

Bogotá D.C.,

10

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 15-208024- -00002-0000	Fecha: 2015-10-21 12:16:17
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Señora  
**PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION**  
mcsalcedo@procuraduria.gov.co

Asunto: Radicación: 15-208024- -00002-0000  
Trámite: 113  
Evento: 0  
Actuación: 440  
Folios: 1

Estimado(a) Señora:

Con el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, damos respuesta a su comunicación radicada en esta Entidad con el número que se indica en el asunto, en los siguientes términos:

#### 1. Objeto de la consulta

Manifiesta en su escrito lo siguiente: “(...) me permito solicitar el amparo legal en donde se establecen los requisitos que debe contener la autorización que emita una persona jurídica para que una persona natural diferente al representante legal realice los trámites frente al operador de telefonía móvil”.

Nos permitimos suministrarle información relevante en relación con el tema de la consulta, con el fin de brindarle mayores elementos de juicio al respecto. Lo anterior, teniendo en cuenta que mediante un concepto esta Oficina no puede resolver situaciones particulares de los peticionarios.

#### 2. Ámbito de aplicación del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones

El párrafo del artículo 1 de la Resolución CRC 3066 de 2011 señala lo siguiente:

“PARÁGRAFO: El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las características del servicio y de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato. La excepción contenida en el presente párrafo se refiere a los planes corporativos o empresariales, cuyas condiciones son acordadas totalmente entre las partes”.

Por lo anterior, el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, no es aplicable a los eventos en que las condiciones técnicas, comerciales, económicas y jurídicas para la prestación del servicio sean pactadas por mutuo acuerdo entre el proveedor y el usuario de manera particular y directa. Dicha excepción corresponde a los planes corporativos o empresariales.

Sin embargo, nos permitimos suministrarle información relevante en relación con el tema de la consulta, con el fin de brindarle mayores elementos de juicio al respecto, siempre y cuando no se encuentre dentro de la excepción del ámbito de aplicación del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, es decir, no se trate de planes corporativos o empresariales.

### 3. Peticiones en los servicios de comunicaciones

El artículo 9 de la Resolución CRC 3066 de 2011 define la petición así:

**Petición:** Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante la cual se solicite ante el proveedor algún derecho derivado de la ejecución del contrato o inherente al mismo.

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 concordancia con lo anterior, el artículo 10.1. de la mencionada resolución señala los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones entre ellos los siguientes:

g. Ser atendido por parte de su proveedor ágilmente y con calidad, cuando así lo requiera, a través de las oficinas físicas de atención, oficinas virtuales (página Web y red social) y la línea gratuita de atención al usuario.

h. 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.

Por su parte el artículo 39 de la precitada resolución, señala lo siguiente:

**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 que les presenten sus usuarios.

Los proveedores deben informar a los usuarios en el texto del contrato sobre su derecho a presentar PQRs, 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.

(...)

En concordancia con lo anterior, el artículo 5 del Decreto Ley 019 de 2012 señala lo siguiente:

“ARTICULO 5. ECONOMIA EN LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS. Las normas de procedimiento administrativo deben ser utilizadas para agilizar las decisiones; los procedimientos se deben adelantar en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en ellos; las autoridades administrativas y los particulares que cumplen funciones administrativas no deben exigir más documentos y copias que los estrictamente necesarios, ni autenticaciones ni notas de presentación personal sino cuando la ley lo ordene en forma expresa, o tratándose de poderes especiales. En tal virtud, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas”.

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.

#### 4. Contrato de prestación de servicios de comunicaciones

El artículo 9 de la Resolución CRC 3066 de 2011, define el contrato de prestación de servicios de comunicaciones y el usuario de la siguiente forma:

“Contrato de prestación de servicios de comunicaciones: Acuerdo de voluntades entre el usuario y el proveedor, el cual deberá constar en copia escrita física o electrónica, para el suministro de uno o varios servicios de comunicaciones, del cual se derivan derechos y obligaciones para las partes.

Los derechos y obligaciones del usuario que celebró el contrato se extienden también al usuario que se beneficia de la prestación de los servicios, salvo los casos en que excepcionalmente la regulación señale que sólo el usuario que celebró el contrato, sea titular de determinados derechos, especialmente los derechos que implican condiciones de permanencia mínima, modificaciones a los servicios contratados o terminación del contrato

(...)

Al contestar favor indique el número de radicación consignado en el sticker

Usuario: Persona natural o jurídica consumidora de servicios de comunicaciones.”.

Por lo anterior, en el acuerdo para la suscripción del contrato de prestación de servicios de comunicaciones se crean derechos y obligaciones para las partes; en el caso del proveedor del servicio de comunicación su obligación es la prestación del servicio en condiciones de calidad, continuidad y eficiencia, y en el caso del usuario de los servicios de comunicaciones la obligación principal de realizar pago de los servicios solicitados en el tiempo acordado y el uso racional del mismo.

Es necesario aclarar que existen derechos que sólo le pertenecen al usuario que suscribió el contrato de prestación de servicios de comunicaciones, entre ellos: (i) los derechos que implican condiciones de permanencia mínima, (ii) las modificaciones a los servicios contratados o (iii) la terminación del contrato; para los mencionados derechos solo podrá presentar las peticiones, quejas y recursos el usuario que suscribió el contrato, en el caso de personas jurídicas podrá presentarlas directamente el representante legal o quien este delegue mediante autorización que no requiere formalidad especial. Para los demás asuntos relacionados con el contrato podrá presentar las peticiones, quejas y recursos el usuario, entendido, como la persona natural o jurídica consumidora de servicios de comunicaciones.

Finalmente, esta Oficina Asesora Jurídica insiste que la aplicación de las disposiciones mencionadas sobre la presentación de peticiones, quejas y recursos solo procederá si no se encuentra dentro de la excepción del ámbito de aplicación del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones.

Si se trata de planes corporativos o empresariales, cuyas condiciones son acordadas totalmente entre la empresa y el proveedor del servicio, dependerá de las condiciones económicas, técnicas, comerciales, contractuales y legales pactadas de común acuerdo entre las partes. En consecuencia, dando aplicación al principio de la autonomía de la voluntad privada, en virtud del cual el contrato es ley para las partes (Código Civil, artículo 1602), las controversias que se presenten en relación con el incumplimiento del mismo por alguna de ellas, deberán ser objeto de debate a través de la jurisdicción ordinaria, ya que el régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones no aplica para planes corporativos o empresariales.

Si requiere mayor información sobre el desarrollo de nuestras funciones y sobre las normas objeto de aplicación por parte de esta entidad, puede consultar nuestra página de internet [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)

Atentamente,

**WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO**  
**JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA**

Al presentar favor indicar el número de radicación consignado en el sticker

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 Pisos 1, 3, 5, 7 y 10  
Call Center(571) 592 04 00. Línea gratuita Nacional 01800-910165  
Web: [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) e-mail: [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co)  
Bogotá D.C. - Colombia

Elaboró: Carolina García  
Revisó: William Burgos  
Aprobó: William Burgos