

CIRCULAR EXTERNA No. 017

Bogotá D.C. 28 AGO. 2012

Para: PROVEEDORES DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y OPERADORES SERVICIOS POSTALES

Asunto: Por la cual se adiciona el numeral 1.1.2.3 al Capítulo Primero y el numeral 2.1.3.3 al Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única.

1. Objeto

Adicionar el numeral 1.1.2.3 al Capítulo Primero y el numeral 2.1.3.3 al Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única, en el sentido de aclarar que el término para la interposición del recurso de reposición en subsidio el de apelación por parte de los usuarios de los servicios de comunicaciones y usuarios servicios postales en sede empresa es de diez (10) días hábiles, de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011.

2. Fundamentos de orden legal

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1º, numeral 22º del Decreto 4886 de 2011 "*Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones*", corresponde a esta Superintendencia "*Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso y ordenar las medidas que resulten pertinentes*".

En ese sentido, en materia de servicios de comunicaciones, el artículo 1º de la norma mencionada, en su numeral 32, establece que compete a esta Entidad la función de "*Velar en los términos establecidos por la ley y la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, 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*".

Respecto a los servicios postales, el Decreto 4886 de 2011 dispone en el artículo 1 numeral 37, que es función de la Superintendencia de Industria y Comercio "*Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor respecto de los usuarios de servicios postales y del régimen de protección a usuarios de los*

servicios postales, dar trámite a las quejas o reclamaciones que se presenten y resolver los recursos de apelación o queja que se interpongan contra las decisiones adoptadas en primera instancia por los operadores de tales Servicios”

Así mismo, el numeral 61 *ibídem* autorizó a la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante SIC) para *“Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor, protección de la competencia, propiedad industrial, administración de datos personales y en las demás áreas propias de sus funciones, fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación”*.

En adición, el artículo 3º numeral 5 del Decreto 4886 de 2011, señala como función del Superintendente de Industria y Comercio la de *“Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor, protección de la competencia, propiedad industrial, la protección de datos personales y las demás áreas propias de sus funciones, así como fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación”*.

Por otra parte, dentro de las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, establecidas en el artículo 13 del Decreto mencionado, se encuentra descrita en el numeral 1, como es la de *“Ejercer la supervisión de las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección a usuarios de los servicios de comunicaciones”*.

Del mismo modo, en lo que respecta a los servicios de comunicaciones, la Comisión de Regulación de Comunicaciones, dentro del marco normativo fijado por la Ley 1341 de 2009, estableció el *“Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones”* mediante la Resolución CRC 3066 de 2011, que consagró en el literal h) del numeral 1º de su artículo 10, como un derecho del usuario, presentar fácilmente y sin requisitos innecesarios peticiones, quejas o recursos en las oficinas físicas, oficinas virtuales (página Web y red social) y la línea gratuita de atención al usuario y, además, a recibir atención integral y respuesta oportuna ante cualquier clase de solicitud que presente al proveedor.

En éste mismo sentido, el artículo 39 de la citada normatividad, prevé en materia de derecho de peticiones, quejas y recursos, lo siguiente:

“Artículo 39. Derecho de peticiones, quejas y recursos. Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos –PQR- ante los proveedores, en forma verbal o escrita, mediante los medios tecnológicos o electrónicos asociados a los mecanismos obligatorios de atención al usuario dispuestos en el presente Capítulo. Por su parte, los

proveedores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR's que les presenten sus usuarios.

Los proveedores deben informar a los usuarios en el texto del contrato sobre su derecho a presentar PQR's, aclarando en forma expresa que la presentación y trámite de las mismas no requiere de presentación personal ni de intervención de abogado, aunque el usuario autorice a otra persona para que presente una PQR.

Las peticiones, quejas y recursos de que trata el presente Capítulo, serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición y recursos previstos en el Código Contencioso Administrativo.

Cualquier conducta de los proveedores de servicios de comunicaciones que limite el ejercicio del derecho aquí consagrado, genera la imposición de las sanciones a que haya lugar por parte de las autoridades de inspección, vigilancia y control (...).

En consonancia con lo anterior, el artículo 47 de la referida normatividad, estableció en materia de recursos, lo siguiente:

“Artículo 47. Recursos. Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1341 de 2009, los recursos o manifestaciones de inconformidad respecto de las decisiones de las peticiones o quejas por parte de los proveedores, en relación con la negativa a celebrar el contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, se regirán por las siguientes reglas:

47.1. Recurso de reposición. El recurso de reposición debe presentarse ante el mismo proveedor que haya decidido la petición o queja, a través de los mecanismos obligatorios de atención a PQR previstos por la presente resolución, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión al usuario. Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión del proveedor, expresada por el usuario, debe ser atendida y tramitada como recurso de reposición.

47.2. Recurso de apelación. Al momento de dar respuesta a la petición o queja presentada por el usuario, el proveedor deberá informarle siempre en forma expresa y verificable el derecho que tiene 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.

Para tal fin, el proveedor deberá expresarle textualmente al usuario, lo siguiente: “Señor usuario, dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento de esta decisión, si lo elige, usted puede presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación. Lo anterior, significa que usted puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifieste su inconformidad con la presente decisión, en los casos en que la misma le sea desfavorable total o parcialmente, con el fin de que volvamos a revisar su caso particular.

Igualmente, si así lo quiere, en el mismo momento que presente la comunicación antes mencionada, puede expresar su interés de que su caso sea revisado y resuelto de fondo por la autoridad de vigilancia y control, es decir, por la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, en el evento en que la decisión frente a su petición o queja sea confirmada o modificada y nuevamente le sea desfavorable.

Tenga en cuenta, que la comunicación referida, puede presentarla en forma verbal o escrita, a través de nuestras oficinas físicas de atención al usuario, nuestra página Web, nuestra página de red social o a través de nuestra línea gratuita de atención al usuario”.

47. 3 *En el trámite de los recursos de que trata el presente artículo, deberá darse cumplimiento a las siguientes reglas:*

a) *Cuando el recurso sea formulado por escrito, esto es, a través de medio físico o electrónico, según la elección del usuario, el proveedor entregará un formato en el que se incluirán casillas que le permitan escoger al usuario entre la presentación o no del recurso de apelación, documento que una vez diligenciado por el usuario, debe ser anexado por el proveedor al escrito de reposición.*

b) *Cuando el recurso sea formulado de manera verbal, la información antes señalada y la opción de escoger que tiene el usuario entre la presentación o no del recurso de apelación, el proveedor deberá entregarla por el mismo medio y almacenar la evidencia de la elección del usuario por un término de por lo menos seis (6) meses, contados a partir de la notificación de la respuesta al recurso.*

c) *El proveedor cuenta con máximo cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la decisión que resuelve el recurso de reposición, para remitir*

el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- para que resuelva el recurso de apelación. Dicho expediente deberá ser remitido por el proveedor en medio físico o digitalizado, de conformidad con lo que para el efecto establezca la SIC.

De resultar necesaria la práctica de pruebas para resolver los recursos, se aplicará lo establecido al respecto en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009 (...).

Ahora bien, en lo que respecta a los servicios postales, la Comisión de Regulación de Comunicaciones, dentro del marco normativo fijado por la Ley 1369 de 2009, estableció mediante la Resolución CRC 3038 de 2011 el “*Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales*”, el cual consagró en los artículos 21 y 22, como derecho del usuario presentar peticiones, quejas, recursos y/o solicitudes de indemnización en forma verbal o escrita o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto para tal fin por lo proveedores.

Al respecto, en el artículo 21 de la Resolución CRC 3038 de 2011, prevé en materia de derecho de peticiones, quejas y recursos, lo siguiente:

“Artículo 21. PQR. *Los usuarios de los servicios postales tienen derecho a presentar PQRs relacionados con la prestación del servicio postal contratado.*

Por su parte, los operadores postales tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder la PQRs presentadas por sus usuarios.

El trámite de PQR se regirá por las normas relativas al derecho de petición, consagradas en el Código Contencioso Administrativo.

Contra las decisiones que resuelven las PQR de los usuarios, proceden los recursos de reposición y, en subsidio, de apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de las mismas”.

En consonancia con lo anterior, el artículo 31 de la citada Resolución, estableció en materia de recursos, lo siguiente:

Artículo 31. Recursos: *La interposición de recursos se regirá por las siguientes reglas:*

31.1 Recurso de Reposición: *El recurso de reposición deberá interponerse dentro de los (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se surta la notificación de la decisión al usuario, ante el mismo funcionario que haya preferido la decisión.*

Dicho recurso será radicado en la Oficina de Atención del Usuario o mediante cualquier medio tecnológico dispuesto por el operador para el efecto.

Cualquier manifestación de inconformidad respecto a la decisión proferida por el operador, dentro del término y en las condiciones mencionadas previamente, será atendida y tramitada como recurso de reposición.

31.2 Recurso de apelación. *Al momento de la interposición del recurso de reposición por parte del usuario, el operador deberá informarle, siempre en forma expresa y verificable, el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación, en virtud del cual, en caso de que la respuesta del operador del recurso de reposición sea desfavorable a sus solicitudes, éste último remitirá dicho recurso de apelación de manera automática a la Superintendencia de Industria y Comercio para que ésta resuelva dicho recurso.*

En la presentación de los recursos se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

- a) Cuando el recurso sea formulado por escrito, esto es, a través de medio impreso o electrónico, según la elección del usuario, el operador le entregará dicha información a través de documento escrito e impreso en cuyo formato se incluirán casillas que le permitan escoger entre la interposición o no del recurso de apelación, documento que una vez diligenciado por el usuario, deberá ser anexado por el operador al escrito de reposición.*
- b) Cuando el recurso sea formulado de manera verbal, la información antes señalada y la opción de escoger entre la interposición o no del recurso de apelación, deberá entregarse por el mismo medio y el operador almacenara evidencia de la respuesta al usuario por un término de por lo menos seis (6) meses.*

Finalmente, debe tenerse en cuenta que el nuevo Código Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, establece en su artículo 76 sobre la oportunidad y presentación de los recursos de ley, lo siguiente:

“Artículo 76. Oportunidad y presentación. *Los recursos de reposición y apelación deberán interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso. Los recursos contra los actos presuntos podrán interponerse en cualquier tiempo, salvo en el evento en que se haya acudido ante el juez.*

Los recursos se presentarán ante el funcionario que dictó la decisión, salvo lo dispuesto para el de queja, y si quien fuere competente no quisiere recibirlos

podrán presentarse ante el procurador regional o ante el personero municipal, para que ordene recibirlos y tramitarlos, e imponga las sanciones correspondientes, si a ello hubiere lugar.

El recurso de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición y cuando proceda será obligatorio para acceder a la jurisdicción.

Los recursos de reposición y de queja no serán obligatorios (...)". (Subrayado fuera de texto)

En virtud de las citadas disposiciones, la Superintendencia de Industria y Comercio teniendo en cuenta que tanto el régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones y de servicios postales, remiten al anterior Código Contencioso Administrativo para el trámite y atención de Peticiones, Quejas y Recursos, hoy Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, considera pertinente adicionar el numeral 1.1.2.3 al Capítulo Primero y el numeral 2.1.3.3 al Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única.

3. Instructivo

3.1. Adicionar el numeral 1.1.2.3 al Capítulo Primero del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, el cual quedará así:

1.1.2.3 Término para interposición de recursos 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.

3.2 Adicionar el numeral 2.1.3.3 al Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, el cual quedará así:

2.1.3.3 Término para interposición de recursos: El usuario tendrá derecho a interponer recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante el mismo

operador que haya proferido la decisión, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha que se surta la notificación de la decisión al usuario.

4. Vigencia.

La presente circular entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Atentamente,


JOSÉ MIGUEL DE LA CALLE RESTREPO
Superintendente de Industria y Comercio

Elaboró: Nathaly Cotrino, Angela Estrada.
Revisó: Nataly Zopón, Dora Caro.
Aprobó: Carmen Ligia Valderrama, William Burgos.