

CIRCULAR EXTERNA No. 21

Bogotá D.C.

28 SET. 2012

Para: PROVEEDORES DE SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL

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 3 numeral 5, la Superintendencia expidió la Circular Externa No. 13 del 28 de junio de 2012.

La Circular Externa No. 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 1 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 1 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

1

Al contestar favor indique el número de radicación consignado en el sticker

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 Pisos 2, 5 y 10

Sede CAN: Tr. 40A No. 38-50 PBX: 3 82 08 40

Fax: 281 31 25. Línea 9800-910 165

Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co

Bogotá D.C. - Colombia

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 ésta 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 ésta 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,


JOSÉ MIGUEL DE LA CALLE RESTREPO
Superintendente de Industria y Comercio

Elaboró: Ángela María Estrada - Laura Nataly Zopó Amaya
Revisó: Laura Nataly Zopó Amaya
Aprobó: Carmen Lilia Valderrama Rojas

28 SET. 2012

2

Al contestar favor indique el número de radicación consignado en el sticker

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 Pisos 2, 5 y 10

Sede CAN: Tr. 40A No. 38-50 PBX: 3 82 08 40

Fax: 281 31 25. Línea 9800-910 165

Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co

Bogotá D.C. - Colombia