CIRCULAR EXTERNA 21 DE 2012

(septiembre 28)

Diario Oficial No. 48.570 de 1 de octubre de 2012

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Para:	PROVEEDORES DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL
Asunto:	Modificar el Capítulo IV Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio

1. Objeto

Suspender la entrada en vigencia de la implementación de establecimiento del Plan de Acción de que trata el numeral 4.2.1, al igual que la obligación prevista en el numeral 4.2.4.2 y en el numeral 4.2.5 respecto a los informes de seguimiento de cumplimiento que deberá remitir el auditor y que trata el último inciso de dicho numeral.

2. Fundamentos de orden legal

Que de conformidad con las facultades previstas en el Decreto 4886 de 2011, particularmente en el artículo 1o numeral 61 y en el artículo 3o numeral 5, la Superintendencia expidió la Circular Externa número 13 del 28 de junio de 2012.

La Circular Externa número 13 de 2012 que fue modificada por la Circular 18 del 29 de agosto de 2012, tiene por objetivo implementar un “Programa de Establecimiento de Mecanismos de Mejora en la Atención al Usuario” a los proveedores del servicio de telefonía móvil con el fin de lograr que sean significativamente más eficaces en la satisfacción de los derechos de sus usuarios.

La mencionada Circular previó como fecha para la implementación del plan de acción el 1o de octubre de 2012, y la remisión de información sobre el reporte de cumplimiento de dicho Plan de Acción a partir del mes de noviembre de 2012, así mismo, previó a partir del 1o de octubre de 2012 el cumplimiento de la obligación a cargo de los proveedores de incorporar en su página web un botón destacado y visible, que se denominará “infórmese de sus derechos como usuario”.

Que en este mismo sentido, la citada Circular previó la obligación de contar con un auditor a efectos de verificar, monitorear y certificar el cumplimiento del “Programa de Establecimiento de Mecanismos de Mejora en la Atención al Usuario”, dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, debiendo entregar el primer informe en el mes de noviembre de 2012, en medio magnético, editable, en formatos compatibles con Word o Excel.

Que el día 7 de septiembre de 2012, fueron radicados en esta entidad los planes de Acción de cada uno de los proveedores de servicios de comunicaciones, y que esta Superintendencia se encuentra revisando los planes de acción presentados por los proveedores, se hace necesario suspender la implementación del establecimiento del Plan de Acción, así como las obligaciones derivadas de la implementación.

3. Instructivo

Suspender a partir de la fecha la implementación del Plan de Acción de que trata el numeral 4.2.1 del Capítulo IV del Título III de la Circular Única establecido en la Circular 13 de 2012 y modificada por la Circular 18 de 2012, al igual que la obligación prevista en el numeral 4.2.4.2 y en el numeral 4.2.5 respecto a los informes de seguimiento de cumplimiento que deberá remitir el auditor a esta Superintendencia, de acuerdo con lo previsto en el último inciso de dicho numeral.

4. Vigencia

La presente circular entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Atentamente,

El Superintendente de Industria y Comercio,

JOSÉ MIGUEL DE LA CALLE RESTREPO.

Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Compilación Juridica MINTIC
n.d.
Última actualización: 31 de enero de 2024 - (Diario Oficial No. 52.643 - 19 de enero de 2024)