

Bogotá D.C.,

10

Asunto: Radicación: 17-328830-1
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. 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:

2. 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.

A continuación resolveremos los interrogantes de su consulta de fecha 13 de septiembre de 2017 en los siguientes términos:

Primer interrogante

“1. Que por el reiterado incumplimiento de la Empresa (...) no estoy en la obligación de cancelar las facturas de Agosto y Septiembre de 2017 y mucho menos la cláusula penal la cual hicieron referencia en la última llamada telefónica, ya que no he utilizado el mencionado servicio desde el 22 de julio de 2017 informándoles a tiempo del traslado”.

Respuesta:

Para responder su interrogante abarcaremos de manera general los siguientes temas, teniendo en cuenta que esta Oficina Asesora Jurídica no puede resolver situaciones particulares:

1. Traslado del servicio de comunicaciones

El artículo 1.60. de la Resolución CRC 5050 de 2016 define el contrato de prestación de servicios de comunicaciones en los siguientes términos:

“CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO 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”.

Por su parte, el artículo 2.1.3.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone lo siguiente, sobre el contenido del contrato de prestación de servicios de comunicaciones:

CONTENIDO DEL CONTRATO. Los contratos deberán seguir estrictamente los formatos que para el efecto defina la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Hasta tanto se defina el formato aplicable a cada servicio, y sin perjuicio de las condiciones expresamente señaladas en el régimen jurídico de cada uno de éstos, los contratos de prestación de los servicios de comunicaciones deben contener lo siguiente:

- a. El nombre o razón social del proveedor de servicios de comunicaciones y el domicilio de su sede o establecimiento principal, nombre y domicilio del usuario que celebró el contrato.*
- b. Servicios contratados.*
- c. Precio y forma de pago.*
- d. Plazo máximo y condiciones para el inicio de la prestación del servicio.*
- e. Obligaciones del usuario.*
- f. Obligaciones del proveedor.*



- g. Derechos de los usuarios en relación con el servicio contratado.*
- h. Derechos del proveedor en relación con el servicio contratado.*
- i. Plan contratado y condiciones para el cambio del mismo, cuando a ello haya lugar.*
- j. Causales y condiciones para la suspensión y procedimiento a seguir.*
- k. Causales y condiciones para la terminación y procedimiento a seguir.*
- l. Causales de incumplimiento del usuario.*
- m. Causales de incumplimiento del proveedor.*
- n. Consecuencias del incumplimiento de cada una de las partes.*
- o. Trámite de peticiones, quejas y recursos –PQRs-.*
- p. Condiciones para la cesión del contrato.*
- q. Condiciones para el traslado del servicio a otro domicilio cuando éste aplique.**
- r. Procedimiento de compensación por falta de disponibilidad del servicio.*
- s. Información al usuario en materia de protección de los datos personales y tratamiento de la información ante el reporte a los bancos de datos.*
- t. Mecanismos obligatorios de atención al usuario.*
- u. Prohibiciones y deberes en relación con el tratamiento de los contenidos ilícitos.*
- v. Información sobre riesgos de la seguridad de la red y forma de prevenirlos.*
- w. Fecha de vencimiento del periodo de facturación.*
- (...)”*

Por lo anterior, en la celebración del contrato de prestación de servicios de comunicaciones se crean unos derechos y obligaciones para las partes en el caso

Cra. 13 #27 - 00 piso 3, 4, 5, 6 y 7 - PBX: 5920400 - Contratación: www.sic.gov.co - Bogotá, 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

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 del contrato la obligación principal de realizar pago de los servicios solicitados en el tiempo acordado y el uso racional del mismo.

Dando aplicación al principio de buena fe consagrado en el artículo 5 de la Resolución CRT 3066 de 2011, que establece que los usuarios y los proveedores de servicios de comunicaciones deben respetar los derechos y obligaciones que se derivan para cada una de las partes como consecuencia del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, de acuerdo con lo establecido en la ley y la regulación vigente.

Mediante el contrato de prestación de servicios de comunicaciones el proveedor de servicios define las condiciones técnicas, económicas, jurídicas y comerciales en las que está dispuesta a prestar el servicio, y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado solicita recibir allí el servicio, de tal manera que **las condiciones y procedencia del traslado de los servicios de comunicaciones**, corresponden a una condición contractual que ha sido previamente aceptadas y por ende de obligatorio cumplimiento para las partes.

2. Terminación del contrato de prestación de servicios de comunicaciones

Respecto a la terminación del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, el artículo 2.1.8.1 de la Resolución 5050 de 2016 que compila el artículo 66 de Resolución CRC 3066 de 2011, modificado por el artículo 8 de la Resolución CRC 4625 de 2014, señala el procedimiento de la terminación del contrato por parte de los usuarios así:

“TERMINACIÓN DEL CONTRATO. En cualquier modalidad de suscripción, el usuario que celebró el contrato puede solicitar la terminación del servicio o servicios en cualquier momento, con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario previstos en el numeral 2.1.3.1.9 del ARTÍCULO 2.1.3.1 del TÍTULO II, sin que el proveedor pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos innecesarios.

El proveedor deberá interrumpir el servicio al vencimiento del período de facturación en que se conozca la solicitud de terminación del contrato, siempre y cuando el usuario que celebró el contrato haya presentado dicha solicitud con una anticipación mínima de tres (3) días hábiles a la fecha de vencimiento del período de facturación. En el evento en que la solicitud de terminación se presente con una anticipación menor, la interrupción se efectuará en el periodo siguiente.

Cuando el usuario que celebró el contrato solicite la terminación del mismo, el proveedor debe informarle sobre el derecho a conservar el número, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1245 de 2008 y la regulación que la desarrolla, cuando a ello haya lugar.

La interrupción del servicio se efectuará sin perjuicio del derecho del proveedor a perseguir el cobro de las obligaciones insolutas, la devolución de equipos, cuando aplique y los demás cargos a que haya lugar. Una vez generada la obligación del proveedor de interrumpir el servicio, el usuario quedará exento del pago de cualquier cobro asociado al servicio, en caso que el mismo se haya mantenido disponible y el usuario haya efectuado consumos.

En los demás casos donde no medie solicitud del usuario que celebró el contrato, el proveedor debe interrumpir el servicio al vencimiento del plazo contractual, salvo que se hayan convenido prórrogas automáticas o que el contrato sea a término indefinido.

PARÁGRAFO 1. Los proveedores de comunicaciones deberán almacenar los soportes de las solicitudes de terminación del contrato o interrupción de los servicios y mantenerlos disponibles para su consulta en cualquier momento por parte del usuario, por lo menos por un término de seis (6) meses siguientes a dicha solicitud.

PARÁGRAFO 2. Los contratos mantendrán y reconocerán el derecho del usuario que celebró el contrato a dar por terminado el contrato en cualquier momento, previo el cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas, sin penalización alguna. Cuando 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.

PARÁGRAFO 3. Los plazos previstos en el presente artículo no serán aplicables al proceso de portación de números. En este caso, se dará aplicación a lo previsto en el CAPÍTULO 6 del TÍTULO II. (Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 66 – modificado por la Resolución CRC 4625 de 2014)”

Por lo anterior, 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 y el usuario está en la obligación de pagar hasta dicha terminación.

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.

Una vez generada la obligación del proveedor de servicios de comunicaciones de interrumpir el servicio, el usuario quedará exento del pago de cualquier cobro asociado al servicio, en caso que el mismo se haya mantenido disponible y el usuario haya efectuado consumos.

3. Cláusula de permanencia mínima

El artículo 1.49 de la Resolución CRC 5050 de 2016¹, define la cláusula de permanencia así:

“CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA PARA LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES:
Estipulación contractual que se pacta por una sola vez al inicio del contrato, en los casos expresamente admitidos por la regulación, por medio de la cual el usuario que celebra el contrato, se obliga a no terminar anticipadamente su contrato, so pena de tener que pagar los valores que para tales efectos se hayan pactado en el contrato, los cuales en ningún caso se constituirán en multas o sanciones. El periodo de permanencia mínima no podrá ser superior a un año y no podrá renovarse ni prorrogarse.”

En concordancia con lo anterior, el artículo 2.1.3.9., de la precitada resolución dispone lo siguiente, respecto a la redacción de la cláusula de permanencia mínima:

“ARTÍCULO 2.1.3.9. REDACCIÓN CLARA Y EXPRESA DE CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA. *Las cláusulas de permanencia mínima, de plazo contractual y/o de prórroga automática deben redactarse de manera clara y expresa, de tal manera que resulten comprensibles para el usuario.*

¹ Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia



Cuando el proveedor ofrezca contratos con cláusula de permanencia mínima, ésta debe ir en anexo separado del contrato, cumpliendo el lleno de requisitos establecidos en el ARTÍCULO 2.1.3.7 del TÍTULO II. En todo caso, el anexo de que trata el presente artículo deberá incorporar en su inicio el siguiente texto, en letra de tamaño no inferior a cinco (5) milímetros y en un color diferente al del contrato:

[Señor usuario, el presente contrato lo obliga a estar vinculado con (nombre del proveedor) durante un tiempo mínimo de (...) meses, además cuando venza el plazo indicado el presente contrato se renovará automáticamente por otro periodo igual y, finalmente, en caso de que usted decida terminar el contrato antes de que venza el periodo de permanencia mínima señalado usted deberá pagar los siguientes valores (tabla de valores, según el tiempo en meses de anticipación a la terminación). Una vez esta condición sea aceptada expresamente por usted, debe permanecer en el contrato por el tiempo acordado en la presente cláusula, y queda vinculado con (nombre del proveedor) de acuerdo con las condiciones del presente contrato]. El mencionado anexo deberá constar en el mismo medio en que, a elección del usuario, es entregado el contrato, de conformidad con las reglas previstas en el numeral 2.1.3.1.1 del ARTÍCULO 2.1.3.1 del TÍTULO II”

En consecuencia, la cláusula de permanencia mínima es una condición contractual en la que el usuario se obliga a no dar por terminado el contrato de prestación de servicios de manera anticipada y puede pactarse siempre y cuando medie aceptación escrita por parte del usuario que suscribió el contrato y se deben extender en documento aparte.

El artículo 2.1.3.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone lo siguiente:

“CONDICIONES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, VALORES A PAGAR POR LA TERMINACIÓN ANTICIPADA Y PRÓRROGAS AUTOMÁTICAS. Las cláusulas de permanencia mínima sólo podrán ser pactadas en los contratos de los servicios de comunicaciones fijos (telefonía fija, internet fijo y televisión por suscripción), cuando se otorgue un descuento en el valor del cargo por conexión o la posibilidad de un pago diferido del mismo. Las cláusulas de permanencia sólo pueden ser incluidas en el contrato cuando el usuario haya aceptado las condiciones de las mismas por escrito. El período máximo de duración de las cláusulas permanencia mínima será de doce (12) meses. El valor del cargo por conexión deberá descontarse mensualmente de

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 8 - PBX: (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



forma lineal y dividido en los meses de permanencia. El monto de los valores a pagar por terminación anticipada no podrá ser mayor que la suma de los cargos mensuales faltantes por pagar del cargo por conexión y nunca se puede cobrar el valor de las tarifas de servicios dejados de recibir por retiro anticipado. En cualquier momento, incluido el de la oferta, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario previstos en la presente resolución (Resolución CRC 3066 de 2011), debe suministrarse toda la información asociada a las condiciones en que opera la cláusula de permanencia mínima. Así mismo, en el momento de la instalación del servicio, se le debe informar al usuario sobre los elementos suministrados por el proveedor y/u operador para dicha instalación. De igual forma, en la oferta siempre se le deberá ofrecer al usuario el mismo plan que está solicitando sin cláusula de permanencia, explicándole el valor del cargo por conexión que tendría que pagar al inicio del contrato y el valor a pagar mensualmente por el servicio de comunicaciones prestado.

Por lo anterior, la cláusula de permanencia mínima se encuentra vigente y podrá pactarse en los contratos de los servicios de comunicaciones fijos (telefonía fija, acceso fijo a internet y televisión por suscripción) con ciertas condiciones como:

- (i) Debe mediar aceptación escrita por parte del usuario y se deben extender en documento aparte.
- (ii) No podrá exceder de doce (12) meses.
- (iii) Se pactan únicamente cuando se otorgue un descuento en el valor del cargo por conexión² o la posibilidad de un pago diferido del mismo.
- (iv) El valor del cargo por conexión deberá descontarse mensualmente de forma lineal y dividido en los meses de permanencia.
- (v) El monto de los valores a pagar por terminación anticipada no podrá ser mayor que la suma de los cargos mensuales faltantes por pagar del cargo por conexión y nunca se puede cobrar el valor de las tarifas de servicios dejados de recibir por retiro anticipado.

² Definido en el numeral 1.43. del Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016 así: “CARGO POR CONEXIÓN: Valor que incluye únicamente los costos asociados a la conexión de los servicios de comunicaciones fijas y televisión por suscripción, el cual otorga al usuario el derecho a la conexión e instalación del servicio. Si se prestan varios servicios de comunicaciones sobre una misma red de acceso, el cargo por conexión corresponde al valor de la conexión e instalación de un servicio más los costos incrementales en que se pueda incurrir por conectar los



(vi) En el momento de la instalación del servicio, se le debe informar al usuario sobre los elementos suministrados por el proveedor y/u operador para dicha instalación.

(vii) En la oferta siempre se le deberá ofrecer al usuario el mismo plan que está solicitando sin cláusula de permanencia, explicándole el valor del cargo por conexión que tendría que pagar al inicio del contrato y el valor a pagar mensualmente por el servicio de comunicaciones prestado.

(viii) En cualquier momento, incluido el de la oferta, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario (Oficinas físicas, oficinas virtuales y líneas de atención al usuario) debe suministrarse toda la información asociada a las condiciones en que opera la cláusula de permanencia mínima.

Segundo interrogante

“2. Que la Empresa de Teléfonos (...), no me siga llamando a ofrecer servicios de fibra óptica, ni nada similar ya que no quiero tener ningún servicio con ellos”.

Respuesta:

El artículo 1.164 de la Resolución CRC 5050 de 2016 define la petición en los siguientes términos:

“PETICIÓN PARA LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES: 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”.

Por su parte, el artículo 1.199., de la precitada resolución define queja en los siguientes términos:

“QUEJA: Cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad del usuario asociada a la facturación, forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar los servicios, o de inconformidad con la calidad en la atención al usuario”.

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

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6 y 7 - Teléfono: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 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

forma eficiente y adecuada en concordancia con los parámetros que defina la CRC”.

En concordancia con lo anterior, el artículo 2.1.2.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 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.

(...)

El artículo 2.1.5.1 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 la SECCIÓN 5 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO II. Por su parte, los proveedores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQRs que les presenten sus usuarios.
(...)”*

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 2.1.5.9.2 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.

Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, los puede consultar en nuestra página web <http://www.sic.gov.co/drupal/Doctrina-1>

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