

CIRCULAR EXTERNA 012 DE 2001

(noviembre 22)

Diario Oficial No. 44.627, de 26 de noviembre de 2001

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Bogotá, D. C., 22 de noviembre de 2001.

Para: Usuarios y operadores de telefonía móvil celular y demás servicios de telecomunicaciones no domiciliarios

Asunto: Aplicación de las disposiciones del capítulo [VII](#) del título VIII de la Ley 142 de 1994.

La presente circular adiciona a la circular única el numeral [1.8](#) del Título III Capítulo I así:

1.8 Trámite de las peticiones, quejas, reclamos y recursos

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

Las facultades previstas para la Superintendencia de Servicios Públicos en materia de protección al usuario se encuentran consagradas, entre otras, en el Capítulo [VII](#) del Título VIII de la Ley 142 de 1994, disposiciones que establecen las condiciones y procedimientos para la atención por parte de los operadores de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.

En consecuencia y de conformidad con lo dispuesto en el numeral 21 del artículo [2o.](#) del Decreto 2153 de 1992, este Despacho imparte la siguiente instrucción:

- Los operadores de telefonía móvil celular y demás servicios no domiciliarios de comunicaciones deberán tramitar las peticiones, quejas y reclamos que les sean presentados directamente por los interesados o remitidos por esta Superintendencia, de acuerdo con lo dispuesto en el Capítulo [VII](#) del Título VIII de la Ley 142 de 1994.
- Dichas peticiones deberán ser resueltas en el término de quince días y, en las respuestas a las mismas, se deberán indicar los recursos que proceden. De ser interpuestos los recursos, el operador deberá resolver el de reposición y, cuando sea el caso, remitir a la Superintendencia de Industria y Comercio el subsidiario de apelación.

Igualmente, conforme con las disposiciones de la Ley 142 de 1994 antes indicadas, operará el silencio administrativo cuando no sean respondidas en la oportunidad legal.

El incumplimiento a lo señalado en esta circular dará lugar a las sanciones previstas en el Decreto 2153 de 1992 y la Ley 142 de 1994.

Atentamente,

La Superintendente de Industria y Comercio (E.),

MÓNICA MURCIA PÁEZ.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

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



MINTIC