terminar el contrato de servicios de comunicaciones, en los siguientes términos:

*“2.1.2.1. DERECHOS. Los principales derechos del usuario de servicios de comunicaciones, sin perjuicio de los demás desarrollados en el presente Régimen, son:*

*(...)*

*2.1.2.1.4. Terminar el contrato en cualquier momento y a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (Oficinas físicas, oficinas virtuales, línea telefónica)*

Por su parte, el artículo 2.1.8.3. de la mencionada resolución, dispone lo siguiente, respecto a la terminación del contrato de prestación de servicios de comunicaciones:

*“TERMINACIÓN DEL CONTRATO. El usuario que celebró el contrato puede terminarlo en cualquier momento a través de cualquiera de los medios de atención al usuario. Para esto debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación, sin que el operador pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos adicionales. Si se presenta la solicitud con una antelación menos, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.*

*El operador deberá recoger los elementos de su propiedad que estén en poder del usuario sin que por esto se genere algún tipo de cobro.*

*La solicitud de terminación del contrato o cancelación de servicios, debe ser almacenada por el operador, para que el usuario la consulte cuando así lo requiera”.*

En concordancia con lo anterior, el inciso cuarto del artículo 2.1.4.1., de la precitada resolución señala lo siguiente respecto a la cláusula de permanencia mínima y la terminación del contrato:

---

<sup>1</sup> *“Por la cual se establece el régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, se modifica el capítulo 1 del título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan*



*“Si el usuario decide terminar su contrato antes de la finalización del periodo de permanencia mínima, solo deberá pagar el valor que a la fecha debe de la suma que le fue descontada o diferida del valor del cargo por conexión, la cual el operador deberá descontar mensualmente de forma lineal y dividida en los meses de permanencia. El operador no podrá cobrar suma alguna por los servicios no prestados por el retiro anticipado”.*

En consecuencia, el usuario podrá terminar el contrato en cualquier momento, previo el cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas presentando la solicitud al proveedor de servicios de comunicaciones, con la manifestación simple de querer hacerlo de manera verbal o escrita y por cualquier medio dispuesto por el proveedor del servicio para ello, sin que se le exijan explicaciones, requisitos innecesarios.

**Esa solicitud debe ser realizada con una anticipación de tres (3) días hábiles a la fecha de vencimiento del período de facturación, para que el proveedor del servicio interrumpa el servicio al vencimiento del periodo de facturación respectivo.**

Si el usuario no presenta la solicitud dentro del plazo establecido de los tres (3) días calendario antes mencionado, el proveedor del servicio está en la obligación de terminar el contrato a partir del periodo de facturación siguiente a aquél en que se solicitó.

En el evento en que el contrato esté sujeto a cláusula de permanencia mínima, la terminación también podrá darse en cualquier momento, pero habrá lugar al cobro de las sumas asociadas a la terminación anticipada del contrato.

### **3.2. Peticiones, quejas y recursos en servicios de comunicaciones**

El artículo 2.1.24.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, define las peticiones, quejas y recursos en los siguientes términos:

**2.1.24.1. PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS O RECURSOS -PQR-. Se entiende por:**

**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).*

Por su parte, el inciso segundo del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, establece:

*“En todo caso, es de la esencia de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones el derecho del usuario a presentar peticiones y/o reclamaciones sobre el servicio ofrecido, y a que estas sean atendidas y resueltas de manera oportuna, expedita y sustentada. De la misma forma, el derecho a recibir atención de forma eficiente y adecuada en concordancia con los parámetros que defina la CRC”.*

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.

### 3.2.1. Medios de atención al usuario de comunicaciones

El artículo 2.1.25.1., de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone lo siguiente, respecto a los medios de atención al usuario de servicios de comunicaciones:

*“Requisitos de los medios de atención. El usuario puede acudir a cualquiera de los medios de atención descritos en el presente capítulo o a los que disponga el operador. Cualquiera de ellos debe cumplir las siguientes condiciones:*

*2.1.25.1.1. Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) el operador en ninguna circunstancia puede exigirle que se remita a un medio de atención distinto (salvo cuando el operador no cuente con medios electrónicos idóneos para realizar los siguientes trámites: cesión de contrato, portación de número celular, garantía y soporte de equipo terminal).*

*2.1.25.1.2. El usuario puede acceder de forma gratuita a cualquier medio de atención, en cualquier momento (salvo las oficinas físicas y la línea telefónica).*

*2.1.25.1.3. Todos los trámites deben ser sencillos, sin requisitos adicionales a los dispuestos en la presente*

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 8 - 570010 - Bogotá D.C., Colombia - Contacto: 018000 910165

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:  
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



*Resolución. El operador no puede exigir que la PQR (Petición, Queja/ Reclamo o recurso) sea presentada por escrito, siempre podrá hacerse de forma verbal y a través de cualquier medio de atención (salvo en el caso de cesión de contrato y portación del número celular, garantía y soporte de equipo terminal, cuando el operador no cuente con medios electrónicos idóneos para estos trámites).*

*2.1.25.1.4. En las solicitudes que requieran la verificación de la identidad del usuario, la misma deberá adelantarse por parte del operador a través de mecanismos confiables de validación.*

*2.1.25.1.5. Todo lo que le sea informado al usuario a través de cualquier medio de atención, obliga y compromete al operador.*

*2.1.25.1.6. Contar con las medidas adecuadas para atender de forma prioritaria a los usuarios discapacitados y tramitar sus PQR (Petición, Queja/Reclamo o recurso), en los términos de la Ley 1346 de 2009 y la Ley 1618 de 2013, o las normas que la modifiquen o sustituyan.*

Los usuarios de los servicios de comunicaciones pueden presentar peticiones, quejas y recursos ante los proveedores de redes y servicios de comunicaciones de manera verbal o escrita, vía física, telefónica o por medios electrónicos (página web y/o red social), salvo en el caso de cesión de contrato y portación del número celular, garantía y soporte de equipo terminal, cuando el operador no cuente con medios electrónicos idóneos para estos trámites.

A continuación le informamos la definición de todos los medios de atención al usuario de los servicios de comunicaciones, de conformidad con la sección 25 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

*ARTÍCULO 2.1.25.2. Oficinas físicas. En todas las capitales de departamento en que los operadores presten sus servicios, o en el municipio en que estos tengan mayor número de usuarios, los operadores deben disponer de una oficina física de atención al usuario, para recibir, atender y responder las PQR (petición, queja/ reclamo o recurso). En su defecto, los operadores deberán celebrar acuerdos con otros operadores que puedan brindar dicha atención.*

*La información en relación con la ubicación de dichas oficinas deberá estar disponible a través de los distintos medios de atención.*

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6 y 7 - Teléfonos: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:  
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



*Estas oficinas deben ser claramente identificables de los puntos de venta o de pago del operador.*

*Parágrafo Los operadores móviles virtuales y los operadores del servicio de televisión por suscripción no están en la obligación de disponer de estas oficinas.*

*ARTÍCULO 2.1.25.3. Línea telefónica. El usuario podrá presentar cualquier PQR (Petición, Queja/Reclamo o recurso) a través de la línea telefónica gratuita del operador, la cual estará disponible entre las 5:00 y 0:00 horas, los 7 días de la semana. Ahora bien, cuando la PQR esté relacionada con: i) Reporte de hurto y/o extravío de celular de equipo terminal móvil; ii) Activaciones de recargas; y iii) Fallas en la prestación del servicio, este servicio estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.*

*El usuario puede hacer uso de este medio de atención, aun cuando su servicio esté suspendido o no posea saldo. El operador tiene la obligación de almacenar las grabaciones por un término de por lo menos 6 meses siguientes a la fecha de la notificación de la respuesta definitiva a la PQR.*

*En su factura y en los distintos medios de atención, el usuario encontrará el número telefónico al cual puede marcar para acceder a la línea telefónica. La opción relacionada con la presentación de QUEJAS debe encontrarse dentro de las 3 primeras del menú.*

*ARTÍCULO 2.1.25.4. Página web. El usuario podrá presentar cualquier PQR (Petición, Queja/Reclamo o recurso) a través de la página web del operador, llenando el formato (Anexo 2.2 del Título "Anexos Título II" de la presente resolución) que estará allí publicado. El operador le responderá a través del correo electrónico que el usuario le suministre al momento de la presentación de dicha PQR.*

*A más tardar dentro del día hábil siguiente el usuario recibirá en su correo electrónico la constancia de la presentación de la PQR y el CUN (para los servicios de telefonía e internet).*

*ARTÍCULO 2.1.25.5. Red social. El usuario podrá presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) a través de la red social que tenga mayor número de usuarios activos en Colombia llenando el formato (anexo 2.2 del título "anexos*



*título II” de la presente resolución) que estará allí publicado. El operador le responderá a través del correo electrónico que el usuario le suministre al momento de la presentación de dicha PQR. El usuario podrá conocer esta red a través de cualquiera de los medios de atención del operador.*

*A más tardar dentro del día hábil siguiente el usuario recibirá en su correo electrónico la constancia de la presentación de la PQR y el CUN (para los servicios de telefonía e internet) y el número de radicación (para el servicio de televisión por suscripción).*

#### **4. 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:

- El usuario de servicios de comunicaciones podrá terminar el contrato en cualquier momento, presentando la solicitud al proveedor de servicios de comunicaciones, con la manifestación simple de querer hacerlo de manera verbal o escrita y por cualquier medio dispuesto por el proveedor del servicio para ello.
- Esa solicitud debe ser realizada con una anticipación de tres (3) días hábiles a la fecha de vencimiento del período de facturación, para que el proveedor del servicio interrumpa el servicio al vencimiento del periodo de facturación respectivo.
- Los usuarios de servicios de comunicaciones pueden presentar peticiones, quejas y recursos ante los proveedores de redes y servicios de comunicaciones de manera verbal o escrita, vía física, telefónica o por medios electrónicos.
- 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.

Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, los puede consultar en nuestra página web



<http://serviciosweb.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/ConceptosJuridicos/Conceptos.php>

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.

Atentamente,

**JAZMIN ROCIO SOACHA PEDRAZA**  
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Carolina García

Revisó: Jazmín Rocío Soacha

Aprobó: Jazmín Rocío Soacha

