

CIRCULAR CONJUNTA MINCOM 004 SIC 006 SSPD 011 CRT 30
(16 FEB. 1999)

DE: MINISTERIO DE COMUNICACIONES, COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES, SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

PARA: USUARIOS, REPRESENTANTES Y REVISORES FISCALES DE LOS OPERADOERES DE TELEFONIA MOVIL CELULAR

ASUNTO: CIRCULAR CONJUNTA MINCOM 001, SIC 004, SSPD 009 Y CRT 025

El Ministerio de Comunicaciones, la Comision de Regulacion de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Superintendencia de Industria y Comercio, una vez evaluada la operación del Grupo Interinstitucional conformado el 1 de octubre de 1998 y dadas las observaciones constructivas que se recibieron por parte de los operadores de telefonía móvil celular a ese respecto, determinan modificar los numerales 3.1, 3.2 y 4 de la circular conjunta de la referencia para suprimir la obligación a cargo del operador de remitir copia de todas las PQR al grupo. Por lo tanto, la circular quedará del siguiente tenor:

“3.1. Presentación ante el operador

Las personas que quieran presentar una PQR relacionada con el servicio público de telefonía móvil celular, pueden hacerlo directamente ante el operador respectivo. El operador cuenta con un término de quince (15) días hábiles para resolver la petición, queja o reclamo, contados a partir de la fecha de la recepción de la misma.

El operador celular deberá remitir al grupo interinstitucional un informe mensual, en medio magnético, en el cual relacione las peticiones, quejas, reclamos y la forma como las atendió.

3.1. Petición ante el Grupo Interinstitucional o las entidades

Si el operador no contesta o no resuelve la PQR, o el peticionario no se siente satisfecho con la contestación, éste último podrá insistir ante el Grupo Interinstitucional en los términos y condiciones de las solicitudes en interés particular consignadas en el Código Contencioso Administrativo, para que la autoridad competente, por intermedio del Grupo Interinstitucional, busque una solución acorde con las competencias asignadas en el ley.

Si la PQR es presentada ante alguna de las entidades diferentes de la Superintendencia de Industria y Comercio, ésta deberá dar traslado de la misma al Grupo Interinstitucional.

Si la PQR es presentada en ciudades diferentes a Santa Fe de Bogotá, éstas se recibirán en las Intendencias Regionales de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, quienes las remitirán al Grupo Interinstitucional.

4. Evaluación

Recibida la PQR, el grupo procederá a realizar la evaluación correspondiente. Cada funcionario actuará dentro de las competencias de la autoridad a la que está vinculado y contará con las facultades instructivas y sancionatorias que legalmente le han sido asignadas.

En caso que para la práctica de alguna prueba o diligencia sea conveniente la participación de varias entidades, los funcionarios asignados al Grupo se entenderán comisionados para el efecto. Del mismo modo se debe entender que se le ha asignado en ellos las funciones investigativas propias de las autoridades a las que cada uno pertenece.*


CLAUDIA DE FRANCISCO
Ministra de Comunicaciones


EMILIO JOSÉ ARCHILA PEÑALOSA
Superintendente de Industria y Comercio


JOSE ENRIQUE RAMIREZ YAÑEZ
Superintendente de Servicios Públicos
Domiciliarios


DIEGO E. MOLANO VEGA
Coordinador General
Comisión de Regulación de Telecomunicaciones

CIRCULAR CONJUNTA MINCOM 004 SIC 002 SSPD 011 CRT 028
(16 FEB. 1999)

DE: MINISTERIO DE COMUNICACIONES, COMISION DE REGULACION DE
TELECOMUNICACIONES, SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
Y SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

PARA: USUARIOS, REPRESENTANTES Y REVISORES FISCALES DE LOS OPERADORES DE
TELEFONIA MOVIL CELULAR

ASUNTO: CIRCULAR CONJUNTA MINCOM 001, SIC 004, SSPD 009 y CRT 025

El Ministerio de Comunicaciones, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Superintendencia de Industria y Comercio, una vez evaluada la operación del Grupo Interinstitucional conformado el 1 de octubre de 1998 y dadas las observaciones constructivas que se recibieron por parte de los operadores de telefonía móvil celular a ese respecto, determinan modificar los numerales 3.1, 3.2 y 4 de la circular conjunta de la referencia para suprimir la obligación a cargo del operador de remitir copia de todas las PQR al grupo. Por lo tanto, la circular quedará del siguiente tenor:

***3.1. Presentación ante el operador**

Las personas que quieran presentar una PQR relacionada con el servicio público de telefonía móvil celular, pueden hacerlo directamente ante el operador respectivo. El operador cuenta con un término de quince (15) días hábiles para resolver la petición, queja o reclamo, contados a partir de la fecha de la recepción de la misma.

El operador celular deberá remitir al Grupo Interinstitucional un informe mensual, en medio magnético, en el cual relacione las peticiones, quejas, reclamos y la forma como las atendió.

3.2. Petición ante el Grupo Interinstitucional o las entidades

Si el operador no contesta o no resuelve la PQR, o el peticionario no se siente satisfecho con la contestación, éste último podrá insistir ante el Grupo Interinstitucional en los términos y condiciones de las solicitudes en interés particular consignadas en el Código Contencioso Administrativo, para que la autoridad competente, por intermedio del Grupo Interinstitucional, busque una solución acorde con las competencias asignadas en la ley.