

CIRCULAR EXTERNA No. **004**

**31 AGO 2009**

**Para: OPERADORES DE SERVICIOS DE TELEFONÍA PÚBLICA  
BÁSICA CONMUTADA, TELEFONÍA LOCAL MÓVIL EN EL  
SECTOR RURAL Y LARGA DISTANCIA**

**Asunto: Remisión de expedientes para decisión del recurso de apelación**

## **1. OBJETO**

Promulgada la Ley 1341 del 30 de julio de 2009, "*POR LA CUAL SE DEFINEN PRINCIPIOS Y CONCEPTOS SOBRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y LA ORGANIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES-TIC, SE CREA LA AGENCIA NACIONAL DE ESPECTRO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES.*", se procede a señalar el término de que disponen los operadores de telefonía pública básica conmutada, telefonía local móvil en el sector rural y larga distancia para la remisión de expedientes para decisión del recurso de apelación.

## **2. FUNDAMENTO LEGAL**

De acuerdo con lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1341 del 30 de julio de 2009, "*A las telecomunicaciones, y a las empresas que prestan los servicios de telefonía pública básica conmutada, telefonía local móvil en el sector rural y larga distancia no les será aplicable la Ley 142 de 1994 respecto de estos servicios...*".

De acuerdo con lo previsto en los Decretos 2153 de 1992, 1130 de 1999 y 3466 de 1982, corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio, en relación con los servicios de telecomunicaciones, proteger los derechos de los usuarios, suscriptores y consumidores.

Precisado lo anterior, es necesario señalar que el numeral 21 del artículo 2° del Decreto 2153 de 1992, faculta a la Superintendencia de Industria y Comercio para "*Instruir a sus destinatarios sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones en las materias a que hace referencia el numeral anterior, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal*

aplicación.”

En virtud de lo previsto en el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, los usuarios tienen derecho a *“Recibir una factura por cualquier medio que autorice la CRC y que refleje las condiciones comerciales pactadas con el proveedor del servicio”* y a *“...acudir ante las autoridades en aquellos casos que el usuario considere vulnerados sus derechos.”*. Así mismo, el artículo 42 del Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, al determinar cuál es la información adicional que los operadores de telecomunicaciones deben incluir en la factura, contempla la obligación de *“...resaltar el nombre, la dirección, correo electrónico y el teléfono de la autoridad que ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control...”*.

De otra parte, el inciso tercero del artículo 54 de la Ley 1341 de 2009, dispone que *“El recurso de apelación, en los casos que proceda de conformidad con la Ley, será presentado de manera subsidiaria y simultánea al de reposición, a fin que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al suscriptor o usuario, el proveedor lo remita a la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control para que ésta resuelva el recurso de apelación... (Negrilla fuera del texto original)”*.

### 3. INSTRUCTIVO

#### 3.1. Información adicional en la factura sobre la autoridad de inspección, vigilancia y control

Los operadores de telefonía pública básica conmutada, telefonía local móvil en el sector rural y larga distancia, deberán incluir en las facturas correspondientes a los ciclos de facturación que comiencen con posterioridad a la entrada en vigencia de esta circular, un mensaje en el que se advierta a los usuarios que con ocasión de la promulgación de la Ley 1341 de 2009, la autoridad de inspección, vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios de dichos servicios es la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### 3.2. Remisión de expedientes para decisión del recurso de apelación

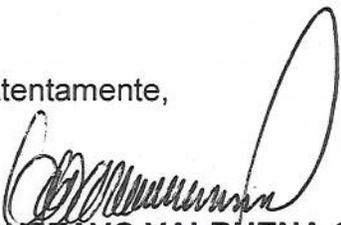
En el marco del trámite de PQR, los operadores de telefonía pública básica conmutada, telefonía local móvil en el sector rural y larga distancia, deberán remitir a la Superintendencia de Industria y Comercio el recurso subsidiario de apelación así como el respectivo expediente conformado de conformidad con los requisitos señalados en el numeral 1.10 del Capítulo Primero del Título III de la Circular Única de esta entidad, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha en que se profiera la decisión en sede de empresa que resuelve el recurso de reposición, de acuerdo con lo previsto en el

numeral 1.8 del Capítulo Primero del Título III de la Circular Única de esta Superintendencia.

### 3.3. Vigencia

La presente Circular Externa rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, con excepción de la obligación contemplada en el numeral 3.1, en relación con la cual los operadores contarán con quince (15) días hábiles, como plazo adicional para su implementación.

Atentamente,



**GUSTAVO VALBUENA QUIÑONES**  
Superintendente de Industria y Comercio