

PROYECTO DE CIRCULAR EXTERNA No.

Bogotá, D.C.

Para: PROVEEDORES DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

Asunto Adición al Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio

1. OBJETO

Impartir instrucciones a los proveedores de servicios de comunicaciones con el fin de establecer reglas para el suministro de información en el servicio de *Roaming* Internacional.

2. FUNDAMENTO LEGAL

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1º, numeral 2º del Decreto 4886 de 2011 "*Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones*", corresponde a esta Superintendencia "*Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso y ordenar las medidas que resulten pertinentes*".

Concretamente en materia de servicios de comunicaciones, el mismo artículo en su numeral 32, establece que compete a esta Entidad la función de "*Velar en los términos establecidos por la ley y la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, 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*".

Así mismo, el numeral 61 *ibidem* autorizó a esta Superintendencia para "*Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor, protección de la competencia, propiedad industrial, administración de datos*

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

personales y en las demás áreas propias de sus funciones, fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación”.

Del mismo modo, la Comisión de Regulación de Comunicaciones, dentro del marco normativo fijado por la Ley 1341 de 2009, estableció el “*Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones*” mediante la Resolución CRC 3066 de 2011, que consagró como un derecho del usuario y un deber del proveedor, recibir y entregar toda la información en relación con las reglas que aplican para la utilización del *Roaming* Internacional.

Al respecto, en el artículo 37 de la referida normatividad, se estableció en materia de servicios de *Roaming* Internacional, lo siguiente:

“Los proveedores de servicios de comunicaciones sólo podrán activar los servicios de roaming internacional, previa solicitud expresa del usuario que celebró el contrato, a través de cualquier mecanismo de atención al usuario, en cuyo caso el usuario deberá elegir el tiempo que dure la activación del servicio.

Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el artículo 13 de la presente resolución, los proveedores de telefonía móvil deberán informar en los contratos las condiciones en que se activan y prestan los servicios de roaming internacional y, si aplican, la existencia de valores adicionales por su uso.

Además, previa utilización de los servicios de roaming en el exterior, el proveedor deberá enviar al usuario un mensaje corto de texto -SMS- gratuito, informando el costo adicional al consumo que se genere en cada comunicación por el hecho de acceder a la red internacional o el costo que se genere por el hecho de tener disponibles los servicios de comunicaciones en el exterior, aún cuando en este último caso no se efectúen consumos”.

Establecido lo anterior, y teniendo en cuenta que en el mercado de *Roaming* internacional se ha detectado el cobro de tarifas altamente diferenciales para servicios de la misma naturaleza, específicamente en lo relativo a servicios de datos, se hace necesario concretar y desarrollar el deber de información que asiste a los proveedores móviles en la activación y prestación del servicio de *Roaming* internacional.

En efecto, dado que los precios del servicio de *Roaming* internacional se fijan de acuerdo a los flujos de tráfico, costos asociados y dinámica de la demanda, y que los mismos pueden variar considerablemente de un proveedor a otro, se requiere establecer criterios que permitan a los usuarios conocer de manera sencilla los costos que genera la activación y uso de servicios de *Roaming*.

En la actualidad las tarifas de *Roaming* internacional son informadas empleando conceptos y unidades técnicas, que el usuario desconoce. Así, es claro que el usuario no se encuentra suficientemente informado acerca de los costos por el acceso y uso del servicio de *Roaming*.

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

Por lo tanto, con el fin de garantizar que los usuarios tomen decisiones informadas respecto del servicio de *Roaming* internacional y, en virtud del principio de información previsto en el artículo 6 del Régimen Integral de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones¹, se hace necesario establecer reglas sobre la manera como deben ser informadas las tarifas del mencionado servicio.

En este orden de ideas, la presente circular tiene por objeto instruir sobre la manera como deben informarse las tarifas de *Roaming* internacional, para que dicha información sea presentada a los usuarios, a través de medidas o unidades que resulten de fácil comprensión, con ejemplos sencillos que ilustren de manera clara y suficiente el costo para el acceso y uso de tales servicios.

3. INSTRUCTIVO

3.1 Adicionar el numeral 2.8 al Capítulo Segundo, Título III de la Circular Única, el cual quedará así:

“2.8 Información sobre el uso de *Roaming* Internacional

2.8.1 Definición

En telefonía móvil la itinerancia – conocida como *Roaming* - es la capacidad de hacer y recibir llamadas, enviar y recibir mensajes y transferir datos en redes móviles fuera del área de servicio local del proveedor del servicio; el servicio se utiliza durante una estancia en otro país, mediante el uso de la red de un proveedor del servicio extranjero.

2.8.2. Condiciones de prestación del servicio

2.8.2.1. Activación

La activación del servicio de *Roaming* Internacional debe hacerse a solicitud del titular de la línea celular y/o un tercero autorizado por éste de forma previa y expresa, en documento diferente al contrato inicial de

¹ Resolución 3066 de 2011- Régimen Integral de Protección de usuarios de Servicios de Comunicaciones, artículo 6: Principio de Información: “En todo momento, durante el ofrecimiento de los servicios al momento de la celebración del contrato y durante su ejecución, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario previstos en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución, el proveedor de servicios de comunicaciones debe suministrar al usuario, toda la información asociada a las condiciones de prestación de los servicios, derechos, obligaciones, y tarifas en que se prestan los servicios. Para tal efecto, deberá suministrar dicha información en forma clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente, comprobable, precisa, cierta, completa, gratuita, y que no induzca a error, para efectos de que los usuarios tomen decisiones informadas respecto del servicio o servicios ofrecidos y/o requeridos. (...)”

condiciones uniformes, ante el proveedor del servicio, lo cual aplica también para clientes masivos y clientes corporativos.

En ningún caso, el proveedor podrá activar el servicio de *Roaming* Internacional de manera automática, razón por la cual si se realizara el cobro de dicho servicio sin que medie la mencionada autorización, el usuario no estará obligado a efectuar el pago.

La solicitud podrá hacerse a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario dispuestos por el proveedor del servicio, esto es, en sus Centros de Atención al Cliente a nivel nacional, página web, chat, correo electrónico, la línea gratuita de atención al usuario, etc².

Si la activación se realiza vía telefónica, el proveedor del servicio debe dejar registro de la conversación y en la misma llamada explicar al usuario las condiciones y tarifas de la prestación del servicio.

La información que al respecto suministre el proveedor del servicio debe ser igual en todos los canales de atención y de la misma debe guardarse copia, grabación y/o registro, así como de la solicitud del usuario.

2.8.2.2. Desactivación

El titular de la línea celular o el tercero autorizado podrá en cualquier momento solicitar la desactivación inmediata del servicio de *Roaming* Internacional, por cualquiera de los medios de atención a los usuarios dispuestos por el proveedor del servicio. En ningún caso el proveedor del servicio podrá negarse a la desactivación del mismo y deberá indicar el procedimiento para ello, el cual debe ser ágil y expedito, a través de todos los mecanismos de atención al usuario.

Para la desactivación no podrá ser exigido ningún requisito diferente a la manifestación expresa del titular o usuario autorizado.

En caso de pérdida y/o robo del equipo terminal, el proveedor deberá realizar la desactivación de todos los servicios inclusive el del servicio de *Roaming* Internacional, a partir del momento en el que dicha circunstancia sea informada por parte del usuario, a través de cualquiera de los canales de atención a los usuarios dispuestos por el proveedor del servicio .

2.8.2.3. Tiempo de duración del servicio

El titular de la línea y/o el tercero autorizado tiene el derecho a determinar el tiempo, la cantidad de información o el valor que dure la activación del servicio, motivo por el cual, si el usuario establece una

² De acuerdo con lo dispuesto en los artículos 44, 45 y 46 de la Resolución 3066 de 2011.

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

fecha y hora límite de desactivación, una cantidad determinada de bytes o una suma máxima de dinero a consumir, el proveedor deberá hacerla de manera automática. De no hacerlo, el usuario será exonerado del pago de las sumas que excedan lo autorizado.

Adicionalmente, es deber del proveedor del servicio informar al usuario, cada vez que se utilice el servicio, el momento exacto en el que se empieza a generar el costo adicional por ese uso, ya sea cuando éste prenda el equipo terminal y/o cuando haga uso de cualquiera de los servicios contratados: recibir llamadas, realizar llamadas, recuperar un mensaje de voz, enviar o recibir un mensaje de texto y/o hacer uso de la navegación por GPRS en virtud del plan de datos contratado (mail, chat, blackberry, messenger, redes sociales, correo electrónico, whatsapp, multimedia, navegación en internet y/o cualquier otro servicio ofrecido dentro del plan).

En el mismo sentido, el proveedor de servicios deberá informar cuales equipos terminales se conectan de manera automática a las redes de transmisión, para la recepción y envío de datos, advirtiéndolo al usuario, a partir del momento del inicio de la transmisión, que se encuentra usando las redes del proveedor del servicio, de modo que el usuario autorice o rechace la conexión.

2.8.3. Deber de información

El proveedor del servicio de *Roaming* Internacional debe suministrar y garantizar al usuario el acceso a toda la información acerca del mismo, desde su ofrecimiento, durante su prestación y en cualquier momento, aún después de haberse solicitado su desactivación.

Dicha información debe ser suministrada de forma clara, transparente, necesaria, veraz, anterior y simultánea y en todo caso ésta debe ser oportuna, suficiente, comparable, precisa, cierta, completa y gratuita con el fin de garantizar que se tomen decisiones informadas y que el usuario pueda entender los costos generados por el uso del servicio, así como monitorear y controlar su consumo.

El deber de información al que alude el presente numeral, deberá cumplirse teniendo en cuenta las siguientes reglas:

2.8.3.1. En relación con el contrato de prestación de servicios, el proveedor deberá indicar:

- Las condiciones generales en que se activa, desactiva y presta el servicio de *Roaming* Internacional.
- Las tarifas y/o valores adicionales por cada uno de los servicios ofrecidos por el proveedor en uso de *Roaming* internacional, indicando el valor de la tarifa neta, los impuestos a que haya lugar y la unidad de medida utilizada para el cálculo del cobro.

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

- Los mecanismos de atención al usuario a través de los cuales se puede obtener información adicional sobre el servicio.

2.8.3.2. En relación con las tarifas, el proveedor del servicio deberá especificar:

- La tarifa de acuerdo al área de cobertura (país/ grupo de países) y la unidad de medida utilizada para el cálculo del cobro (por segundo, minuto, hora, día, MB, KB, SMS, y/o la determinada por el proveedor) respecto de cada servicio ofrecido: llamada entrante, llamada saliente local, larga distancia nacional e internacional, recuperación de mensajes de voz, envío y recepción de mensajes de texto y servicio de datos (mail, chat, blackberry, messenger, redes sociales, correo electrónico, whatsapp, multimedia, navegación en internet y/o cualquier otro servicio ofrecido dentro del plan).
- Respecto de los planes ofrecidos (prepago y/o postpago) deberá indicarse la tarifa establecida para cada caso y por cada servicio ofrecido.
- Al momento de la activación del servicio de *Roaming* Internacional, enviar un mensaje de texto –SMS- gratuito al usuario informando, con un ejemplo, la tarifa que le podría generar la descarga de un video, una imagen, música, un archivo y/o contenido. Así, el proveedor de servicio deberá, utilizando términos comunes, de fácil comprensión para el usuario, informar mediante un ejemplo, el valor que genera la descarga de datos.

Se deberá informar, utilizando el ejemplo que el proveedor de servicio elija, el costo aproximado por descarga de:

**Apertura de un portal web, por ejemplo el portal del proveedor de servicios.*

**Envío y recepción de un correo electrónico.*

**Utilización del chat, blackberry, messenger, redes sociales, whatsapp.*

**Documento de Word que se adjunta a un correo electrónico que un usuario envía o recibe. (El proveedor de servicio podrá utilizar rangos aproximados de costos dependiendo del tamaño y peso del documento)*

**Documento de Excel, que se adjunta como archivo en un correo electrónico que un usuario envía o recibe. (El proveedor de servicio podrá utilizar rangos aproximados de costos dependiendo del tamaño y peso del documento)*

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

**Música o videos. El proveedor de servicio deberá a través de un ejemplo informar los rangos aproximados de costos, dependiendo del peso de la descarga. Para tal fin, el proveedor de servicio podrá escoger un ejemplo que permita explicar de manera clara y sencilla el valor que supone la descarga de este tipo de contenidos.*

**Imagen o fotografía. El proveedor de servicio deberá a través de un ejemplo informar los rangos aproximados de costos, dependiendo del peso o duración de la descarga. Para tal fin, el proveedor de servicio podrá escoger un ejemplo que permita explicar de manera clara y sencilla el valor que supone la descarga de este tipo de contenidos.*

- En relación con las marcaciones especiales y/o servicio de emergencia deberá informar la tarifa que le corresponda a cada una de ellas o si no tiene costo.
- Las tarifas por servicio de *Roaming* Internacional y por cada uno de los servicios contratados deberán ser expresadas en todo momento en pesos colombianos.

A manera de ejemplo:

TIPO DE PLAN	ZONA/PAÍS	SERVICIO	TARIFA	UNIDAD DE MEDIDA
POSTPAGO y/o PREPAGO	PAIS / GRUPO DE PAISES	Llamadas salientes Local	\$	/ Minuto
		Llamadas saliente LDI	\$	/ Minuto
		Recuperación de mensajes de voz	\$	/ Minuto
		Llamadas entrantes	\$	/ Minuto
		Envíos de mensajes de texto	\$	/ SMS

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

		Recepción de mensajes de texto	\$	/ SMS /día
		Servicio de datos	\$	/MB /KB
		Descargas:		
		Imágenes		
		Música	\$	/MB /KB
		Video		
		Archivos y/o Contenidos		

* Llamadas al 911 en Estados Unidos no tienen costo.

* Llamada “marcación especial” valor \$.

2.8.3.3. En relación con el consumo y con el fin de permitir al usuario el control del mismo, el proveedor deberá:

- Al momento de la activación del servicio de *Roaming* Internacional, enviar un mensaje corto de texto – SMS- gratuito al usuario con toda la información referente a las condiciones de prestación del mismo y en todo caso deberá informarle el procedimiento a seguir en relación con los equipos terminales que tienen aplicaciones que se conectan a internet de manera automática para evitar un consumo no voluntario.
- Previo a la utilización de los servicios contratados en el exterior, enviar al usuario un mensaje corto de texto –SMS- gratuito, informando nuevamente todos los valores de los servicios que puede utilizar, para que el consumidor acepte o rechace el servicio de *Roaming Internacional*.

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

- Después de haber hecho uso de cualquiera de los servicios contratados en *Roaming* Internacional, enviar al usuario un mensaje corto de texto –SMS- gratuito, indicando el valor cobrado por el servicio utilizado, con el fin de que él mismo pueda conocer el consumo de los servicios.

A manera de ejemplo:

“Señor usuario: usted acaba de hacer una llamada a Argentina con una duración de 3 minutos que generó un costo de \$ que será cargado a su factura”.

“Señor usuario: usted acaba de recibir un mensaje de texto – SMS- de 20 KB que generó un costo de \$.

- El no envío de los mensajes anteriormente mencionados, en la medida en que no permiten que el usuario tome una decisión informada, exonerará del cobro efectuado al usuario por dichos consumos. En esa medida, el proveedor del servicio deberá conservar evidencia del envío de los mensajes al usuario.
- El proveedor debe poner a disposición del usuario algún medio gratuito que le permita en todo momento consultar el consumo que haya realizado por concepto de roaming internacional.
- Cada cien mil pesos (\$100.000) de servicio consumido, el proveedor del servicio debe enviar un SMS gratuito informando el consumo acumulado por los servicios correspondientes a datos y/o voz.
- Del mismo modo debe informar a los usuarios de *Roaming* Internacional los mecanismos y/o aplicaciones a través de los cuales puede hacer un control de sus consumos, de acuerdo a la unidad de medida usada para el cobro del servicio (contador de MB o KB) especialmente el de datos. El proveedor del servicio deberá, previa activación del servicio de *Roaming* Internacional, entregar al usuario facilidades para la descarga y uso de tales mecanismos y/o aplicaciones.

A manera de ejemplo:

** Aplicación Android Booster para Smartphone*

** Real time data usage manager para Iphone a través de iTunes*

- En caso de que el usuario tenga un cupo de crédito asignado, el proveedor del servicio deberá informarle mediante mensaje corto de texto – SMS- gratuito, el momento en que el mismo haya sido usado en su totalidad e inmediatamente desactivar el servicio de *Roaming* Internacional, salvo

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

manifestación expresa del usuario de continuar con la prestación del servicio hasta la fecha indicada en su solicitud. De esta manifestación del usuario debe guardarse copia, grabación y/o registro.

- En caso de que el usuario cambie de país que implique un cambio en los valores de los servicios de *Roaming* Internacional, el operador deberá enviarle un nuevo mensaje SMS gratuito informando los valores que aplica para ese país, para que acepte o rechace expresamente. De esta manifestación del usuario debe guardarse copia, grabación y/o registro

2.8.3.4 En relación con la marcación:

El proveedor del servicio deberá informar al usuario la forma en que debe efectuar las marcaciones desde el país en el que se encuentra.

A manera de ejemplo:

“Para llamadas internacionales a un celular:

Signo más (+) Código de país – Número a marcar.

Para llamadas internacionales a número fijo:

Signo más (+) Código de país – Código de la ciudad o área - Número a marcar”.

2.8.3.5 En relación con los mecanismos de atención al usuario:

Los mecanismos de atención al usuario dispuestos por el proveedor del servicio deben contener idéntica información respecto de las condiciones de la prestación del servicio de *Roaming* Internacional.

A través de los éstos deberá indicarse el procedimiento a seguir en caso de pérdida o robo del equipo terminal.

2.8.3.6 En relación con la factura:

El proveedor del servicio deberá informar en la factura que emita mensualmente al usuario, los cobros por concepto de *Roaming* Internacional incluyendo por lo menos las siguientes ítems:

- Fecha y hora del consumo.
- Red del operador visitado.

- Servicio utilizado.

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

- Consumo del servicio utilizado.
- Cobro generado por el servicio utilizado incluyendo todos los costos e impuestos.
- Total en pesos.

En la factura se debe discriminar de manera separada el cobro efectuado por el plan contratado y los cobros adicionales efectuados por *Roaming Internacional*.”

4. VIGENCIA. La presente Circular Externa rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

Atentamente,

JOSÉ MIGUEL DE LA CALLE RESTREPO
Superintendente de Industria y Comercio

Elaboró: María Fernanda De la Ossa
Revisó: Carmen Ligia Valderrama y Alejandro Giraldo López
Aprobó: Carmen Ligia Valderrama

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia