

Bogotá D.C.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 20-477853

FECHA: 2021-01-28

DEP: 10 OFICINA JURÍDICA

EVE: 0 SIN EVENTO

TRA: 113 DP-CONSULTAS

FOLIOS: 8

ACT: 440 RESPUESTA

10

Señor (a):

Asunto: Radicación: 20-477853
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 8

Estimado (a) Señor (a):

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. OBJETO DE LA CONSULTA

Atendiendo a su solicitud remitida por la Secretaría de la Cámara de representantes y radicada en esta entidad el 15 de diciembre de 2020 en la cual se señala:

“(...) han adquirido un plan de claro hogar sin mi autorización, motivo por el cual estoy reportada en las centrales de riesgo”

Nos permitimos realizar las siguientes precisiones:

2. 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:

3. 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.

3.1. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

La Resolución CRC 5111 de 2017¹, incorporada en la Resolución CRC 5050 de 2016 define en su Título I 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

¹Régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones

proveedor de servicios de comunicaciones u operador del servicio de televisión por suscripción, el cual deberá constar en copia escrita física o electrónica, para el suministro de los servicios de telefonía, internet y/o televisión por suscripción, 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.

En consecuencia, el contrato de prestación de servicios de comunicaciones establece los derechos y obligaciones que se derivan para el usuario y para el proveedor del servicio de comunicaciones, de acuerdo con lo establecido en la ley y la regulación vigente, corresponde al proveedor del servicio de comunicación 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.

3.2. PREVENCIÓN DE FRAUDES

El artículo 2.1.10.7, establece la obligación de los proveedores de servicios de telecomunicaciones sobre a prevención de fraudes en los siguientes términos:

“PREVENCIÓN DE FRAUDES. *Los operadores tienen la obligación de hacer uso de herramientas tecnológicas adecuadas **para prevenir que se cometan fraudes al interior de sus redes y debe hacer controles periódicos respecto a la efectividad de estos mecanismos.***

*Quando el usuario presente una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) que pueda tener relación con un presunto fraude, **el operador debe investigar sus causas;** y en caso de que determine la no existencia de un fraude, le debe demostrar al usuario las razones por las cuales no procede su PQR (petición, queja/ reclamo o recurso). Sin embargo, si se demuestra que el usuario actuó diligentemente en el uso del servicio contratado, no habrá lugar al cobro de los consumos objeto de reclamación”.*

(Subrayas y negrillas fuera de texto)

En concordancia con lo anterior, el literal e) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011 dispone lo siguiente:

“(…) Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas en la presente ley, los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos, deberán:

*e) **Mantener en mecanismos de soporte duradero la prueba de la relación comercial, en especial de la identidad plena del consumidor, su voluntad expresa de contratar, de la forma en que se realizó el pago y la entrega real y efectiva de los bienes o servicios adquiridos, de tal forma que garantice la integridad y autenticidad de la información y que sea verificable por la autoridad competente, por el mismo tiempo que se deben guardar los documentos de comercio.***

(Negrillas fuera de texto)

En consecuencia, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deben hacer uso de herramientas tecnológicas adecuadas para evitar fraudes al interior, de sus redes, **entre ellas, la suplantación de personas para llevar a cabo la contratación de los servicios de telecomunicaciones, garantizando la identificación plena del usuario que expresa su voluntad de contratar.** Así mismo, deben investigar las causas de los presuntos fraudes que los peticionarios den a conocer.

4. TRÁMITE DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS EN HÁBEAS DATA

El artículo 16 de Ley 1266 de 2008 establece un procedimiento para la presentación de consultas y reclamos de la siguiente manera:

***“I. Trámite de consultas.** Los titulares de la información o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular, que repose en cualquier banco de datos, sea este del sector público o privado. El operador deberá suministrar a estos, debidamente identificados, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.*

La petición, consulta de información se formulará verbalmente, por escrito, o por cualquier canal de comunicación, siempre y cuando se mantenga evidencia de la consulta por medios técnicos.

La petición o consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

PARÁGRAFO. La petición o consulta se deberá atender de fondo, suministrando integralmente toda la información solicitada.



II. Trámite de reclamos. Los titulares de la información o sus causahabientes que consideren que la información contenida en su registro individual en un banco de datos debe ser objeto de corrección o actualización podrán presentar un reclamo ante el operador, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. La petición o reclamo se formulará mediante escrito dirigido al operador del banco de datos, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y si fuere el caso, acompañando los documentos de soporte que se quieran hacer valer. En caso de que el escrito resulte incompleto, se deberá oficiar al interesado para que subsane las fallas. Transcurrido un mes desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la reclamación o petición.

2. Una vez recibido la petición o reclamo completo el operador incluirá en el registro individual en un término no mayor a dos (2) días hábiles una leyenda que diga “reclamo en trámite” y la naturaleza del mismo. Dicha información deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido y deberá incluirse en la información que se suministra a los usuarios.

3. El término máximo para atender la petición o reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

4. En los casos en que exista una fuente de información independiente del operador, este último deberá dar traslado del reclamo a la fuente en un término máximo de dos (2) días hábiles, la cual deberá resolver e informar la respuesta al operador en un plazo máximo de diez (10) días hábiles. En todo caso, la respuesta deberá darse al titular por el operador en el término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de presentación de la reclamación, prorrogables por ocho (8) días hábiles más, según lo indicado en el numeral anterior. Si el reclamo es presentado ante la fuente, esta procederá a resolver directamente el reclamo, pero deberá informar al operador sobre la recepción del reclamo dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recibo, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga “reclamo en trámite” y la naturaleza del mismo dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente.

5. Para dar respuesta a la petición o reclamo, el operador o la fuente, según sea el caso, deberá realizar una verificación completa de las observaciones o planteamientos del titular, asegurándose de revisar toda la información pertinente para poder dar una respuesta completa al titular.

6. Sin perjuicio del ejercicio de la acción de tutela para amparar el derecho fundamental del hábeas data, en caso que el titular no se encuentre satisfecho



con la respuesta a la petición, podrá recurrir al proceso judicial correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida. La demanda deberá ser interpuesta contra la fuente de la información la cual, una vez notificada de la misma, procederá a informar al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga “información en discusión judicial” y la naturaleza de la misma dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente y por todo el tiempo que tome obtener un fallo en firme. Igual procedimiento deberá seguirse en caso que la fuente inicie un proceso judicial contra el titular de la información, referente a la obligación reportada como incumplida, y este proponga excepciones de mérito.”

Por lo anterior, los titulares de la información y sus causahabientes tienen derecho a presentar reclamaciones ante los operadores de información, e incluso directamente ante las fuentes, con el fin de ejercer su derecho de corrección y actualización de la información reportada.

Respecto a la inscripción de la leyenda “reclamo en trámite”, la Corte Constitucional mediante sentencia C-1011 de 2008 señaló lo siguiente:

“[E]n lo relativo al segundo aspecto, la Sala considera oportuno estipular que la posibilidad que confiere al titular el numeral 2.2. del artículo 6º, consistente en solicitar a la fuente la actualización o rectificación, no es incompatible con que el dato personal pueda divulgarse mientras se surten dichos procedimientos. Esto a condición que, en los términos del numeral 2 del acápite II del artículo 16 de la normatividad estatutaria, una vez recibida la petición o reclamo, el operador incluya en el registro individual una leyenda que diga “reclamo en trámite” y la naturaleza del mismo. En los términos de la misma disposición, esa indicación (i) deberá mantenerse hasta que el reclamo sea resuelto; y (ii) deberá incorporarse en la información que se suministra a los usuarios.

Debe resaltarse que la circulación del dato personal objeto de reclamación es compatible con el derecho al hábeas data, en especial con el principio de veracidad y, a su vez, no constituye una afectación desproporcionada o irrazonable de las prerrogativas constitucionales del sujeto concernido. La divulgación del dato bajo la advertencia de que existe un proceso de reclamación en trámite, es un instrumento que logra el equilibrio entre el derecho a la información que tienen los usuarios y la eficacia de las competencias constitucionales de actualización y rectificación que se predicán del titular de la información. Así, se mantendrá el dato incorporado en los archivos y registros, lo que permitirá que los usuarios conozcan el comportamiento crediticio del deudor. Empero, a éste también se le otorga la prerrogativa que, en caso de no estar de acuerdo con el reporte sobre incumplimiento, pueda reclamar a ese respecto, acción que también será comunicada a los usuarios, a fin que valoren adecuadamente el dato personal, el cual tendrá en una incidencia menor en la determinación del riesgo crediticio, habida cuenta que su validez ha sido cuestionada. Finalmente, en caso que el



reclamo resulte fundado, el dato deberá eliminarse, a fin de cumplir con el principio de veracidad que se predica de la información personal.”

La inscripción de la leyenda “*reclamo en trámite*”, tiene como finalidad proteger el derecho de Hábeas Data del titular, toda vez que exige a la fuente que informe al operador cuando se presenta una reclamación respecto a los datos reportados para que registre la mencionada leyenda mientras se adelanta el trámite de rectificación o actualización de la información, y una vez, el reclamo resulte fundado el dato negativo deberá eliminarse de conformidad con el principio de veracidad.

Así pues, la leyenda “**Reclamo en trámite y/o en discusión judicial**”, cumple una finalidad específica, que no es otra que indicar que el titular de la información se encuentra discutiendo la existencia o la validez de la obligación reportada, de tal suerte que, al inscribir la leyenda, la fuente lo que hace, es precisamente satisfacer la necesidad de señalar que el titular del dato se encuentra contravirtiendo una determinada información reportada y deberá mantenerse hasta que el reclamo sea resuelto por la autoridad competente.

5. CONSIDERACIONES FINALES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA.

En línea con lo anterior, y teniendo en cuenta que a este punto se ha logrado la exposición de las consideraciones de orden constitucional, legal, jurisprudencial y doctrinal, en el marco de los interrogantes planteados en la solicitud formulada, nos permitimos manifestar:

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones pueden celebrar contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones de manera verbal o escrita y tiene la obligación es hacer uso de herramientas tecnológicas adecuadas para evitar fraudes al interior, de sus redes, **entre ellas, la suplantación de personas para llevar a cabo la contratación de sus servicios, garantizando la identificación plena del usuario que expresa su voluntad de contratar.** Así mismo, deben investigar las causas de los presuntos fraudes que los peticionarios den a conocer.

Teniendo en cuenta que la fuente de información (proveedores de servicios de telecomunicaciones) es la persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole, puede realizar el reporte negativo de una persona que se encuentra en mora en el cumplimiento de sus obligaciones, siempre y cuando cuente con la autorización del titular de la información.

Las fuentes y operadores de información deberán garantizar al titular de la información que sus datos personales suministrados al operador sean veraces, completos, exactos y comprobables, y tomar las medidas necesarias para que dicha información esté permanentemente actualizada y rectificarla cuando sea incorrecta.



Los titulares de la información tienen derecho a presentar reclamaciones ante el operador o a la fuente directamente con el fin de solicitar la corrección y actualización de la información reportada y los operadores deberán incluir la leyenda que diga "reclamo en trámite" y la naturaleza del mismo dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información la petición o reclamo y deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

Cuando el titular no se encuentre satisfecho con la respuesta a la petición, podrá recurrir al proceso judicial correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida. La demanda deberá ser interpuesta contra la fuente de la información la cual, una vez notificada de la misma, procederá a informar al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga "información en discusión judicial" y la naturaleza de la misma dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente y por todo el tiempo que tome obtener un fallo en firme por parte de la autoridad competente.

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.

En la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio estamos comprometidos con nuestros usuarios para hacer de la atención una experiencia de calidad. Por tal razón le invitamos a evaluar nuestra gestión a través del siguiente link <http://www.encuestar.com.co/index.php/2100?lang=esQ>

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/Doctrina-1>

Atentamente,

JAZMIN ROCIO SOCHA PEDRAZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Carolina García Molina

Revisó: Rocío Soacha Pedraza

Aprobó: Rocío Soacha Pedraza

