

## CIRCULAR EXTERNA 5 DE 2004

(noviembre 12)

Diario Oficial 45.738 de 20 de noviembre de 2004

### SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Para: Operadores de Telefonía Móvil (TMC, PCS y Trunking).

Asunto: Modificación del Título III de la Circular Unica.

#### 1. Objeto

En consideración a que la regulación vigente en materia de servicios no domiciliarios de telecomunicaciones, expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, prevé que no se podrán imponer servicios que no hayan sido aceptados de manera expresa por el suscriptor o usuario y, de otra parte, garantiza el derecho de los suscriptores y usuarios a presentar peticiones, quejas y reclamos, se impartirá la siguiente instrucción.

#### 2. Fundamento legal

El artículo [40](#) del Decreto 1130 de 1999 dispone que corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio proteger los derechos de los usuarios, suscriptores y consumidores de servicios no domiciliarios de telecomunicaciones. Para tal efecto cuenta, en adición a las propias, con las facultades previstas para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En la Resolución 87 de 1997, modificada por la Resolución 1040 de 2004, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones estableció normas sobre protección a los usuarios de servicios no domiciliarios de telecomunicaciones.

El numeral 21 del artículo [20](#) 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 materia de protección al consumidor, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar procedimientos para su cabal aplicación.

#### 3. Instructivo

3.1. Se adiciona al numeral [1.7.1.4](#) del Capítulo I del Título III de la Circular Unica, el siguiente párrafo:

"Para todos los efectos previstos en el presente Título, por PQR deberá entenderse toda petición, queja o reclamo cuya respuesta por parte del operador sea susceptible de ser cuestionada por el suscriptor o usuario a través de la interposición de los recursos de reposición y subsidiario de apelación, conforme lo establece la Ley [142](#) de 1994 y no está determinada por el sentido, positivo o negativo, de la misma."

3.2. Se adiciona el siguiente numeral al Capítulo II del Título III de la Circular Unica:

"2. 2. Información sobre cobro del servicio de transmisión de mensajes de texto desde la internet.

Los cargos por el servicio de transmisión de mensajes desde la internet a un teléfono móvil se generan para el receptor del mensaje, esto es, para el suscriptor de la línea móvil. Sin embargo y

en razón a que este no tiene control directo sobre su utilización, será necesaria su aceptación previa del servicio, para lo cual se seguirán los siguientes parámetros:

Se entenderá aceptado el servicio cuando habiéndosele efectuado por parte del operador de telefonía móvil, por cualquier medio, la correspondiente consulta, el suscriptor NO haya manifestado, también por cualquier medio, su NO ACEPTACION del servicio mencionado.

Si dentro de un plazo razonable, que en ningún caso será inferior a treinta (30) días calendario, no hay manifestación alguna por parte del suscriptor, habiéndosele hecho saber las consecuencias que se derivan de su silencio, se entenderá que acepta el mencionado servicio.

El servicio de transmisión de mensajes originados desde la internet podrá ofrecerse empaquetado junto con otros servicios, siempre que los operadores ofrezcan, en forma desagregada, los mismos servicios de telecomunicaciones que se empaquetan.

#### 4. Vigencia

La presente Circular Externa rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

Atentamente,

El Superintendente de Industria y Comercio,

Jairo Rubio Escobar.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de diciembre de 2017

