

CIRCULAR EXTERNA 3 DE 2002

(marzo 4)

Diario Oficial No 44.734, de 9 de marzo de 2002

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Bogotá, D. C., 4 de marzo de 2002

Para : Operadores de los servicios de telefonía móvil celular y telefonía pública básica conmutada

Asunto : Modificación Circular Unica.

En el artículo [40](#) del Decreto 1130 de 1999 se dispone que corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio proteger los derechos de los usuarios, suscriptores y consumidores de servicios no domiciliarios de telecomunicaciones. Para tal efecto la Superintendencia cuenta, en adición a las propias, con las facultades previstas para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En la Resolución 087 de 1997 la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones estableció normas sobre protección a los usuarios de servicios no domiciliarios de telecomunicaciones.

Además en el numeral 21 del artículo [2o.](#) del Decreto 2153 de 1992, se faculta a la Superintendencia de Industria y Comercio para instruir a los destinatarios de las normas relativas a la protección del consumidor, sobre la manera como deben cumplirse esas normas, para fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar procedimientos para su cabal aplicación.

Teniendo en cuenta lo anterior, se decide:

PRIMERO. Modificar la Circular Unica en el sentido de incorporar al Título III, Capítulo Primero, numeral 1.7.1 sobre información adicional, el siguiente numeral:

"1.7.1.4. Información específica:

Los representantes legales de los operadores deberán enviar al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, un extracto de la información a que se refiere el numeral anterior, con estricta sujeción a los ítems que se señalan a continuación:

Item Alcance

Usuarios Activos - Número de abonados a los que se les había facturado algún cargo o recargaron el celular prepago en el trimestre anterior.

PQR resueltas a favor del usuario - Número de peticiones, quejas y reclamos resueltos a favor del usuario en sede de empresa durante el periodo.

Recursos de Reposición atendidos favorablemente para el usuario - Número de recursos de reposición resueltos a favor de los usuarios durante el periodo.

Silencio Administrativo Positivo en sede de empresa - Número de reconocimientos de Silencios Administrativos Positivos (SAP) que otorgue directamente el operador, sin la intervención de la

SIC, durante el periodo.

Silencio Administrativo Positivo ordenado por la SIC-Número de reconocimientos de Silencios Administrativos Positivos (SAP) ordenados por la SIC, que hayan sido notificados al operador en el período y que se encuentren en firme.

Esta información deberá remitirse, vía internet, con la misma periodicidad señalada para aquella prevista en el numeral 1.7.1.3 anterior, diligenciando para el efecto el formulario 3040 –F04 que se encuentra a disposición en la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio (www.sic.gov.co).

En consecuencia, el primer envío debe llevarse a cabo en la primera semana del mes de abril de 2002, y corresponderá al primer trimestre calendario del año en curso."

SEGUNDO. Modificar el numeral 5.4.1 de la Circular Externa Conjunta No. 011 contenida en la Circular Unica, el cual quedará así:

"5.4.1. Los revisores de gestión o auditores externos de cada operador de TPBC y los revisores fiscales de los operadores móviles deberán enviar trimestralmente a la Delegatura de Protección al Consumidor -Grupo de Trabajo para Servicios no Domiciliarios de Telecomunicaciones- en medio magnético (disquete 3 1/2 formateado con MS-DOS) o vía internet, una certificación del representante legal principal sobre la forma como se han cumplido las instrucciones impartidas en esta circular y la manera como se han ejecutado los cronogramas e instrucciones adoptadas para su implementación, así como las desviaciones que se hayan presentado, sus responsables y las medidas correctivas adoptadas durante el trimestre transcurrido.

El primer informe periódico deberá ser remitido a partir del trimestre inmediatamente siguiente al del vencimiento del plazo establecido para la implementación de lo previsto en la presente circular. Los informes deberán remitirse dentro de la primera semana del segundo mes del trimestre siguiente, conforme se indica a continuación:

Período: Fecha de emisión:

Primer trimestre año calendario (enero a marzo): Primera semana de mayo.

Segundo trimestre año calendario (abril a junio): Primera semana de agosto.

Tercer trimestre año calendario (julio a septiembre): Primera semana de noviembre.

Cuarto trimestre año calendario (octubre a diciembre): Primera semana de febrero."

Atentamente,

La Superintendente de Industria y Comercio,

MÓNICA MURCIA PÁEZ.



Última actualización: 31 de enero de 2024 - (Diario Oficial No. 52.643 - 19 de enero de 2024)



MINTIC