

## CIRCULAR EXTERNA 002 DE 2001

(enero 26)

Diario Oficial No 44.320, del 7 de febrero de 2001

### SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Bogotá, D. C., 26 de enero de 2001.

Para: Representantes legales y revisores fiscales de los operadores de los servicios de telefonía móvil celular y trunking.

Asunto: Instrucciones para el control de las normas de protección de los usuarios y suscriptores de los servicios de telefonía móvil y celular y trunking.

Estimados señores:

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 misma norma se facultó a la Superintendencia de Industria y Comercio para ordenar modificaciones a los contratos entre operadores y comercializadores de redes y servicios de telecomunicaciones o entre éstos y sus usuarios, cuando sus estipulaciones sean contrarias al régimen de telecomunicaciones o afecten los derechos de estos últimos.

En la Resolución 87 de 1997, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, en adelante CRT, estableció normas sobre protección a los usuarios de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones.

Además, en el artículo [14](#) del Decreto 3466 de 1982 se establece que toda información que se dé al consumidor acerca de los componentes y propiedades de los bienes y servicios que se ofrezcan al público deberá ser veraz y suficiente y, 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:

#### 1. LISTAS DE ALTERNATIVAS DE SUSCRIPCIÓN Y CUADROS COMPARATIVOS

Los operadores de servicios de telefonía móvil celular trunking, en adelante operadores, deberán informar a los interesados las alternativas de suscripción, con y sin cláusula de permanencia mínima inicial, por medio de un cuadro comparativo de las condiciones, sanciones y tarifas de cada alternativa, en concordancia con lo dispuesto en el artículo [7.28](#) de la Resolución 87 de 1997 de la CRT. Los cuadros comparativos deberán contener respecto de cada alternativa, como mínimo, la siguiente información:

– Plazo contractual.

- Plazo máximo de activación de la terminal después de la suscripción del contrato.
- Período de permanencia mínima inicial.
- Fecha en la que operará la prórroga automática.
- Monto de las sanciones o multas por terminación injustificada del contrato durante el período de permanencia mínima inicial.
- Tarifas e incrementos máximos durante la vigencia del contrato,
- Servicios adicionales incluidos en la tarifa ofrecida.
- Cobertura territorial del servicio.
- Valor del equipo.

## 2. INFORMACIÓN.

### 2.1 Peticiones, quejas, reclamos y recursos.

Todo operador debe indicar, en el texto del contrato, el derecho de los usuarios y suscriptores a presentar peticiones, quejas o reclamos, en adelante PQR, y recursos relacionados con la prestación, utilización, facturación y calidad del servicio, así como los aspectos normativos y operativos de los procedimientos aplicables a la presentación del PQR y recursos.

Igualmente, en todas las facturas se informarán las direcciones ordinarias y electrónicas y los número de fax en los que se pueden presentar las PQR recursos, así como los horarios de recepción.

En los formularios para cada uno de los trámites que se hayan de surtir, no se podrá pedir requisitos o información adicional a la estrictamente indispensable para la prosperidad del trámite.

Los formularios deberán ir acompañados de instrucciones sencillas para el diligenciamiento y presentación.

### 2.2 Decisiones

En toda decisión de un operador que resuelva una PQR, se deberá incluir el siguiente párrafo:

"Contra la presente decisión proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, los cuales deberán ser interpuestos por escrito y simultáneamente ante este mismo operador dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión por parte del usuario o suscriptor. El recurso de reposición será resuelto por el operador y el de apelación por la Superintendencia de Industria y Comercio".

### 2.3 Cambio de tarifas.

Según lo establecido en el artículo [7.31](#) de la Resolución 87 de 1997 de la CRT, los aumentos máximos de tarifas deberán estar previstos en el respectivo contrato y ser fácilmente determinables por el suscriptor al momento de la celebración del mismo.

En el documento mediante el cual se le comunica al usuario o suscriptor el cambio de tarifas previsto en el contrato, deberá incluirse el siguiente texto:

"En los contratos en los que se prevé un período de permanencia obligatoria (cláusula de período de permanencia mínima inicial), el suscriptor podrá solicitar la terminación de su contrato dentro del mes siguiente al momento de conocer los incrementos, sin que haya lugar a multa o sanción, cuando los mismos superen los aumentos máximos establecidos en el contrato, conforme a lo dispuesto en el artículo [7.31](#) de la Resolución 87 de 1997 de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones."

### 3. OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Los operadores deberán disponer de oficinas de atención al cliente, constituidas conforme a lo establecido en la Resolución 87 de 1997 de la CRT y el artículo [153](#) de la Ley 142 de 1994. En cada oficina se debe cumplir lo siguiente:

3.1 Tener a disposición del público formularios para cada uno de los trámites que haya de surtir conforme a los procedimientos legalmente establecidos.

El diligenciamiento del formulario deberá ser suficiente para cumplir con los requisitos legales del trámite correspondiente.

Los formularios deberán incluir la reglamentación aplicable en materia de derecho de petición, recursos e invocación del silencio administrativo positivo de acuerdo a las disposiciones del Código Contencioso Administrativo, Ley 142 de 1994 y Resolución 87 de 1997 de la CRT.

3.2 Implementar sistemas que permitan identificar y clasificar internamente y de manera adecuada las PQR y recursos.

3.3 Llevar la relación detallada de todas las PQR y recursos recibidas directamente por el operador o trasladadas a éste por la Superintendencia de Industria y Comercio o cualquier otro ente.

3.4 Conforme a lo establecido en el artículo [7.39](#) de la Resolución 87 de 1997 de la CRT, deberá asignarse un código de atención a cada una de las PQR y recursos presentados verbalmente o por escrito. El rótulo de radicación o la constancia de la recepción oral deberá permitir ubicar e identificar fácilmente la PQR o recurso, la fecha de su presentación y la fecha en la cual operará el silencio administrativo positivo. A manera de ejemplo se establece el formato contenido en el anexo 2000-1.

### 4. COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y PRODUCTOS

Los operadores deberán acreditar ante el Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor la forma como van a garantizar el derecho de los suscriptores y usuarios a presentar PQR y recursos en las ciudades en las que comercialicen sus servicios o productos en las cuales no dispongan de oficinas de atención al cliente.

### 5. ADECUACIÓN CONTRACTUAL

De conformidad con lo establecido en el artículo [7.41](#) de la resolución 87 de 1997 de la CRT, los

operadores deberán enviar a la Delegatura para la Protección del Consumidor, dentro de los 3 meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente circular, los modelos de contratos de prestación de servicios que utilicen, con los respectivos anexos relativos a las cláusulas de permanencia mínima inicial, sanciones o multas por terminación anticipada, prórroga automática y planes vigentes a la fecha de la remisión.

La Superintendencia de Industria y Comercio organizará con los modelos y anexos remitidos, una base de datos de contratos y documentos. Para su conformación, el texto de los contratos y sus anexos deben enviarse en papel en la pro forma en que van a ser ofrecidos al público y en mensaje de datos (formato original y formato MS-Word 95) vía Internet o en medio magnético (disquete 3 ½" formateado con MS DOS), de acuerdo con la identificación señalada en el anexo 2000-2.

La Superintendencia podrá solicitar, en cualquier tiempo, las justificaciones técnicas, administrativas y económicas que considere pertinentes.

Conforme a la facultad prevista en el artículo [40](#) del Decreto 1130 de 1999, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá ordenar la modificación del contenido de estos actos y contratos en cualquier tiempo. La ausencia de orden de modificación por parte de la Superintendencia no tiene ningún efecto en cuanto a la legalidad de los mismos.

## 6. MECANISMOS DE CONTROL

Para los anteriores efectos se deberá observar lo siguiente:

### 6.1 Información inicial.

#### 6.1.1 Plazo para la implementación.

La implementación de lo previsto, deberá haberse culminado en 3 meses, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente circular.

#### 6.1.2 Cronograma de implementación:

Dentro de los 30 días siguientes a la entrada en vigencia de este acto, el operador deberá tomar las decisiones e impartir las instrucciones que definan las acciones y cronogramas a seguir para asegurar la instalación de los números y oficinas de atención al cliente, así como para el cumplimiento de las demás obligaciones establecidas.

El representante legal principal y el revisor fiscal verificarán la disposición de los medios materiales, administrativos y económicos para dar cumplimiento a los cronogramas establecidos y remitirán constancia detallada y documentada de ello a la Delegatura de Protección al Consumidor, dentro de los 45 días siguientes a la entrada en vigencia de esta circular, por escrito o en mensaje de datos (formato original y formato MS-Word 95) vía Internet o en medio magnético (disquete 3 ½" formateado con MS-DOS).

#### 6.1.3 Remisión de formularios y contratos.

Dentro de los 3 meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente circular, los operadores deberán enviar copia de los formularios para cada uno de los trámites que hayan de surtir y del sistema de identificación, clasificación y ubicación de las PQR y recursos adoptados por el

operador.

En los mismos términos, deberá enviarse la información a la que se hace referencia en el numeral 5 de la presente circular.

## 6.2 Información a disposición.

Los operadores deberán mantener a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, las listas de alternativas de suscripción que ofrezcan al público y los cuadros comparativos a que hace referencia el numeral primero de la presente circular. La Superintendencia podrá solicitar, en cualquier tiempo, su remisión y las justificaciones técnicas, administrativas y económicas que considere pertinentes.

## 6.3 Información adicional.

### 6.3.1 Respecto de contratos y anexos.

Los operadores deberán informar al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, dentro de los 7 días siguientes a su ofrecimiento al público, todo nuevo contrato o anexo, así como toda modificación introducida en los contratos de prestación de servicios y/o los anexos que hayan sido remitidos.

### 6.3.2 Respecto de cobertura territorial.

En los mismos términos indicados en el inciso 6.3.1, en caso de autorización de ampliación de la cobertura para la prestación del servicio, el operador deberá acreditar en dicho territorio la existencia de oficinas de atención al cliente y, en su defecto, la forma como se va a garantizar el derecho de los suscriptores y usuarios a presentar PQR y recursos en las ciudades en las que comercialicen sus servicios o productos y no se disponga de oficinas de atención al cliente.

## 6.4 Información periódica.

Dentro de la primera semana de cada trimestre del año calendario, los operadores deberán enviar al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, en medio magnético (disquete 3 ½" formateado con MS DOS) o vía Internet, la siguiente información.

6.4.1 Una relación consolidada de la información de que trata el artículo [7.40](#) de la Resolución 87 de 1997 de la CRT y el numeral 3.3 de la presente circular. Dicha relación consolidada deberá contener el número de PQR y recursos recibidos, la causal que los generó y la atención que se les dio (aceptación, negación, aplicación del silencio administrativo positivo). Para el efecto, se sugiere aplicar el formato detallado en el anexo número 2000-3 de la presente circular.

6.4.2 Una certificación del representante legal principal y del revisor fiscal, sobre la forma como se han cumplido las instrucciones contenidas en esta circular y la manera como se han ejecutado los cronogramas e instrucciones adoptadas para su implementación, durante el trimestre correspondiente.

El primer informe periódico deberá ser remitido a la Superintendencia a partir del trimestre inmediatamente siguiente al vencimiento del plazo establecido para la implementación de lo previsto en la presente circular.

## 7. VIGENCIA Y SANCIONES

Lo señalado en la presente circular rige a partir de la fecha de su publicación en el **Diario Oficial**. La inobservancia de las instrucciones impartidas constituirá violación de las disposiciones de protección al consumidor y dará lugar a las sanciones previstas en el Código Contencioso Administrativo, la Ley 142 de 1994, los Decretos 3466 de 1982 y 2153 de 1992 y demás normas aplicables.

Atentamente,

EMILIO JOSÉ ARCHILA PEÑALOSA.

El Superintendente de Industria y Comercio,

Anexo: Rótulo de radicación (Anexo No. 2000-1), Formato para registro de modelo de contratos (Anexo No. 2000-2) y Formato de relación consolidada (Anexo No. 2000-3).



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

