

CIRCULAR EXTERNA 04 DE 2001

(enero 30)

Diario Oficial No 44.320, del 7 de febrero de 2001

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Bogotá, D. C., 30 de enero de 2001.

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

Asunto: Instrucciones sobre la forma de comunicar a los usuarios sobre las variaciones tarifarias y otras modificaciones contractuales, y el ejercicio de sus derechos.

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.

El Decreto 990 de 1998 del Ministerio de Comunicaciones, estableció normas sobre los contratos de prestación de servicio de telefonía móvil celular, especialmente sobre las manifestaciones de voluntad de los usuarios, frente a las modificaciones contractuales.

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 [2](#) 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. DIVULGACIÓN DE TARIFAS.

Al tenor de lo señalado en el artículo 7.31 de la Resolución 270 de 2000 de la CRT, los cambios de tarifas entrarán a regir una vez se den a conocer a los usuarios. Dicha comunicación, para ser suficiente, debe contener como mínimo la siguiente información:

Que el suscriptor, encontrándose en un período de permanencia mínima, podrá solicitar la terminación del contrato dentro del mes siguiente al momento de conocer el incremento tarifario,

sin que haya lugar a multa o sanción, cuando este aumento supere los topes máximos establecidos en el contrato.

Que en caso de que el contrato no establezca el tope máximo del aumento tarifario, como lo ordena la Resolución 270 de 2000, se entiende que se trata de una modificación contractual, en cuyo evento se le concede un término de treinta días para que manifieste su aceptación. En caso contrario deberá informarle sobre las consecuencias que se derivarán de su silencio, una vez venza el plazo otorgado.

Que el suscriptor, encontrándose en período de prórroga, tiene derecho a terminar el contrato en cualquier momento durante la vigencia de la prórroga, sin que haya lugar a sanciones o multas, al vencimiento del período de facturación en que se encuentre.

A dicha comunicación deberá anexarse formato que facilite al usuario la referida manifestación.

2. MODIFICACIÓN A LOS CONTRATOS.

De conformidad con lo estipulado en el Decreto 990 de 1998, no pueden incluirse en los contratos de prestación de servicio de telefonía móvil celular, cláusulas en las que se presuma cualquier manifestación de voluntad por parte del suscriptor y/o usuario, salvo que se le conceda a éste, un plazo amplio para manifestarse en forma expresa sobre el particular y se le informe sobre las consecuencias que se deriven de su silencio, una vez vencido el plazo señalado, en consecuencia, los operadores para hacer efectiva cualquier modificación contractual, deben informarla a los suscriptores y/o usuarios en los plazos y términos pactados en los contratos, y, en ausencia de aquéllos, la comunicación que las informe debe incluir el siguiente texto:

"El operador concede al usuario y/o suscriptor, un término de treinta días calendario para que manifieste de manera expresa la aceptación o rechazo de la presente modificación, contados a partir de la fecha de recibo de la presente comunicación, en caso de guardar silencio, se entenderá por aceptada y la misma empezará a regir al vencimiento del período de facturación en que se encuentre."

3. VIGENCIA Y SANCIONES.

Lo señalado en la presente circular se aplicará a las variaciones tarifarias y/o modificaciones contractuales efectuadas a partir del mes de enero de 2001. La inobservancia de las instrucciones impartidas implicará 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,



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 31 de enero de 2024 - (Diario Oficial No. 52.643 - 19 de enero de 2024)



MINTIC