

Bogotá D.C.,

10

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 15-002871- -00001-0000	Fecha: 2015-02-19 20:19:08
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Señora
DIANA MARGARITA CADENA PEÑA
dianam1516@hotmail.com

Asunto: Radicación: 15-002871- -00001-0000
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 1

Estimado(a) Señora:

Con el alcance previsto en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo damos respuesta a su comunicación radicada en esta Entidad con el número que se indica en el asunto, en los siguientes términos:

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.

A continuación resolveremos sus interrogantes así:

Primer interrogante

Respecto a la interposición de los recursos de reposición y apelación en servicios de comunicaciones, pregunta lo siguiente: "Teniendo en cuenta los principios de interpretación de normas y aplicación de la misma quisiera conocer qué término es el aplicable y su sustento jurídico?"

Respuesta: Respecto a los recursos en servicios de comunicaciones la Ley 1341 de 2009 consagra lo siguiente:

RECURSOS. Proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice el proveedor de servicios. El recurso de apelación lo resolverá la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control en materia de usuarios. (...)

(...)

El recurso de apelación, en los casos que proceda de conformidad con la ley, será presentado de manera subsidiaria y simultánea al de reposición, a fin que, si la decisión

del recurso de reposición es desfavorable al suscriptor o usuario, el proveedor lo remita a la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control para que esta resuelva el recurso de apelación. Siempre que el usuario presente ante el proveedor un recurso de reposición, este último deberá informarle en forma previa, expresa y verificable el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación en subsidio del de reposición, para que en caso que la respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, la autoridad competente decida de fondo.

Por su parte, el artículo 9 de la Resolución CRC 3066 de 2011, expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones define, lo siguiente:

Recurso de apelación: Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión a ser tomada por el proveedor, para ser revisada y decidida por la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-. Se presenta en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, es decir, que si el usuario así lo quiere, lo presenta en el mismo momento que presenta el recurso de reposición y, en caso que el proveedor confirme la negativa frente a las pretensiones del usuario, dicho proveedor deberá entregar el expediente completo a la SIC para que ésta lo revise y decida de fondo.

Recurso de reposición: Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por el proveedor frente a una petición o queja, expresada ante el proveedor para que éste mismo aclare, modifique o revoque dicha decisión.

Respecto a la obligación del proveedor de servicios de comunicaciones, de informar al usuario sobre la procedencia de los recursos de reposición y en subsidio el de apelación al momento de dar respuesta a la PQR, el inciso segundo del artículo 47.2. señala lo siguiente:

(...)

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".

La Ley 1341 de 2009 y el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones (Resolución CRC 3066 de 2011) señala la procedencia del recurso de reposición y en subsidio de apelación para que se aclare, modifique o revoque la decisión administrativa tomada en primera instancia por los proveedores de servicios de comunicaciones. Los proveedores de servicios de comunicaciones tienen la obligación al momento de dar respuesta a la PQR presentada por el usuario de informar la procedencia de los recursos.

En relación con el término para responder los recursos, el artículo 40 de la Resolución CRC 3066 de 2011 señala lo siguiente:

TÉRMINO PARA RESPONDER PQR. Para efectos de responder las peticiones, las quejas y los recursos, los proveedores cuentan con un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación. Este término podrá ampliarse hasta por quince (15) días hábiles más para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación y comunicación de esta situación al usuario.

En concordancia con lo anterior, el numeral 1.1.6. del Capítulo Primero, del Título III de la Circular Única de esta Superintendencia señala lo siguiente, respecto a la remisión del expediente para resolver el recurso de apelación:

"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.

(...)"

Por lo anterior, el recurso de apelación deberá presentarse de manera simultánea al recurso de reposición ante el proveedor del servicio de comunicaciones, quien resolverá el recurso de reposición y en el evento que sea total o parcialmente desfavorable al usuario el proveedor deberá 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 para que esta Superintendencia resuelva el recurso de apelación.

2.2. Término para interponer los recursos de reposición y en subsidio el de apelación en servicios de comunicaciones

El inciso tercero del artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011 señala lo siguiente:

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.

Dichos recursos deberán ser tramitados por las normas del Código Contencioso Administrativo, hoy Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), que en su artículo 74 señala lo siguiente:

RECURSOS CONTRA LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS. Por regla general, contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos:

1. El de reposición, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque.
2. El de apelación, para ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito.

No habrá apelación de las decisiones de los Ministros, Directores de Departamento Administrativo, superintendentes y representantes legales de las entidades descentralizadas ni de los directores u organismos superiores de los órganos constitucionales autónomos.

Tampoco serán apelables aquellas decisiones proferidas por los representantes legales y jefes superiores de las entidades y organismos del nivel territorial.

3. El de queja, cuando se rechace el de apelación.
(...)

En Concordancia con lo anterior, el artículo 76 de la mencionada Ley consagra lo siguiente:

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.

Por lo anterior, la oportunidad para la presentación de los recursos de reposición y en subsidio el de apelación contra las decisiones proferidas por los proveedores de servicios

de comunicaciones, con la Ley 1437 de 2011, es de 10 días siguientes a la notificación personal del mismo.

Esta Superintendencia en ejercicio de sus funciones conferidas por el Decreto 4886 de 2011, de impartir instrucciones en materia de protección al consumidor, así como fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación, expidió la Circular 017 del 28 de agosto de 2012 con el fin de adicionar el numeral 1.1.2.3., al Capítulo Primero 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 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.

El numeral 3.1., de la precitada circular señala lo siguiente:

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.

En consecuencia, la oportunidad para la interposición de los recursos de reposición y en subsidio de apelación por parte de los usuarios de los servicios de comunicaciones es de 10 días hábiles, contados a partir de que tenga conocimiento de la decisión de su petición o queja por parte del proveedor del servicio de comunicaciones.

Segundo interrogante

“(…) quisiera conocer específicamente los términos de implementación de la Circular Única (sic) SIC, con su sustento jurídico”

Respuesta: El artículo 189 de la Constitución Política de Colombia, establece que el Presidente de la República es la Suprema Autoridad Administrativa, y dentro de sus funciones le corresponde:

11. Ejercer la potestad reglamentaria, mediante la expedición de los decretos, resoluciones y órdenes necesarios para la cumplida ejecución de las leyes.

(…)

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

En concordancia con lo anterior, el artículo 211 de nuestra Carta Política, establece:
La ley señalará las funciones que el Presidente de la República podrá delegar en los ministros, directores de departamentos administrativos, representantes legales de entidades descentralizadas, superintendentes, gobernadores, alcaldes y agencias del Estado que la misma ley determine. Igualmente, fijará las condiciones para que las autoridades administrativas puedan delegar en sus subalternos o en otras autoridades.

Por su parte, el artículo 66 de la Ley 489 de 1998, establece lo siguiente:

Las superintendencias son organismos creados por la ley, con la autonomía administrativa y financiera que aquella les señale, sin personería jurídica, que cumplen funciones de inspección y vigilancia atribuidas por la ley o mediante delegación que haga el Presidente de la República previa autorización legal.

La dirección de cada superintendencia estará a cargo del Superintendente.

El numeral 61 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, establece como función de la Superintendencia de Industria y Comercio lo siguiente:

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.

Respecto a las funciones de inspección, vigilancia y control de las superintendencias, el Consejo de Estado en Sentencia del 8 de marzo de 2007, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera, CP: Ramiro Saavedra Becerra, Radicación número: 11001-03-26-000-1998-00017-00(15071) señaló lo siguiente:

En general, como ya se dijo, las superintendencias desarrollan funciones de inspección, vigilancia y control, sobre actividades económicas públicas y privadas que se consideran de interés público y que la Constitución Política determina; tales funciones corresponden, según su definición, a las siguientes actuaciones:

Inspección: Es la acción y efecto de inspeccionar, es decir, examinar, reconocer atentamente una cosa. Cargo y cuidado de velar sobre una cosa.

Vigilancia: Cuidado y atención exacta en las cosas que están a cargo de cada uno; jurídicamente, se entiende como “Cuidado, celo y diligencia que se pone o ha de ponerse en las cosas y asuntos de la propia incumbencia // Servicio público destinado a velar por determinadas instituciones, personas y cosas”

Control: Inspección, fiscalización, intervención. Dominio, mando, preponderancia.

Conforme a estas definiciones, se deduce que la finalidad primordial de las superintendencias no es la de establecer reglas de conducta para los destinatarios de su

vigilancia y control, sino que es la de velar por el estricto cumplimiento del ordenamiento jurídico que regula el desarrollo y ejercicio de las actividades de las personas que actúan en los distintos campos en los que tales entidades ejercen sus funciones de inspección y vigilancia, es decir, que se trata de verificar la correcta aplicación de las leyes y decretos que rigen las distintas actividades objeto de control por parte de las superintendencias, con miras a la protección del desarrollo y equilibrio del respectivo sector y principalmente, a los usuarios de los distintos servicios que lo componen.

Así mismo, se colige que, para el eficaz ejercicio de las funciones a su cargo y para el logro de la finalidad para la cual fueron atribuidas, las superintendencias cuentan con una serie de facultades sancionatorias otorgadas legalmente, que les permite tener acceso a la información que requieren sobre la forma como las actividades sometidas a su inspección y vigilancia se adelantan, facultades dentro de las cuales se halla, generalmente, la de impartir ciertas instrucciones necesarias para facilitar su labor.

(...)

Las superintendencias, entonces, cuentan por regla general, con la facultad de instruir a los destinatarios de su vigilancia y control sobre la forma de ejecutar de la mejor manera posible las normas que regulan sus actividades, y respecto de ciertos requisitos que ellos deben cumplir en aras de facilitar las labores de verificación y encauzamiento de las actividades, que son necesarias para la efectiva vigilancia y control a cargo de dichas entidades.

No obstante, es necesario advertir que esa facultad de impartir instrucciones o de expedir circulares, es distinta de la facultad reglamentaria que constitucionalmente (art. 189, num. 11) le corresponde al Presidente de la República y que él ejerce a través de decretos, mediante los cuales busca la cumplida ejecución de las leyes, es decir, hacerlas operativas y ejecutables, sin desbordar los precisos límites que ellas establecen.

(...)

En consecuencia, la facultad de impartir instrucciones por parte de esta Superintendencia respecto a las competencias otorgadas por la Ley, se refieren a la orientación dada a los diferentes destinatarios de nuestra vigilancia y control en la forma como deben cumplir las normas que regulan sus actividades, expedidas por respectiva autoridad competente.

Por lo anterior, en la Circular Única de esta Superintendencia se reúnen en un solo cuerpo normativo todas las reglamentaciones e instrucciones generales de la Superintendencia de Industria y Comercio que se encuentran vigentes, con los siguientes propósitos:

(i) Recopilar, revisar, modificar y actualizar todos los actos administrativos de carácter general expedidos por la Superintendencia de Industria y Comercio.

(ii) Facilitar a los destinatarios de su misión de protección, vigilancia y control, el cumplimiento, comprensión y consulta de los actos expedidos por esta Superintendencia.

(iii) Proporcionar a sus funcionarios un instrumento jurídico unificado y coherente que determine con precisión las reglas aplicables a las situaciones concretas que se inscriben dentro de su ámbito de competencia.

La Circular Única de esta Entidad está compuesta por títulos que corresponden a un área de competencia de la Superintendencia, salvo el primero que establece un régimen general para ciertas actuaciones ante la entidad.

La Circular Única podrá ser consultada por los particulares en la página web de la Superintendencia www.sic.gov.co, en el icono de “normativa” y allí escoge “Circular Única”.

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

Atentamente,

WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Elaboró: Carolina Garcia
Revisó: William Burgos
Aprobó: William Burgos