

CIRCULAR EXTERNA 22 DE 2002

(octubre 28)

Diario Oficial No. 44.989, de 6 de noviembre de 2002

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Para: Operadores de los servicios de telefonía móvil.

Asunto: Modificación Circular Unica. Mecanismos de supervisión para operadores de telefonía móvil.

En el artículo [40](#) del Decreto 1130 de 1999 se 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 la Superintendencia cuenta, en adición a las propias, con las facultades previstas para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En la Resolución 087 de 1997 la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones estableció normas sobre protección a los usuarios de servicios no domiciliarios de telecomunicaciones.

Además en el numeral 21 del artículo [2o.](#) del Decreto 2153 de 1992, se faculta a la Superintendencia de Industria y Comercio para instruir a los destinatarios de las normas relativas a la protección del consumidor, sobre la manera como deben cumplirse esas normas, para fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar procedimientos para su cabal aplicación.

Teniendo en cuenta lo anterior, se decide:

PRIMERO. Modificar el numeral 1.9.1 del Capítulo Primero del Título III de la Circular Única, en los siguientes términos:

“1.9.1 Información resumida del consumo.

Sin perjuicio de lo previsto en otras disposiciones, los operadores de telefonía móvil celular deben mantener a disposición del suscriptor y/o usuario, a través de la línea de atención al usuario y en forma gratuita, un resumen del estado de su cuenta, el cual debe incluir por lo menos lo siguiente:

- a) Plan Contratado y su descripción;
- b) Minutos consumidos desde el último corte de facturación hasta 48 horas previas a la consulta. Se exceptúan la inclusión en el resumen del estado de cuenta, los minutos consumidos en roaming nacional e internacional, aspecto del cual se informará expresamente al suscriptor y/o usuario.

PARÁGRAFO. Los operadores podrán limitar el número de consultas de resumen de cuenta que se realicen en forma gratuita, por cada abonado, a un número que en ningún caso será inferior a dos (2) diarias dentro del respectivo período de facturación. Ninguna otra consulta a través de la línea de atención al cliente, distinta de aquélla a que viene de hacerse referencia, podrá ser materia de cobro por parte del operador.

Las tarifas correspondientes, así como el número de consultas gratuitas por abonado, deberán ser

informadas a cada suscriptor, en forma individual, como mínimo a través de su factura de cobro mensual o mediante comunicación remitida exclusivamente con tal propósito, en forma previa a la entrada en vigencia de la presente circular.”

SEGUNDO. La presente Circular Externa entrará en vigencia cinco (5) días después de su publicación en el Diario Oficial.

Atentamente,

La Superintendente de Industria y Comercio,

Mónica Murcia Páez.



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

