



Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

¿Qué hacer si tienes inconvenientes con tus servicios de telefonía, internet y/o televisión?



EN 3 PASOS

¿Qué hacer si tienes inconvenientes con tus servicios de telefonía, internet y/o televisión?

1. Presenta el reclamo al proveedor y espera 15 días hábiles



Debes presentar el reclamo ante el proveedor del servicio. Te asignarán un código de 16 dígitos llamado **Código Único Numérico (CUN)**; debes guardarlo para hacerle seguimiento a tu reclamación.

Deberá responder tu solicitud dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación de esa reclamación.



2. Si no estás conforme con la respuesta tienes 10 días para presentar recurso



Si no estás de acuerdo con la respuesta, tienes 10 días hábiles para **solicitar al mismo proveedor que modifique, aclare o revoque su decisión**. Esta solicitud se hace con un documento llamado "RECURSO DE REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN"

Debes confirmar que te asignen el código **CUN**.

Nuevamente debes esperar 15 días hábiles, tiempo en el cual el proveedor está obligado a darte otra respuesta.



Al mismo tiempo y de forma opcional puedes acudir a **SIC FACILITA**, herramienta gratuita con la cual la Superintendencia de Industria y Comercio actúa como facilitadora entre consumidores y proveedores, para que voluntariamente puedan **llegar a un acuerdo**. Para hacerlo ingresa a la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio: www.sic.gov.co

3.

SI AÚN NO ESTÁS CONFORME CON LA RESPUESTA

Si el proveedor responde negativamente al RECURSO DE REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN, está obligado a remitir el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio en un plazo máximo de cinco días hábiles. La Superintendencia de Industria y Comercio resolverá el RECURSO como última instancia.

Para confirmar si el proveedor envió la copia del expediente, es necesario consultar los diferentes canales de atención de la Superintendencia de Industria y Comercio. Debes hacerlo con el último código CUN. En caso de que el proveedor no haya enviado la documentación, puedes enviarla tu mismo al correo electrónico contactenos@sic.gov.co



QUÉ HACER SI EL PROVEEDOR NO RESPONDE

Si el proveedor no responde alguna de tus comunicaciones dentro de los 15 días hábiles de plazo, puedes presentar una **SOLICITUD DE SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO**. Según la ley cuando no se emite una decisión en respuesta a las solicitudes o peticiones presentadas por los ciudadanos, se considera que existe una respuesta favorable.



CANALES DE ATENCIÓN



Contact Center en Bogotá (601) 5 92 04 00
Línea gratuita nacional 01 8000 91016.



Correo electrónico: contactenos@sic.gov.co



Atención presencial: Grupo de Trabajo de
Atención al Ciudadano, Edificio Bochica
Carrera 13 No. 27 – OO, piso 3, Bogotá, D.C.

Tus derechos en temas de telecomunicaciones están regulados por la Resolución 5111 del 2017 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y aplican a todas las relaciones de consumo entre los usuarios y los operadores (**proveedores de redes y servicios de telefonía móvil y fija, acceso a internet fijo y móvil, y operadores de televisión cerrada**)