



Para: PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Asunto: Adición del numeral 1.2.4 al Capítulo Primero, Título III de la Circular Única

1. OBJETO

Impartir instrucciones a los proveedores de servicios de telecomunicaciones acerca del trámite de PQR relacionadas con la corrección, actualización o retiro de datos personales, de acuerdo con lo previsto en las Leyes 1266 de 2008 y 1341 de 2009.

2. FUNDAMENTO LEGAL

De acuerdo con lo previsto en la Ley 1341 de 2009, en consonancia con lo dispuesto por el artículo 40 del Decreto 1130 de 1999 y los Decretos 3523 de 2009 y 1687 de 2010, corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio la protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Al tenor de dispuesto en el numeral 22 del artículo 1° del Decreto 3523 de 2009, tal como fue modificado por el artículo 1° del Decreto 1687 de 2010, corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio resolver los recursos de apelación interpuestos por los usuarios, en el marco del procedimiento en sede de empresa consagrado en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009.

De conformidad con lo previsto en el numeral 37 del artículo 1° del Decreto 3523 de 2009, tal como fue modificado por el artículo 1° del Decreto 1687 de 2010, corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio *"Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor, promoción de la competencia, propiedad industrial y en las demás áreas propias de sus funciones, así como fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación."*

Por su parte, la Ley 1266 de 2008 en su artículo 17 confió a la Superintendencia de Industria y Comercio el ejercicio de la función de vigilancia de los operadores, las fuentes y los usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, en cuanto se refiere a la actividad de administración de datos personales regulada por la misma ley, señalando que para cumplir con dicha atribución la entidad cuenta, en adición a sus propias facultades, con la de *"Impartir instrucciones y órdenes sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones de la presente ley relacionadas con la administración de la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, fijar los criterios que faciliten"*

su cumplimiento y señalar procedimientos para su cabal aplicación.”

Así mismo entregó a la Superintendencia de Industria y Comercio la facultad de ordenar, de oficio o a petición de parte, la corrección, actualización o retiro de datos personales.

3. INSTRUCTIVO

Adicionar el numeral 1.2.4 al Capítulo Primero, Título III de la Circular Única, el cual tendrá el siguiente tenor literal:

“1.2.4. Trámite de PQR por violación al derecho al *hábeas data* por parte de proveedores de servicios de telecomunicaciones.

1.2.4.1. Información al usuario

A través de la línea de atención al cliente, en el portal en internet, así como en los canales presenciales destinados a la recepción de PQR provistos por los proveedores de servicios de telecomunicaciones (en adelante el proveedor), se informará a los usuarios de forma clara y precisa, la posibilidad que tienen de radicar ante estos o ante los operadores de información (en adelante el operador), solicitudes de corrección, actualización o retiro de la información personal que el proveedor haya suministrado al operador como fuente de información.

1.2.4.2. Reglas generales

1.2.4.2.1. Siempre que la petición o queja presentada por un usuario ante el proveedor esté relacionada con la solicitud de corrección, actualización o retiro de datos personales registrados por aquél ante un operador, deberán observarse, en adición a las reglas previstas en la Ley 1341 de 2009 y el Régimen de Protección a Usuario, las siguientes:

- a) Radicada la petición o reclamo, el proveedor deberá informar de ese hecho al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.
- b) Recibida la anterior información por el operador, éste deberá incluir, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, la leyenda ‘reclamo en trámite’ y su naturaleza en el registro individual.
- c) De acuerdo con lo previsto en el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, para dar respuesta a la petición o queja, el proveedor 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.

1.2.4.2.2. En caso de que la petición o reclamo relacionado con la solicitud de corrección, actualización o retiro de datos personales sea presentada ante el operador, éste deberá remitirlo al proveedor que actuó como fuente de información en un término máximo de dos (2) días, para que resuelva e informe al operador en un plazo máximo de diez (10) hábiles.

1.2.4.3. Reporte de reclamos

En la información que los proveedores de servicios de telecomunicaciones reporten de acuerdo con lo previsto en el numeral 1.7.1.4 del Título III de la Circular Única, deberán incluir dentro de la tipología 'Reporte a centrales de riesgo', lo siguiente:

- a) El número de peticiones o quejas presentadas ante el proveedor relacionadas con una solicitud de corrección, actualización o retiro de datos personales registrados por aquél ante un operador de información.
- b) El número de reclamos radicados directamente por el usuario ante el operador de la información, de los cuales tenga conocimiento el proveedor, en su calidad de fuente de la información, en virtud del traslado del reclamo que le haga el operador con fundamento en lo previsto en el numeral 4 de la parte 'II Trámite de reclamos' del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008.

Para efectos del reporte, el proveedor tendrá como fecha de presentación aquella en que reciba el traslado realizado por el operador; la fecha de contestación corresponderá a aquella en que el proveedor informe su respuesta al operador de información.

1.2.4.4. Ausencia de respuesta por parte del proveedor de servicios de telecomunicaciones

Si el usuario solicita a la Superintendencia de Industria y Comercio la corrección, actualización o retiro de datos personales invocando como requisito de procedibilidad la presentación de su petición o queja directamente ante el proveedor y la falta de atención por parte de éste, la Dirección de Protección al Consumidor de la Delegatura de Protección al Consumidor y Metrología, adelantará la correspondiente actuación por Silencio Administrativo Positivo.

1.2.4.5. Agotamiento del requisito de procedibilidad por trámite de PQR ante el proveedor de servicios de telecomunicaciones.

Si la petición o queja fue presentada ante el proveedor, el requisito de procedibilidad exigido por el numeral 5 del artículo 17 de la Ley 1266 de 2008 se entenderá satisfecho para que la Superintendencia de Industria y Comercio pueda ordenar la corrección,

actualización o retiro de datos personales, en los siguientes casos:

- a) Cuando habiéndose decidido favorablemente la petición, queja o recurso de reposición, el proveedor no proceda de conformidad con la corrección, actualización o retiro de datos personales.
- b) Cuando el proveedor reconozca, en sede de empresa, que operó el silencio administrativo positivo, pero no ejecute sus efectos en relación con la corrección, actualización o retiro de datos personales.

4. VIGENCIA

La presente Circular Externa rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, con excepción de la obligación contemplada la letra "b" del numeral 1.2.4.3, en relación con la cual los proveedores contarán con un plazo adicional para su implementación, el cual vence el treinta y uno (31) de marzo de 2011.

Atentamente,


JOSÉ MIGUEL DE LA CALLE RESTREPO
Superintendente de Industria y Comercio
