



# GACETA DEL CONGRESO

SENADO Y CÁMARA

(Artículo 36, Ley 5ª de 1992)

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA

www.imprenta.gov.co

ISSN 0123 - 9066

AÑO XXXIII - N° 1602

Bogotá, D. C., lunes, 30 de septiembre de 2024

EDICIÓN DE 13 PÁGINAS

DIRECTORES:

GREGORIO ELJACH PACHECO

SECRETARIO GENERAL DEL SENADO

www.secretariasenado.gov.co

JAIME LUIS LACOUTURE PEÑALOZA

SECRETARIO GENERAL DE LA CÁMARA

www.camara.gov.co

RAMA LEGISLATIVA DEL PODER PÚBLICO

## SENADO DE LA REPÚBLICA

### NOTAS ACLARATORIAS

#### NOTA ACLARATORIA AL INFORME DE PONENCIA POSITIVA PRESENTADA PARA SEGUNDO DEBATE AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 219 DE 2024 SENADO

por medio de la cual se establecen medidas de protección al usuario en los procesos de reconexión de servicios de telefonía Voip, móvil y fija, internet y televisión- Reconexión gratuita ya -.

Bogotá DC, 13 septiembre de 2024

NOTA ACLARATORIA AL INFORME DE PONENCIA PRESENTADA PARA SEGUNDO DEBATE AL PROYECTO DE LEY NO. 219 DE 2024 "POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECEN MEDIDAS DE PROTECCIÓN AL USUARIO EN LOS PROCESOS DE RECONEXIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA VOIP, MÓVIL Y FIJA, INTERNET Y TELEVISIÓN"- RECONEXIÓN GRATUITA YA -

Honorable Senador

**H.S. EFRAIN JOSÉ CEPEDA SARABIA**Presidente  
Senado de la República  
Ciudad

**Asunto:** Enmienda Ponencia para segundo debate del proyecto de ley No. 219 de 2024 "Por medio de la cual se establecen medidas de protección al usuario en los procesos de reconexión de servicios de telefonía VoIP, móvil y fija, internet y televisión"- RECONEXIÓN GRATUITA YA -

Respetado señor presidente:

De manera atenta, me permito solicitar se publique nuevamente el INFORME DE PONENCIA POSITIVA para segundo debate al proyecto de ley No. 219 de 2024 "Por medio de la cual se establecen medidas de protección al usuario en los procesos de reconexión de servicios de telefonía VoIP, móvil y fija, internet y televisión"- RECONEXIÓN GRATUITA YA. Esta solicitud se fundamenta en el hecho de que, tras la radicación del informe para el segundo debate, se llevaron a cabo varias mesas técnicas con diversos actores, incluida la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC). En dichas mesas, se acogieron recomendaciones importantes que es necesario incorporar en el informe actualizado.

Atentamente,

  
**JULIO ALBERTO ELÍAS VIDAL**  
Senador de la República

#### PROYECTO DE LEY No. 219 de 2024

"Por medio de la cual se establecen medidas de protección al usuario en los procesos de reconexión de servicios de telefonía VoIP, móvil y fija, internet y televisión"- RECONEXIÓN GRATUITA YA -

#### I. TRÁMITE DE LA INICIATIVA

El 23 de agosto de 2023, radiqué la iniciativa legislativa en la Secretaría General del Senado de la República, la cual fue publicada en la gaceta 101/2024. Posteriormente, el 5 de marzo de 2024, el proyecto fue repartido a la Comisión Sexta Constitucional Permanente del Senado, donde el mismo día fui designado como ponente único por la mesa directiva.

El pasado 10 de abril, el Proyecto de Ley No. 219 de 2024, "Por medio de la cual se establecen medidas de protección al usuario en los procesos de reconexión de servicios de telefonía VoIP, móvil y fija, internet y televisión", también conocido como "RECONEXIÓN GRATUITA YA", fue aprobado en primer debate por unanimidad por la Comisión VI del Senado de la República. Posteriormente, el 16 de abril de 2024, fui designado como ponente para segundo debate.

#### II. OBJETO

La presente ley tiene por objeto garantizar la gratuidad en la reconexión de servicios de telecomunicaciones, incluidos la telefonía VoIP, móvil y fija, internet y televisión, para proteger los derechos de los usuarios y asegurar prácticas justas y transparentes por parte de los proveedores de servicios.

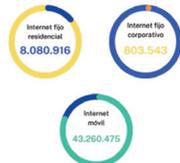
#### III. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

En la actualidad, el acceso a los servicios de telecomunicaciones como la telefonía móvil y fija y VoIP, internet y televisión se ha convertido en un pilar fundamental para la participación activa en la sociedad, además de un servicio esencial. Estos servicios no solo facilitan la comunicación y el intercambio de información a escala global, sino que también son fundamentales para la educación, el empleo, la inclusión social y el ejercicio de una ciudadanía plena. Sin embargo, pese a su indiscutible importancia, aún existen barreras que impiden el acceso equitativo a

estos servicios esenciales, particularmente los costos asociados a la reconexión de los mismos.

A septiembre de 2023, Colombia registra un total de 52.144.934 accesos a internet, según informa la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC). Este número no solo refleja la extensa penetración de los servicios de internet en el país, sino que también subraya la creciente dependencia de la sociedad en los tecnologías digitales para la comunicación, la educación, el comercio y el acceso a la información. Este panorama resalta la urgencia de adoptar medidas que garanticen la continuidad y accesibilidad de estos servicios esenciales para todos los colombianos, asegurando así su participación equitativa en la sociedad de la información.

**ACCESOS A INTERNET**



1 Gráfica realizada a partir de respuesta CRC rad. 2024500862

Según la última encuesta del DANE sobre Tecnologías y Comunicaciones en los hogares, la infraestructura del servicio de televisión en Colombia varía significativamente según la zona geográfica. En 2021, la televisión por cable fue la opción predominante a nivel nacional, con un 45.1% de los hogares prefiriéndola, especialmente en áreas urbanas donde alcanza un 56.7%. Contrariamente, en zonas rurales y centros poblados, la televisión abierta lidera con un 59.5%, seguida por la satelital con un 10.9%. Este contraste refleja la necesidad de políticas de telecomunicaciones que consideren las variadas realidades y necesidades de acceso en todo el país.<sup>12</sup>

<sup>1</sup> Respuesta CRC Rad. 2024500862. Fecha 19/01/2024

<sup>2</sup> Encuesta de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Hogares – ENTIC Hogares 2021. Consultado el 1 de Febrero de 2024 en: [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/entic/bolet\\_entic\\_hogares\\_2021.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/entic/bolet_entic_hogares_2021.pdf)

**Gráfico 4. Proporción de hogares por tipo de servicios utilizados para ver televisión Total nacional, Cabecera y Centros poblados y rural disperso 2021**



<sup>3</sup> imagen extraída a partir de la información proporcionada por el DANE ENTIC

Lo anterior resulta de gran relevancia, porque demuestra la importancia de las telecomunicaciones debido a su masificación, pero aún más importante ha permitido el desarrollo de diversos derechos humanos reconocidos por el Estado Colombiano como fundamentales, tales como:

**Acceso Universal a Servicios de Telecomunicaciones:** El acceso universal a las telecomunicaciones en América Latina y el Caribe (LAC) es crucial para cerrar las brechas de acceso existentes, especialmente entre los más pobres y aquellos en áreas aisladas. Aunque ha habido avances, estos grupos aún enfrentan obstáculos significativos para acceder a servicios básicos de telecomunicaciones<sup>4</sup>.

**Fomento de la Inclusión Digital:** La conectividad en línea es esencial para funciones diarias como trabajar, acceder a información, mantenerse en contacto con amigos y familiares, aumentar la productividad, la autorrealización y otras formas de empoderamiento personal, así como para recibir servicios básicos. Facilita el acceso a servicios humanos fundamentales como la atención sanitaria, oportunidades de desarrollo económico y personal, desarrollo de habilidades y educación para todos. Además, actúa como catalizador para ejercer el derecho a la libertad de opinión y expresión, apoyando la realización de otros derechos humanos<sup>5</sup>.

**Protección de los Derechos del Consumidor de telecomunicaciones:** El principio de calidad en los servicios de comunicaciones se centra en la obligación de los proveedores de ofrecer servicios de manera continua y eficiente. Esto incluye no

<sup>3</sup> Ibidem

<sup>4</sup> CEPAL. Uso de los fondos de acceso universal de telecomunicaciones en países de América Latina y el Caribe Consultado en <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/c111b0bdf-ed0f-46bc-9024-7e443a31c1a/content>. El 5 de febrero de 2024

<sup>5</sup> ONU. Roundtable on Digital Inclusion. Consultado en [https://www.un.org/techenvov/sites/www.un.org/techenvov/files/general/Definition\\_DigitalInclusion.pdf](https://www.un.org/techenvov/sites/www.un.org/techenvov/files/general/Definition_DigitalInclusion.pdf). El 5 de febrero 2024

solo la calidad técnica del servicio sino también la calidad en la atención al cliente. Es fundamental que los proveedores sigan principios de igualdad y no discriminación, asegurando que todos los usuarios tengan acceso equitativo a los servicios, sin diferencias en la calidad y el costo. Este enfoque garantiza un estándar alto y justo para todos los consumidores<sup>6</sup>.

Por lo anterior, este proyecto de ley resulta de gran importancia, toda vez que La imposición de tarifas de reconexión en los servicios de comunicaciones vulnera derechos fundamentales, especialmente para aquellos de recursos limitados. Al cobrar por la reconexión, se crea una barrera que no solo limita el acceso a servicios esenciales como la educación, la información, y la salud, sino que también agrava las desigualdades existentes. Esta práctica afecta desproporcionadamente a las personas menos afortunadas, exacerbando su situación al obligarlas a pagar más por reconectar servicios básicos o esenciales tras una suspensión por falta de pago. Este enfoque contradice los principios de equidad y no discriminación, al hacer que el acceso a tecnologías y servicios esenciales dependa de la capacidad económica del individuo, limitando su derecho a la información, educación, y otros derechos humanos.

La falta de regulación en los topes máximos y el seguimiento a las actividades para los cargos de reconexión en los servicios de telecomunicaciones presenta una carga potencialmente excesiva para los usuarios. La discreción de las empresas para definir los costos asociados a la reconexión puede resultar en prácticas que no solo varían significativamente entre proveedores, sino que también pueden imponer tarifas desproporcionadas, especialmente en casos donde la reconexión se realiza de manera remota y no requiere intervención humana. Esta situación subraya la necesidad de una regulación más estricta para proteger a los consumidores de posibles abusos y asegurar un acceso justo y equitativo a los servicios esenciales. Tal información se puede corroborar con las respuestas proporcionadas por la CRC.

**Tabla 5. Análisis de procesos relacionados con el restablecimiento de diferentes servicios de telecomunicaciones fijos y móviles**

Procesos a nivel 2	Procesos a nivel 3	Relación con el restablecimiento del servicio
Gestión de facturas	Aplicación de precios, ajustes y descuentos	Puede implicar la aplicación de precios y ajustes en la factura relacionados con cargos de reconexión del servicio

<sup>6</sup> Superintendencia de Industria y Comercio. Telecomunicaciones. Consultado en <https://www.sic.gov.co/telecomunicaciones>. El 5 de febrero del 2024

Gestión de pago de facturas	Gestionar el cobro de cartera de los clientes	Lo más usual es que la reconexión del servicio se dé una vez se hayan surtido los procesos de gestión de cobro de cartera, los cuales son posteriores a la desconexión inicial del servicio. Estos procesos pueden implicar la realización de llamadas desde un call center que puede ser propio o tercerizado y mediante operadores humanos o el uso de máquinas de anuncio, el envío de correspondencia física o por medios electrónicos, la realización de acuerdos de pago o incluso el cobro jurídico que puede usar abogados propios o tercerizados.
Gestión de la interfaz del cliente	Gestión del contacto de solicitudes	Estos son los procesos de entrada de la interfaz de gestión del cliente, por medio de los cuales se accede a los canales disponibles por parte de la empresa para solicitar la reconexión, tales como centros directos de atención, centros de atención tercerizada, call centers, página web, redes sociales, SMS.
Configuración y activación del servicio	Emitir ordenes de servicio Reportar el aprovisionamiento o del servicio Cerrar ordenes de servicio	La reconexión de un servicio (y su paso previo, es decir, la suspensión del mismo) puede ser manejada por el proveedor mediante una orden de servicio cuyo objetivo, típicamente, es realizar cambios en parámetros relacionados con la activación de la provisión del servicio, que permitan reconectarlo. Dichos cambios pueden quedar realizados a nivel de elementos de red y/o sistemas de información.
Aprovisionamiento de recursos	Emitir la orden de recurso Cerrar la orden de recurso	Puede darse el caso, aunque es inusual, en que la suspensión y el restablecimiento de un servicio requiera la emisión de una orden de desactivación y posterior activación o de la modificación de parámetros de uno o más recursos asociados al servicio.
Gestión de Requerimientos con Proveedores / Socios (P/S)	Iniciar ordenes de solicitudes de P/S Reportar solicitudes de P/S Cerrar ordenes de solicitudes de P/S	Puede darse el caso, aunque es muy inusual y aplicable sólo a servicios fijos, en que la suspensión y el restablecimiento de un servicio requiera la emisión de una orden actividades que se encuentren tercerizadas con proveedores/socios y que podrían estar vinculadas a intervenciones directas sobre la red de acceso del PRST.

7 Grafica realizada a partir de respuesta CRC rad. 2024500862

La falta de un tope máximo regulado y la dificultad de que se debe comprender como acciones directas de la reconexión puede llevar a prácticas inequitativas, especialmente si se considera la automatización en procesos como la reconexión de servicios, que reducen significativamente los costos operativos. La ausencia de regulación clara puede permitir discrecionalidad en los cobros, impactando desproporcionadamente a los usuarios más vulnerables y comprometiendo el principio de acceso universal a los servicios de telecomunicaciones.

De otra parte es importante poner de presente lo que se puede denominar una "triple penalidad" para el usuario, que incluye: el cobro por reconexión de servicios, la desconexión del servicio en sí, y el cobro por servicios no prestados durante el periodo de desconexión, culminando además con la interrupción del servicio.

Esta triple penalidad no solo representa una carga financiera excesiva para los usuarios, sino que también contradice los principios de equidad y justicia social, especialmente considerando que los afectados mayormente son individuos y familias de escasos recursos. La interrupción del servicio de telecomunicaciones, un recurso esencial para la educación, el trabajo, y la participación ciudadana en la sociedad moderna, junto con los cobros adicionales por reconexión y por servicios no prestados, pone en desventaja a estas poblaciones vulnerables, exacerbando las brechas de acceso a la información y comunicación.

Por tanto, este proyecto de ley busca no solo eliminar los cobros por reconexión y asegurar que no se facturen servicios durante periodos de no prestación, sino también prevenir la desconexión arbitraria de servicios esenciales, ejemplo por fallas del operador. Al hacerlo, se propone garantizar que todos los ciudadanos, independientemente de su capacidad económica, tengan acceso continuo y equitativo a las telecomunicaciones, reconociendo este acceso como un derecho fundamental para el pleno desarrollo personal y social.

IV. DENUNCIAS CIUDADANAS

Se han identificado múltiples casos, a través de evidencias recopiladas en la red social X, donde usuarios reportan haber sido sujetos a cobros excesivos y a veces injustificados por reconexión de servicios de telecomunicaciones. Estas denuncias destacan la urgencia de establecer regulaciones claras y equitativas que protejan a los consumidores de prácticas abusivas, garantizando así la equidad en el

7 Respuesta CRC Rad. 2024500862. Fecha 19/01/2024

acceso a los servicios y reforzando el compromiso con la transparencia y justicia para todos los ciudadanos, entre las denuncias más comunes se destacan<sup>9</sup>:

- Interrupciones injustificadas del servicio de internet sin notificación previa, seguidas de cobros por reconexión.
- Tarifas de reconexión significativamente más elevadas que el costo del servicio contratado.
- Realización de cobros por reconexión sin haber restablecido efectivamente el servicio, por falla técnica.
- Cobros por reconexión en situaciones donde no se requiere el desplazamiento de personal, dado que la reconexión se efectúa de manera remota.

#clarocolombia #clarohogar #clarointernet #claro
En Claro Colombia te cortan el Internet sin avisar y luego te cobran \$42,600 por la reconexión que hacer un clic, son y siempre serán unas ratas de alcantarilla, ladrones, no tienen vergüenza, Nunca volveré a contratar



Impresionante lo de @Tigo.Colombia pago a tiempo me cobran reconexión, encima por mala gestión ando sin internet y no funciona el servicio de atención al cliente porque solos e repite una y otra vez el mensaje. @Tigo.Colombia
8:20 p. m. · 15 nov. 2022

El como llevamos 6 días sin internet, no tenemos servicio en toda la urbanización MEDELLIN COLUMBIA pero que tal que nos demoremos un día en pagar la factura cobros reconexión. Ni siquiera pasan a meter en la línea. Es un robo, reembolso ya @MovistarCo y no dan la cara.
Señores @sicsuper Ayudall Como es posible que @Tigo.Colombia cobre 420mil pesos por el servicio de internet y que por la reconexión cobre 80mil... Abuso descarado
9:53 a. m. · 7 nov. 2023 · 107 Reproducciones
3:42 p. m. · 8 jul. 2023 · 28 Reproducciones

8 En la recopilación de evidencia para este proyecto de ley, se incluyeron diversas manifestaciones de usuarios en la red social X, quienes expresaron inconformidades con los cobros de reconexión. Es importante aclarar que, para asegurar la protección de los datos personales de los individuos que hicieron estas publicaciones, se ha omitido cualquier información que pudiera revelar su identidad. Además, cabe mencionar que no se obtuvo autorización explícita de los usuarios para difundir su identidad; por lo tanto, se presentan únicamente capturas de imagen de sus declaraciones, sin identificación personal, respetando su privacidad y derechos.

9

Tienen que ser muy cara para llamar a cobrar un servicio que no están prestando desde hace más de un mes sin tv e internet, anunciar que lo van a suspender como si lo estuvieran prestando y encima cobran 45.000 pesos por reconexión @sicsuper
@Tigo.Colombia @sicsuper Amame sin internet, pregunté por twitter y me suspendieron el servicio por no pago, ni factura se vence el 16/09/2022 y ahora me quieren cobrar reconexión!
19:21 p. m. · 7 sept. 2022
423 p. m. · 22 ene. 2024 · 42 Reproducciones



@sicsuper es normal que @MovistarCo cobre carga de reconexión por servicios que no requieren desplazamiento de personal? Tengo entendido que existe una ley que lo prohíbe. Además cobran 33.000 por 3 días de mora, o sea 11.000 pesos diarios.
Srs @sicsuper pregunta; está bien que @MovistarCo cobre aproximadamente 35.000 Pesos de reconexión de servicios, sin que esto implique algún traslado al domicilio? Muchas gracias.
8:14 a. m. · 12 ene. 2024 · 27 Reproducciones



V. DENUNCIAS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Los cobros de reconexión ilegales y no justificados han sido ampliamente reportados a finales de 2023 por varios medios de comunicación. Lo anterior, subraya la urgencia de adoptar medidas legislativas que promuevan la reconexión gratuita de servicios de telecomunicaciones. Este enfoque rectifica directamente las injusticias enfrentadas por consumidores, eliminando barreras económicas innecesarias y asegurando el acceso universal a servicios esenciales para la inclusión y cohesión social.

Es crucial destacar que la confusión en torno a la regulación aplicable ha llevado a interpretaciones erróneas, particularmente la referencia a la Ley 142 de 1994, que regula los servicios públicos domiciliarios, en lugar de la norma aplicable para el caso de las telecomunicaciones que es la Resolución 5050 de 2016 en el artículo 2.1.12.1. Este equívoco, frecuentemente reflejado en notas de prensa, subraya la necesidad de clarificar y difundir adecuadamente la normativa específica que rige los casos abordados por este proyecto de ley, asegurando así una correcta aplicación y entendimiento legal.

9 https://twitter.com/carlos\_cariela/status/167780305040625644

¿Sabía que es ilegal el cobro de reconexión de servicios públicos? Esto dice la ley

Experta con la ley en la mano asegura que es ilegal que empresas de servicios públicos hagan cobros por reconexión.

Según la experta, "actualmente no tienen que desplazarse a mover una manivela para poder reconectar el servicio de internet o telefonía, sino que es algo que funciona automáticamente una vez ocurre el pago".

10 Imagen extraída de Publimetro

Cobro de reconexión de servicios públicos

La misma ley, la 142 de 1994, detalla en el artículo 96 que los operadores pueden cobrar cuando se presentan moras en el pago. "Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran."

Lo anterior, significa que los prestadores pueden cobrar la reconexión cuando esto signifique para ellos un gasto, como lo es el traslado y pago de sus empleados al lugar.

Adicionalmente, el artículo 142 indica: "Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato".

Por tanto, en los casos en los que los prestadores no tengan que realizar un esfuerzo económico para hacer la reconexión no tendrán que cobrar dicha operación.

Por ejemplo, en el caso de la telefonía y el internet no se debe cobrar la reconexión, ya que esto no implica el traslado de un funcionario.

Mientras que en los servicios de agua o gas sí pueden cobrar por la reconexión.

Finalmente, las empresas deben notificar antes de la suspensión del servicio por causa de mora.

11 Imagen extraída de Caracol

10 https://www.publimetro.co/medellin/2023/10/04/sabia-que-es-ilegal-el-cobro-de-reconexion-de-servicios-publicos-esto-dice-la-ley/#apocite\_vignette

11 https://caracol.com.co/2023/10/07/es-ilegal-el-cobro-de-reconexion-de-servicios-publicos-en-estos-casos-home-nota/

Pero, en el caso de los servicios que no requieren un desplazamiento para ello, de acuerdo con Rendón, estos no podrían realizar ningún tipo de cobro o en dado caso en el que no se avisara previamente sobre la suspensión de mismo.

"Para oponerse a estos gastos de reconexión no es solamente en telefonía e internet sino en general con todos los servicios públicos porque (...) antes de la suspensión de los servicios públicos tiene que notificar, no solamente en la factura diciendo que me van a cortar, sino que me tiene que informar cuáles son los recursos que caben", comentó en el video.

12 Imagen extraída de El tiempo

Estas normas obligan a las empresas a cobrar únicamente los gastos en los que incurrir para hacer el corte y la reconexión.

Es decir que la reconexión de un servicio, especialmente si se trata de alguno que no requiera la presencia física de un técnico, pues bajo ciertas condiciones, este proceso no deberá ser cobrado bajo ninguna circunstancia.



Este costo, en el caso de las empresas de telecomunicaciones, sería completamente ilegal, puesto que estas compañías no incurrir en ningún gasto para suspender el servicio y posteriormente restablecerlo.

13 Imagen extraída de las2orillas

12 <https://www.eltiempo.com/economia/finanzas-personales/pueden-cobrarle-por-la-reconexion-de-un-servicio-publico-le-explicamos-813238>

13 <https://www.las2orillas.co/que-cobros-son-ilegales-en-una-reconexion-de-servicios-publicos-y-como-se-reclaman/>

Stephanie Rendón indica que "actualmente no tienen que desplazarse a mover una manivela para poder reconectar el servicio de internet o telefonía, sino que es algo que funciona automáticamente una vez ocurre el pago".

De igual manera, señaló que "el artículo 142 de la ley 142 de 1994, solamente permitía hacer cobros de reconexión si se incurría realmente en un gasto de reconexión, con lo cual, cuando se reconecta sin que se haga ningún movimiento ni desplazamiento o ni actuación de ningún personal, pues ese cobro es ilegal".

14 Imagen extraída de RCN

VI. DERECHO COMPARADO

El análisis del derecho comparado revela que varios países han implementado regulaciones específicas para los cobros de reconexión en servicios de telecomunicaciones, estableciendo topes máximos y criterios para asegurar que estos cobros sean razonables y proporcionales. En México, por ejemplo, la PROFECO verifica la razonabilidad de las penalizaciones por cancelación anticipada y reconexión. Perú, a través de OSIPTEL, ha establecido topes claros para los cobros de reconexión, enfocándose en la protección al consumidor. Ecuador y Argentina también han regulado estos cobros, considerando los costos directos y promoviendo prácticas justas. Este contexto internacional subraya la importancia de adoptar medidas en Colombia con la finalidad de garantizar la equidad y transparencia en los cobros por reconexión, protegiendo así los derechos de los usuarios y promoviendo el acceso universal a las telecomunicaciones a través de la reconexión gratuita.

País	¿Tiene cobro por reconexión?	¿Cómo funciona?
México	Sí, regulado.	Según la Ley Federal de Telecomunicaciones, art. 191:

14 <https://www.rcnradio.com/colombia/tengo-en-cuenta-estos-cobros-de-reconexiones-de-servicios-publicos-son-ilegales>

		La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) verificará que en los contratos de adhesión se establezcan penas razonables en caso de cancelación anticipada del contrato por parte del consumidor, y de suspensión temporal del servicio por falta de pago. En estos supuestos, se verificará que los pagos de saldos insolutos o no devengados de equipos, así como de los cobros de reconexión por suspensión sean razonables y proporcionales al incumplimiento de la obligación respectiva.
		En 2022, se da el ACUERDO 25/01 donde se determina que, en caso de suspensión por falta de pago, el proveedor deberá reanudar el servicio de telecomunicaciones en un periodo máximo de 48 horas a partir de realizar el pago o 72 horas cuando la reconexión requiera personal técnico. En algunos casos aplican cargos por reconexión.
		Se entiende que este modelo de regulación busca que los prestadores de servicios de telecomunicaciones no se vean afectados por el incumplimiento de los consumidores <sup>15</sup> .
Perú	Sí, regulado.	Desde 2022, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osipitel) establece topes para la reconexión de servicios de telefonía, cable e internet porque la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos observó que no reflejaba los costos reales del servicio y que daba espacios a abusos a los consumidores.  Para el momento de la creación de la ley que le brinda al OSIPTEL nuevas facultades según la página del Gobierno peruano:  El cobro por la reconexión oscila entre los 10 a 20 soles por cada servicio, pudiendo alcanzar los 30 soles para servicios empaquetados. En el

<sup>15</sup> Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. (2014) Cámara General de Diputados <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFTR.pdf>

		caso de la televisión de paga, la reconexión tiene un rango de 5 a 60 soles.  60 soles son alrededor de 62 mil pesos colombianos. Al contrario de México, esta decisión parece enfocarse en los consumidores antes que en los proveedores del servicio <sup>16</sup> .
Ecuador	Sí, regulado	La aprobación del costo por servicios de reconexión depende de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL (Agencia de Regulación y Control de Comunicaciones) teniendo en cuenta:  a) Costos directos relacionados con la gestión de cobranza administrativa, a través de mensajes de texto o de voz de cobranza o llamadas telefónicas, en un número y con periodicidad razonable, en proporción al tiempo promedio de gestión hasta la reactivación de clientes que dejaron de estar en mora. b) Valor promedio por reactivación del servicio, aprobado para otros prestadores del mismo servicio [...]” <sup>17</sup> .
Argentina	Sí, regulado	En el REGLAMENTO DE CLIENTES DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES Artículo 42: Si las facturas emitidas por los prestadores no se abonan en los plazos de vencimiento pactados, los prestadores podrán suspender el servicio. Suspendido el servicio por falta de pago de tales facturas, el cliente deberá abonar el monto adeudado, los intereses, los cargos por mora que se hubiesen generado y el cargo de reconexión vigente, según lo establecido en las condiciones del contrato.  Se cobran en todos los servicios de telecomunicaciones <sup>18</sup> .
Guatemala	Sí, regulado	“El retraso en el pago total o parcial por el Cliente durante un período de tiempo superior a quince (15) días desde el envío de la factura al Cliente podrá dar

<sup>16</sup> <https://comunicaciones.congreso.gob.pe/noticias/facultan-a-osipitel-a-regular-tarifas-de-reconexion-de-servicios-de-telefonía-cable-e-internet/>

<sup>17</sup> RESOLUCIÓN ARCOTEL-2022-0075 [https://www.arcotel.gob.ec/web-content/uploads/downloads/2022/07/resolucion\\_arcotel-2022-0075\\_valor\\_reactivacion\\_mora\\_directv-1-signed-signed.pdf](https://www.arcotel.gob.ec/web-content/uploads/downloads/2022/07/resolucion_arcotel-2022-0075_valor_reactivacion_mora_directv-1-signed-signed.pdf)

<sup>18</sup> REGLAMENTO DE CLIENTES DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/11186\\_2019\\_0nexo\\_1.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/11186_2019_0nexo_1.pdf)

lugar, previo aviso de quince (15) días, a la suspensión temporal del Servicio, la cual no será en día inhábil. La suspensión afectará a los servicios contratados respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora.<sup>191</sup>

VII. PROPOSTA MESAS DE TRABAJO CON LA CRC RESPECTO DEL COSTO DE RECONEXIÓN POR SERVICIOS SUSPENDIDOS POR FALTA DE PAGO

De manera coetánea al proceso legislativo que ha surtido esta iniciativa, se han realizado mesas de trabajo con la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC). Estas sesiones han permitido llevar a cabo un diálogo en el cual se ha recibido de primera mano las observaciones del regulador con relación al alcance del proyecto frente a la reconexión de servicios suspendidos por falta de pago.

Este diálogo ha permitido el ajuste de la redacción de la propuesta inicial de modo que esta considere tanto los derechos de los usuarios como la operatividad del sector. Las discusiones han llevado a un entendimiento sobre cuales deben ser los criterios que debe considerar la regulación de los costos asociados a la reconexión, con el objetivo de garantizar el acceso a los servicios de telecomunicaciones.

Con base en este trabajo previo y en los datos recopilados sobre la situación actual de los cobros por reconexión, se propone continuar las mesas de trabajo con la CRC para implementar la nueva regulación propuesta. A continuación, se presenta una síntesis de la información preliminar que ha sido compartida en el marco de las mesas de trabajo realizada con la CRC:

- 1. Datos de reconexiones: En 2023 y la primera mitad de 2024, se registraron 29.2 millones de reconexiones móviles y 9.2 millones de reconexiones fijas.
2. Variación en cobros: Las tarifas de reconexión en servicios fijos varían entre operadores, desde aquellos que cobran 18.000 (ETB) hasta tarifas que superan los \$45.000 (CLARO).
3. Componentes de tarifas: Los operadores reportan diversas actividades que se consideran atribuibles a la reconexión de servicios suspendidos. Ejemplos de estos componentes incluyen:

- Gestión de cartera y cobranza
• Atención al cliente y servicio de call center
• Costos de overhead (gastos generales administrativos)

191 https://facia.com/Info-de-prensa/unde-operador-cortarme-servicio-na-pago-reflexion-los-servicios-premium/

- Impuestos y contribuciones
• Disponibilidad de red y contenidos de televisión
• Licencias de software
• Costos de programación (en servicios de televisión)
• Migración de clientes
• Facturación

De acuerdo con lo anterior, debe analizarse si, algunos de estos elementos, como la gestión de cartera, atención al cliente, y facturación, están o no directamente relacionados con las actividades técnicas necesarias para restablecer el servicio. La inclusión de estos conceptos como parte de las tarifas de reconexión es lo que ha llevado a la necesidad de una revisión y regulación más detallada de estos cobros.

- 4. Ingresos por reconexión: En 2023, los ingresos por reconexión fueron de \$82 mil millones en servicios móviles y \$175.650 millones en servicios fijos. Para el primer semestre de 2024, estas cifras alcanzaron \$53.6 mil millones en servicios móviles y \$99.100 millones en servicios fijos. Estos datos muestran la magnitud asociada a los cobros por reconexión en el sector de las telecomunicaciones.
5. Capacidad de la CRC: La CRC cuenta con experiencia en la evaluación de costos de telecomunicaciones.

La propuesta legislativa busca, a través del regulador:

- a. Determinar los casos y los valores máximos que deberían tener los cobros por reconexión, bajo un esquema de costos eficientes, y que estos estén sujetos a revisión periódica.
b. Definir los "costos eficientes directamente asociados a las actividades técnicas y operativas necesarias para efectuar la reconexión".
c. Lo anterior, considerando las características de los diferentes tipos de servicios y operaciones.

VIII. RESPUESTAS OPERADORES

Durante el mes de febrero se le requirió información sobre las actividades que componían la reconexión y los costos a diferentes operadores.

Document page with header 'Derechos Reservados', logos for 'Clarif' and 'etb', and text including 'Región 1 de febrero de 2024', 'JULIO ELIAS VIDAL', and 'Referencia: Consulta Solicitud de acceso de información'. It contains a list of services and a table of costs.

Document page with header 'Derechos Reservados', logos for 'etb' and 'Clarif', and text including 'Región 1 de febrero de 2024', 'JULIO ELIAS VIDAL', and 'Referencia: Consulta Solicitud de acceso de información'. It contains a list of services and a table of costs.



<p><b>Artículo 16.</b> Todas las personas tienen derecho al libre desarrollo de su personalidad sin más limitaciones que las que imponen los derechos de los demás y el orden jurídico<sup>20</sup>.</p> <p><b>Artículo 20.</b> Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura<sup>21</sup>.</p> <p><b>Artículo 67.</b> La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente. El Estado, la sociedad y la familia son responsables de la educación, que será obligatoria entre los cinco y los quince años de edad y que comprenderá como mínimo, un año de preescolar y nueve de educación básica. La educación será gratuita en las instituciones del Estado, sin perjuicio del cobro de derechos académicos a quienes puedan sufragarlos. Corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos; garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y asegurar a los menores las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo. La Nación y las entidades territoriales participarán en la dirección, financiación y administración de los servicios educativos estatales, en los términos que señalen la Constitución y la ley<sup>22</sup>.</p> <p><b>LEY 1978 DE 2019</b></p> <p><b>ARTÍCULO 3.</b> Modifíquense los numerales 1, 5 y 7 y agréguese los numerales 9 y 10, al artículo 2 de la Ley 1341 de 2009, que quedarán así:</p> <hr/> <p><small>20 CONSTITUCIÓN POLÍTICA COLOMBIANA 21 Ibidem 22 Ibidem</small></p>	<p>1. Prioridad al acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. &lt;Numeral modificado por el artículo 3 de la Ley 1978 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:&gt; El Estado y en general todos los agentes del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones deberán colaborar, dentro del marco de sus obligaciones, para priorizar el acceso y uso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la producción de bienes y servicios, <b>en condiciones no discriminatorias en la conectividad, la educación, los contenidos y la competitividad.</b> En el</p> <p>2. Cumplimiento de este principio el Estado</p> <p>3. Promoverá prioritariamente el acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la población pobre y vulnerable, en zonas rurales y apartadas del país<sup>23</sup>. (negrilla y cursiva fuera de texto)</p> <p>4. Protección de los derechos de los usuarios. El Estado velará por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, así como por el cumplimiento de los derechos y deberes derivados del Hábeas Data, asociados a la prestación del servicio. <b>Para tal efecto, los proveedores y/u operadores directos deberán prestar sus servicios a precios de mercado y utilidad razonable,</b> en los niveles de calidad establecidos en los títulos habilitantes o, en su defecto, dentro de los rangos que certifiquen las entidades competentes e idóneas en la materia y <b>con información clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna para que los usuarios tomen sus decisiones</b><sup>24</sup>. (negrilla y cursiva fuera de texto)</p> <p>7. El derecho a la comunicación, la información y la educación y los servicios básicos de las TIC. En desarrollo de los artículos 16, 20 y 67 de la Constitución Política el Estado propiciará a todo colombiano el derecho <b>al acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones básicas, que permitan el ejercicio pleno de los siguientes derechos:</b> La libertad de expresión y de difundir su pensamiento y opiniones, el libre desarrollo de la personalidad, la de informar y recibir información veraz e imparcial, la educación y el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. Adicionalmente, el Estado establecerá programas para que la población pobre y vulnerable incluyendo a la población de 45 años en adelante, que no tengan ingresos fijos, así como la población rural, tengan acceso y uso a las plataformas de comunicación, en especial de Internet, así como la promoción de servicios TIC comunitarios, que</p> <hr/> <p><small>23 Ley 1978 de 2019 24 Ibidem</small></p>
<p>permitan la contribución desde la ciudadanía y las comunidades al cierre de la brecha digital, la remoción de barreras a los usos innovadores y la promoción de contenidos de interés público y de educación integral. La promoción del acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones básicas se hará con pleno respeto del libre desarrollo de las comunidades indígenas, afrocolombianas, palenqueras, raizales y Rom<sup>25</sup>. (negrilla y cursiva fuera de texto).</p> <p><b>RESOLUCIÓN 5050 DE 2016</b></p> <p><b>ARTÍCULO 2.1.12.1. PAGO OPORTUNO.</b> &lt;Artículo modificado por el artículo 15 de la Resolución 6242 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:&gt; El usuario está en la obligación de pagar su factura como máximo hasta la fecha de pago oportuno. Si no recibe la factura, no se libera de su obligación de pago, pues puede solicitarla a través de cualquier medio de atención del operador (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá solicitar la información correspondiente a su factura a través de la línea de atención telefónica.</p> <p><b>En caso que el usuario no pague en esta fecha, el servicio podrá ser suspendido, previo aviso del operador. El operador activará el servicio dentro de los 3 días hábiles siguientes al momento en que el usuario pague los saldos pendientes.</b></p> <p><b>El valor por reconexión del servicio corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. Cuando los servicios se presten empaquetados el operador realizará máximo un cobro de reconexión por cada medio de transmisión empleado en la prestación de los servicios contratados. El valor por reconexión solo podrá ser cobrado cuando efectivamente el servicio haya sido suspendido.</b></p> <p>Cuando el servicio sea suspendido, se suspenderá la facturación del mismo. En caso de cláusulas de permanencia mínima vigentes, durante la suspensión del servicio el operador sólo podrá cobrar los valores asociados a la financiación o pago diferido que tuvo lugar con ocasión de dicha cláusula<sup>26</sup>.</p> <p><b>X. MARCO JURISPRUDENCIAL</b></p> <p>El marco jurisprudencial establece un precedente importante en la interpretación del acceso a Internet como un derecho esencial para el ejercicio de otros derechos fundamentales, como la educación y la libre expresión. La Corte</p> <hr/> <p><small>25 Ibidem 26 RESOLUCIÓN 5050 DE 2016, COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES</small></p>	<p>Constitucional, a través de las sentencias T-30/20 y T-372/23, ha reconocido la importancia crítica del servicio de internet, no solo como un medio para facilitar el acceso a la educación y permitir la manifestación y libre expresión, sino también como un derecho en sí mismo. Estas decisiones subrayan la necesidad de garantizar el acceso continuo a Internet para todos los ciudadanos, resaltando su papel fundamental en la sociedad moderna y la interacción comunitaria.</p> <p><b>Sentencia T-30/20</b></p> <p>La Corte Constitucional menciona en la sentencia T-30/20 el servicio de internet como una herramienta para el acceso y garantía del derecho a la educación. En el caso concreto de la tutela, es la forma principal de investigación y aprendizaje de los estudiantes en la zona rural por lo que su suspensión vulnera su derecho a la educación.</p> <p>Los peticionarios afirmaron que “no solicitamos que se implemente el servicio de internet, sino que cese su suspensión, ya que esta –la suspensión de un servicio del cual se venía disfrutando- es regresiva y por lo tanto está prohibida por la jurisprudencia y las normas del derecho internacional.”</p> <p>A lo que la Corte concluyó que la decisión del ente territorial constituyó una medida regresiva, por cuanto si bien explicó que buscaba cumplir una finalidad importante, no justificó, de manera suficiente, la efectiva conducción de la medida para lograr dicha finalidad.</p> <p><b>T-372/23</b></p> <p>Por otro lado, en la sentencia T-372/23, referente a las garantías para el ejercicio de los derechos de la manifestación y libre expresión, la Corte mencionó que se debe destacar el servicio de internet como una herramienta valiosa de democratización para comunicar opiniones e informaciones, por cuanto también posibilita la existencia y funcionamiento de medios de comunicación alternativos. Además, afirma que:</p> <p>El acceso al internet no se puede considerar como un mero instrumento para la materialización de otros derechos, sino que, en los términos de la jurisprudencia de esta Corte, debe ser considerado en sí mismo como un derecho. Esto obedece a que, en nuestro actual modo de vida en sociedad, el internet permite al individuo, no solo informarse y adquirir conocimiento, sino también tomar decisiones vitales e interrelacionarse adecuadamente en comunidad. El internet hoy no puede entenderse como un simple servicio público, sino que su acceso es un verdadero derecho.</p>

**XI. CONCLUSIONES**

La regulación del cobro de los procesos de reconexión de servicios de telecomunicaciones resulta urgente y necesaria para garantizar los derechos constitucionales de los ciudadanos colombianos. Tal y como se ha expuesto, estos servicios se han convertido en herramientas indispensables para el ejercicio de derechos fundamentales como la educación, la libre expresión y el libre desarrollo de la personalidad.

Asimismo, la falta actual de límites claros en los cobros por concepto de reconexión genera barreras de acceso injustificadas, afectando especialmente a las poblaciones más vulnerables e impidiendo su plena inclusión en la era digital. Considerando el carácter esencial de estos servicios en la sociedad moderna, resulta contrario a los principios constitucionales permitir que su acceso continuo dependa de la capacidad de pago individual, exacerbando las desigualdades existentes.

Por todo lo anterior, se requiere con urgencia la aprobación de una ley que garantice de forma eficiente los costos de los servicios de telecomunicaciones suspendidos, eliminando trabas económicas arbitrarias y protegiendo efectivamente los derechos de los usuarios. Sólo así se podrá avanzar en la consolidación de una sociedad digital justa, equitativa e incluyente.

**XII. PROPOSICIONES PRESENTADAS EN PRIMER DEBATE**

Durante la discusión del proyecto de ley se presentaron 3 proposiciones

PROPOSICIÓN DE MODIFICACIÓN  
**PROYECTO DE LEY NO. 219 DE 2024 "POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECEN MEDIDAS DE PROTECCIÓN AL USUARIO EN LOS PROCESOS DE RECONEXIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA VOIP, MÓVIL Y Fija, INTERNET Y TELEVISIÓN"- RECONEXIÓN GRATUITA YA.**

Adiciónes al parágrafo número 14 del artículo 14 del proyecto de ley 343 de 2023, el cual quedará así:

ARTÍCULO 4. Suprénese el artículo de tecnología de la información en las Comisiones (ANEXO) la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) en el marco de su competencia, para responder de asegurar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en esta ley, en lo respectivo a los procesos y gradualidad de reconexión de servicios de telecomunicaciones.

Adiciónes al parágrafo número 14 del artículo 14 del proyecto de ley 343 de 2023, el cual quedará así:

ARTÍCULO 4. Suprénese el artículo de tecnología de la información en las Comisiones (ANEXO) la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) en el marco de su competencia, para responder de asegurar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en esta ley, en lo respectivo a los procesos y gradualidad de reconexión de servicios de telecomunicaciones.

Adiciónes al artículo número 14 del artículo 14 del Proyecto de Ley No. 219 de 2024 "Por medio de la cual se establecen medidas de protección al usuario en los procesos de reconexión de servicios de telefonía VoIP móvil y fija, Internet y televisión" del:

ARTÍCULO NÚMERO. Adiciónes un numeral al artículo 14 de la ley 1341 de 2009, el cual quedará así:

11. Terminación del Contrato por parte del Usuario. El usuario tiene derecho a dar por terminado el contrato cuando se encuentre afectado por la suspensión o interrupción de los servicios de telefonía VoIP móvil y fija, Internet y televisión, por culpa de la empresa, por culpa de los servicios de internet o de cualquier otro servicio que dependa de la telefonía VoIP móvil y fija, Internet y televisión. En caso de suspensión del contrato por culpa de la telefonía VoIP móvil y fija, Internet y televisión, la empresa podrá cobrar conforme a las cláusulas establecidas en el contrato.

La empresa que otorga o presta este servicio al usuario, será sancionada por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

De las Honorables Comisiones,

www.derechos.org/cebs  
 Calle 100 No. 100-100 Bogotá, D.C. Colombia  
 Teléfono: +57 (0)2 488 4888 ext. 1000  
 Correo: info@derechos.org

**XIII. PLIEGO DE MODIFICACIONES**

TESTO APROBADO EN PRIMER DEBATE	TEXTO PROPUESTO PARA SEGUNDO DEBATE	COMENTARIO
<b>TITULO</b> Por medio de la cual se establecen medidas de protección al usuario en los procesos de reconexión de servicios de telefonía VoIP, móvil y fija, internet y televisión"- RECONEXIÓN GRATUITA YA.	<b>TITULO</b> "Por medio de la cual se establecen medidas de protección al usuario en los procesos de reconexión de servicios de telecomunicaciones de telefonía VoIP, móvil y fija, internet y televisión"- RECONEXIÓN GRATUITA YA.	
<b>ARTÍCULO 1. Objeto de la Ley.</b> Esta ley tiene como objeto regular la gratuidad de la reconexión de los servicios de telefonía, telefonía VoIP, móvil y fija, e internet, para proteger los derechos de los usuarios y asegurar prácticas justas y transparentes por parte de los proveedores de servicios.	<b>ARTÍCULO 1. Objeto de la Ley.</b> Esta ley tiene como objeto regular aspectos relacionados con la reconexión sin cobro de servicios de telecomunicaciones suspendidos por falta de pago oportuno de la reconexión de los servicios de telefonía, telefonía VoIP, móvil y fija, e internet, para proteger los derechos de los usuarios y asegurar prácticas justas y transparentes por parte de los proveedores de estos servicios.	Se acogen las recomendaciones del concepto y mesas técnicas de la CRC.  La entidad recomienda reemplazar la enumeración específica de servicios (como telefonía, telefonía VoIP, móvil y fija, e internet) por el término más general "servicios de telecomunicaciones". Esta sugerencia se basa en el principio de neutralidad tecnológica establecido en la Ley 1341 de 2009 y el régimen de habilitación general instituido en el mismo año. El uso de este término más amplio busca alinear la nueva ley con el marco regulatorio existente, que ya no clasifica los

		servicios de manera específica. La adopción del término "servicios de telecomunicaciones" tiene como objetivo crear una legislación más flexible y duradera, capaz de adaptarse a los rápidos cambios tecnológicos del sector. Esta modificación permitiría que la ley cubra tanto los servicios actuales como los que puedan surgir en el futuro, sin necesidad de actualizaciones constantes. Además, este enfoque respeta el principio de neutralidad tecnológica, evita la discriminación entre diferentes tipos de servicios y simplifica el marco regulatorio, haciéndolo más coherente y fácil de aplicar.
<b>ARTÍCULO 2. Gratuidad en la Reconexión.</b> La reconexión de los servicios de telefonía, telefonía VoIP, móvil y fija e internet será gratuita para el usuario. Los proveedores de servicios no podrán realizar cobros por concepto de reconexión, asegurando así el acceso equitativo a los servicios de telecomunicaciones tras una suspensión.	<b>ARTÍCULO 2. Gratuidad en la Reconexión.</b> La reconexión de los servicios de telefonía, telefonía VoIP, móvil y fija e internet será gratuita para el usuario. Los proveedores de servicios no podrán realizar cobros por concepto de reconexión, asegurando así el acceso equitativo a los servicios de telecomunicaciones tras una suspensión.	La propuesta de modificación del Artículo 2 busca equilibrar la protección al usuario con la sostenibilidad del servicio. Al reemplazar "gratuidad" por "reconexión sin cobro", se evita la implicación de que el servicio no tiene costo alguno, reconociendo que existen costos

<p>servicios de telecomunicaciones tras una suspensión.</p>	<p><b><u>Modifíquese el artículo 23 de la Ley 1341 de 2009 el cual quedará así:</u></b></p> <p>ARTÍCULO 23. REGULACIÓN DE PRECIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones podrán fijar libremente los precios al usuario. La Comisión de Regulación de Comunicaciones sólo podrá regular estos precios cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla de mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos, lo anterior mediante el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la presente ley.</p> <p><b><u>PARÁGRAFO. Se exceptúa de lo dispuesto en la presente disposición el valor de reconexión de servicios suspendidos por falta de pago oportuno de parte del usuario, caso en el cual los proveedores de redes de telecomunicaciones deberán asumir los costos asociados a la reconexión de los servicios una vez el usuario cancele los saldos pendientes y, por lo tanto, no podrán realizar cobros al usuario por dicho concepto, garantizando así</u></b></p>	<p>operativos asociados a la reconexión. Esta distinción es crucial para mantener la viabilidad económica de los proveedores de servicios, al tiempo que se protege a los usuarios de cobros excesivos o ineficientes.</p> <p>Además, la inclusión de una cláusula que permite a la CRC determinar excepciones proporciona un mecanismo flexible para abordar situaciones específicas donde un cobro por reconexión podría ser justificado. Esta flexibilidad regulatoria es esencial para adaptar la normativa a las diversas realidades tecnológicas y económicas del sector de las telecomunicaciones, garantizando que la ley pueda mantenerse relevante y efectiva a largo plazo.</p> <p>De otra parte, en el sector de las telecomunicaciones, se ha observado que algunos operadores están incluyendo costos, por ejemplo, de recuperación de cartera en los cargos de reconexión, lo cual distorsiona la naturaleza de este servicio y puede</p>	<p><b><u>el acceso equitativo a los servicios de telecomunicaciones.</u></b></p> <p><b><u>La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), podrá determinar si existen eventos en los que los PRST puedan aplicar un cobro por reconexión, para lo cual deberá definir el valor máximo de dicho cobro dentro del término de doce (12) meses a partir de la vigencia de la presente ley, y revisarlo periódicamente.</u></b></p> <p><b><u>En dado caso, este valor corresponderá a los costos eficientes directamente asociados a las actividades técnicas y operativas necesarias para efectuar la reconexión.</u></b></p>	<p>resultar en cobros excesivos para los usuarios. Esta práctica no solo carece de transparencia, sino que también impone cargas financieras injustas a usuarios que ya se encuentran en una situación económica vulnerable. Por lo tanto, es imperativo establecer una regulación que garantice que los costos sujetos a cobro sean eficientes y estén directamente relacionados con las actividades técnicas y operativas necesarias para efectuar la reconexión. Para abordar esta situación, se propone que los cobros por reconexión se limiten estrictamente a los costos directamente asociados con las actividades técnicas y operativas necesarias para restablecer el servicio. Esta medida busca garantizar la equidad en el acceso a los servicios de telecomunicaciones, promover la transparencia en la facturación, fomentar la eficiencia operativa entre los proveedores y proteger a los consumidores de cargos ineficientes. La implementación de esta</p>
<p>ARTÍCULO 3. Obligación de socialización de derechos por parte de los proveedores. Los proveedores de servicios de telefonía VoIP, móvil y fija, internet y televisión tienen la obligación de informar y socializar de manera clara, precisa y accesible, los derechos y deberes de los usuarios en relación con la reconexión de dichos servicios. Los proveedores deberán asegurarse de que esta información sea accesible y comprensible para todos los usuarios, y su divulgación se realice de manera regular y en múltiples formatos para garantizar su amplia</p>	<p><b>ELIMINADO</b></p> <p><b><u>ARTÍCULO 3. Obligación de socialización de derechos por parte de los proveedores. Los proveedores de servicios de telefonía VoIP, móvil y fija, internet y televisión tienen la obligación de informar y socializar de manera clara, precisa y accesible, los derechos y deberes de los usuarios en relación con la reconexión de dichos servicios. Los proveedores deberán asegurarse de que esta información sea accesible y comprensible para todos los usuarios, y su divulgación se realice de manera regular y en múltiples formatos para garantizar su amplia</u></b></p>	<p>regulación no solo beneficiará a los usuarios al reducir las barreras financieras para la reconexión de servicios esenciales, sino que también promoverá una competencia más justa entre operadores, basada en la eficiencia real de sus procesos de reconexión, contribuyendo así a un mercado de telecomunicaciones más equitativo y accesible para todos los ciudadanos.</p> <p>La eliminación propuesta del Artículo 3 se fundamenta en el principio de economía legislativa y en la necesidad de evitar la duplicación de normas. El Régimen de Protección a los Usuarios de Servicios de Comunicaciones ya establece obligaciones detalladas sobre la información que los proveedores deben proporcionar a los usuarios, incluyendo sus derechos y las condiciones de los servicios. Mantener este artículo en la nueva ley podría generar confusión regulatoria y potencialmente crear conflictos de</p>	<p>diffusión y entendimiento.</p> <p><b><u>ARTÍCULO 4. Prohibición de cobro de los servicios no prestados. Los proveedores de servicios de telefonía VoIP, móvil y fija, internet y televisión no podrán, bajo ninguna circunstancia, cobrar a los usuarios por los días en los que el servicio no haya sido prestado, independientemente de la razón que haya motivado la interrupción del servicio. Todo cobro realizado deberá corresponder exclusivamente a períodos de tiempo en los que el servicio haya sido efectivamente disponible y operativo para el usuario.</u></b></p> <p><b><u>Parágrafo. El descuento de que trata el presente artículo deberá reflejarse de manera explícita y detallada en la factura emitida al usuario, especificando el período de interrupción, el cálculo realizado por el operador y el monto descontado.</u></b></p> <p><b><u>Adiciónese un parágrafo al artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 el cual quedará así:</u></b></p> <p>ARTÍCULO 53. RÉGIMEN JURÍDICO. El régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, será el dispuesto en la regulación</p>	<p>interpretación con las normas existentes.</p> <p>La modificación propuesta para el Artículo busca evitar la redundancia con normas existentes mientras se enfoca en mejorar la transparencia de la información proporcionada a los usuarios. La regulación actual ya prohíbe el cobro por servicios no prestados y establece mecanismos de compensación automática. Por lo tanto, reiterar esta prohibición en la nueva ley no añadiría protecciones adicionales significativas para los usuarios.</p> <p>En lugar de ello, la propuesta se centra en mejorar la visibilidad de los descuentos aplicados en la factura del usuario cuando el servicio no ha estado disponible. Esta modificación tiene el potencial de empoderar a los usuarios al proporcionarles información clara y detallada sobre los ajustes realizados a sus cargos, facilitando así su capacidad para verificar la correcta</p>

	<p>que en materia de protección al usuario expida la CRC y en el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias en lo no previsto en aquella.</p> <p>(...)</p> <p><b>Parágrafo segundo. Información sobre descuentos por falta de disponibilidad de los servicios. La Comisión de Regulación de Comunicaciones deberá actualizar las disposiciones regulatorias para que los descuentos que sean aplicados por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones a los usuarios por falta de disponibilidad de los servicios, sean reflejados de manera explícita y detallada en la factura emitida al usuario, especificando aspectos tales como el período de interrupción, el cálculo realizado por el operador y el monto descontado.</b></p>	<p>aplicación de las compensaciones a las que tienen derecho.</p>	<p>trasladar a los usuarios vía tarifa y/o planes.</p>	<p><del>trasladar a los usuarios vía tarifa y/o planes.</del></p>	
<p><b>ARTÍCULO 5.</b> Costos de Reconexión. Los costos que se generen por la reconexión de servicios de telefonía VoIP, móvil y fija, internet y televisión, en ningún caso se podrán</p>	<p><b>ELIMINACIÓN</b></p> <p><del>ARTÍCULO 5. Costos de Reconexión. Los costos que se generen por la reconexión de servicios de telefonía VoIP, móvil y fija, internet y televisión, en ningún caso se podrán</del></p>	<p>La propuesta de eliminar el Artículo 5 se basa en el principio de evitar la duplicación innecesaria de disposiciones legales.</p>	<p><b>ARTÍCULO 6. Supervisión.</b> La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), en el marco de sus competencias, serán responsable de supervisar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en esta ley, en lo que respecta a los procesos y gratuidad de reconexión de servicios de telecomunicaciones.</p>	<p><b>ARTÍCULO 6 4. Supervisión.</b> La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), en el marco de sus competencias, será responsable de supervisar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en esta ley, en lo que respecta a los procesos y gratuidad de reconexión de servicios de telecomunicaciones.</p>	<p>Cambio de numeración</p>
			<p><b>ARTÍCULO 7.</b> Adiciónese un numeral al artículo 53 de la ley 1341 de 2009, el cual quedará así:</p>	<p><b>ELIMINADO</b></p> <p><del>ARTÍCULO 7 4. Adiciónese un numeral al artículo 53 de la ley 1341 de 2009, el cual quedará así:</del></p>	<p>La propuesta de eliminar el Artículo 6 se fundamenta en la existencia de disposiciones similares y más detalladas en la regulación vigente.</p>
			<p>15. Terminación del Contrato por parte del Usuario. El usuario tiene derecho a dar por terminado el contrato suscrito en cualquier momento sin restricción o limitación alguna. El medio utilizado será el que considere pertinente el usuario y no podrá la empresa exigir medios o métodos para tal fin. La simple manifestación del usuario a la empresa, por cualquiera de los canales de atención de las empresas será suficiente para entender la manifestación del usuario de terminación</p>	<p><del>15. Terminación del Contrato por parte del Usuario. El usuario tiene derecho a dar por terminado el contrato suscrito en cualquier momento sin restricción o limitación alguna. El medio utilizado será el que considere pertinente el usuario y no podrá la empresa exigir medios o métodos para tal fin. La simple manifestación del usuario a la empresa, por cualquiera de los canales de atención de las empresas será suficiente para entender la manifestación del usuario de terminación</del></p>	
<p>del contrato y producirá los efectos de finalización de la relación contractual a partir de la fecha de radicación.</p> <p>No obstante, en caso de existir entre las partes cláusula de permanencia, la empresa podrá cobrar conforme a las cláusulas estipuladas en el contrato.</p> <p>La empresa que limite o restrinja este derecho del usuario, será sancionada por la Comisión de Regulación como abusiva.</p>	<p><del>contrato y producirá los efectos de finalización de la relación contractual a partir de la fecha de radicación.</del></p> <p><del>No obstante, en caso de existir entre las partes cláusula de permanencia, la empresa podrá cobrar conforme a las cláusulas estipuladas en el contrato.</del></p> <p><del>La empresa que limite o restrinja este derecho del usuario, será sancionada por la Comisión de Regulación como abusiva.</del></p>				
<p><b>ARTÍCULO 8.</b> Adiciónese un nuevo numeral al artículo 64 de la ley 1341 de 2009 el cual quedará así:</p> <p><b>ARTÍCULO 64.</b> Infracciones. Sin perjuicio de las infracciones y sanciones previstas en otras normas, constituyen infracciones específicas a este ordenamiento las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>No respetar la confidencialidad o reserva de las comunicaciones.</li> <li>Proveer redes y servicios o realizar telecomunicaciones en</li> </ol>	<p><del>ARTÍCULO 8. Adiciónese un nuevo numeral al artículo 64 de la ley 1341 de 2009 el cual quedará así:</del></p> <p><del>ARTÍCULO 64. Infracciones. Sin perjuicio de las infracciones y sanciones previstas en otras normas, constituyen infracciones específicas a este ordenamiento las siguientes:</del></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><del>1. No respetar la confidencialidad o reserva de las comunicaciones.</del></li> <li><del>2. Proveer redes y servicios o realizar telecomunicaciones en</del></li> </ol>	<p>La propuesta de eliminar el Artículo 7 se basa en la redundancia que generaría con respecto a las disposiciones ya existentes en la Ley 1341 de 2009. El artículo 64 de dicha ley ya incluye una cláusula general que considera como infracción "cualquiera otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales o regulatorias en materia de telecomunicaciones".</p>		<p><del>3. Utilizar el espectro radioeléctrico sin el correspondiente permiso o en forma distinta a las condiciones de su asignación.</del></p> <p><del>4. El incumplimiento de las obligaciones derivadas de las concesiones, licencias, autorizaciones y permisos.</del></p> <p><del>5. Abstenerse de presentar a las autoridades la información requerida o presentarla de forma inexacta o incompleta.</del></p> <p><del>6. Incumplir el pago de las contraprestaciones previstas en la ley.</del></p> <p><del>7. Incumplir el régimen de acceso, uso, homologación e interconexión de redes.</del></p> <p><del>8. Realizar subsidios cruzados o no adoptar contabilidad separada.</del></p> <p><del>9. Incumplir los parámetros de calidad y eficiencia que expida la CRC.</del></p> <p><del>10. Violar el régimen de inhabilidades, incompatibilidades y prohibiciones previsto en la ley.</del></p> <p><del>11. La modificación unilateral de parámetros técnicos esenciales y el incumplimiento de los fines del servicio de radiodifusión sonora.</del></p> <p><del>12. Cualquiera otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales o regulatorias en materia de telecomunicaciones.</del></p>	

<p>fines del servicio de radiodifusión sonora.</p> <p>12. Cualquiera otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales o regulatorias en materia de telecomunicaciones.</p> <p>13. Cualquier práctica o aplicación que afecte negativamente el medio ambiente, en especial el entorno de los usuarios, el espectro electromagnético y las garantías de los demás proveedores y operadores y la salud pública.</p> <p>14. Cobrar por la reconexión de servicios de telecomunicaciones, incluyendo televisión, internet y telefonía VoIP, móvil y fija. Además, incumplir con la obligación de informar de manera clara, transparente y accesible a los usuarios acerca de sus derechos a la reconexión gratuita y el procedimiento para solicitarla.</p>	<p><del>13. Cualquier práctica o aplicación que afecte negativamente el medio ambiente, en especial el entorno de los usuarios, el espectro electromagnético y las garantías de los demás proveedores y operadores y la salud pública.</del></p> <p><del>14. Cobrar por la reconexión de servicios de telecomunicaciones, incluyendo televisión, internet y telefonía VoIP, móvil y fija. Además, incumplir con la obligación de informar de manera clara, transparente y accesible a los usuarios acerca de sus derechos a la reconexión gratuita y el procedimiento para solicitarla.</del></p>	<p><b>Cambia la numeración</b></p>
<p><b>ARTÍCULO 9. Vigencia.</b> La presente Ley rige a partir de la fecha de su promulgación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.</p>	<p><del><b>ARTÍCULO 5. Vigencia.</b> La presente Ley rige a partir de la fecha de su promulgación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.</del></p>	

"No cualquier interés configura la causal de desinversión en comento, pues se sabe que sólo lo será aquél del que se pueda predicar que es directo, esto es, que per se el alegado beneficio, provecho o utilidad encuentre su fuente en el asunto que fue conocido por el legislador; particular, que el mismo sea específico o personal, bien para el congresista o quienes se encuentren relacionados con él; y actual o inmediato, que concurra para el momento en que ocurrió la participación o votación del congresista, lo que excluye sucesos contingentes, futuros o imprevisibles. También se tiene noticia que el interés puede ser de cualquier naturaleza, esto es, económico o moral, sin distinción alguna".

Así las cosas, en virtud del artículo 286 de la Ley 5 de 1992 y del artículo 1 de la Ley 2003 de 2019, este proyecto de ley reúne las condiciones de los literales a y b, circunstancias en las cuales es inexistente el conflicto de interés por parte de los Congresistas que participen en la discusión y votación de los proyectos de ley, al ser esta, una iniciativa que no genera un beneficio particular, actual y directo a su favor, sino que su objeto se circunscribe a un tema de interés general que coincide y se fusiona con los intereses del electorado.

 **XIV. CONFLICTO DE INTERESES** | Dando alcance a lo establecido en el artículo 3 de la Ley 2003 de 2019, "Por la cual se modifica parcialmente la Ley 5 de 1992", se hacen las siguientes consideraciones a fin de describir las circunstancias o eventos que podrían generar conflicto de interés en la discusión y votación de la presente iniciativa legislativa, de conformidad con el artículo 286 de la Ley 5 de 1992, modificado por el artículo 1 de la Ley 2003 de 2019, a cuyo tenor reza: | **"Artículo 286. Régimen de conflicto de interés de los congresistas.**  *Todos los congresistas deberán declarar los conflictos de intereses que pudieran surgir en ejercicio de sus funciones.* | *Se entiende como conflicto de interés una situación donde la discusión o votación de un proyecto de ley o acto legislativo o artículo, pueda resultar en un beneficio particular, actual y directo a favor del congresista.* | *a) Beneficio particular: aquel que otorga un privilegio o genera ganancias o crea indemnizaciones económicas o elimina obligaciones a favor del congresista de las que no gozan el resto de los ciudadanos. Modifique normas que afecten investigaciones penales, disciplinarias, fiscales o administrativas a las que se encuentre formalmente vinculado.* | *b) Beneficio actual: aquel que efectivamente se configura en las circunstancias presentes y existentes al momento en el que el congresista participa de la decisión.* | *c) Beneficio directo: aquel que se produzca de forma específica respecto del congresista, de su cónyuge, compañero o compañera permanente, o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil.* | (...)" | Sobre este asunto la Sala Plena Contenciosa Administrativa del Honorable Consejo de Estado en su sentencia 02830 del 16 de julio de 2019, M.P. Carlos Enrique Moreno Rubio, señaló que: ||  |  |  | **XV. PROPOSICIÓN** | En virtud de las consideraciones expuestas anteriormente, presento **PONENCIA POSITIVA** con las modificaciones descritas en el pliego. En consecuencia, solicito respetuosamente a los honorables integrantes de la Plenaria del Senado de la República dar **SEGUNDO DEBATE** al Proyecto de Ley No. 219 de 2024, "Por medio de la cual se establecen medidas de protección al usuario en los procesos de reconexión de servicios de telefonía VoIP, móvil y fija, internet y televisión - **RECONEXIÓN GRATUITA YA-**". | Atentamente, | **JULIO ALBERTO ELÍAS VIDAL**   Senador de la República |

<p><b>TEXTO PROPUESTO PARA EL SEGUNDO DEBATE DEL PROYECTO DE 219 DE 2024 SENADO</b></p> <p>"Por medio de la cual se establecen medidas de protección al usuario en los procesos de reconexión de servicios de telecomunicaciones"- RECONEXIÓN GRATUITA YA.</p> <p><b>EL CONGRESO DE COLOMBIA</b></p> <p><b>DECRETA:</b></p> <p><b>ARTÍCULO 1. Objeto de la Ley.</b> Esta ley tiene por objeto regular aspectos relacionados con la reconexión sin cobro de servicios de telecomunicaciones suspendidos por falta de pago oportuno para proteger los derechos de los usuarios y asegurar prácticas justas y transparentes por parte de los proveedores de estos servicios.</p> <p><b>ARTÍCULO 2. Gratuidad en la Reconexión.</b> Modifíquese el artículo 23 de la Ley 1341 de 2009 el cual quedará así:</p> <p><b>ARTÍCULO 23. REGULACIÓN DE PRECIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.</b> Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones podrán fijar libremente los precios al usuario. La Comisión de Regulación de Comunicaciones sólo podrá regular estos precios cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla de mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos, lo anterior mediante el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la presente ley.</p> <p><b>PARÁGRAFO.</b> Se exceptúa de lo dispuesto en la presente disposición el valor de reconexión de servicios suspendidos por falta de pago oportuno de parte del usuario, caso en el cual los proveedores de redes de telecomunicaciones deberán asumir los costos asociados a la reconexión de los usuarios una vez el usuario cancele los saldos pendientes y, por lo tanto, no podrán realizar cobros al usuario por dicho concepto, garantizando así el acceso equitativo a los servicios de telecomunicaciones.</p> <p>La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), podrá determinar si existen eventos en los que los PRST puedan aplicar un cobro por reconexión, para lo cual</p>	<p>deberá definir el valor máximo de dicho cobro dentro del término de doce (12) meses a partir de la vigencia de la presente ley, y revisarlo periódicamente.</p> <p>En dado caso, este valor corresponderá a los costos eficientes directamente asociados a las actividades técnicas y operativas necesarias para efectuar la reconexión.</p> <p><b>ARTÍCULO 3.</b> Adiciónese un parágrafo al artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 el cual quedará así:</p> <p><b>ARTÍCULO 53. RÉGIMEN JURÍDICO.</b> El régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, será el dispuesto en la regulación que en materia de protección al usuario expida la CRC y en el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias en lo no previsto en aquella.</p> <p>(...)</p> <p><b>PARÁGRAFO SEGUNDO.</b> Información sobre descuentos por falta de disponibilidad de los servicios. La Comisión de Regulación de Comunicaciones deberá actualizar las disposiciones regulatorias para que los descuentos que sean aplicados por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones a los usuarios por falta de disponibilidad de los servicios, sean reflejados de manera explícita y detallada en la factura emitida al usuario, especificando aspectos tales como el período de interrupción, el cálculo realizado por el operador y el monto descontado.</p> <p><b>ARTÍCULO 4. Supervisión.</b> La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), en el marco de sus competencias, será responsable de supervisar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en esta ley.</p> <p><b>ARTÍCULO 5. Vigencia.</b> La presente Ley rige a partir de la fecha de su promulgación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.</p>
<p>Comisión Sexta Constitucional Permanente</p> <p><b>TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE POR LA COMISION SEXTA DEL SENADO DE LA REPUBLICA, EN SESION REALIZADA EL DÍA 10 DE ABRIL DE 2024, DEL PROYECTO DE LEY No. 219 DE 2024 SENADO</b></p> <p><b>"POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECEN MEDIDAS DE PROTECCIÓN AL USUARIO EN LOS PROCESOS DE RECONEXIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA VOIP, MÓVIL Y FIJA, INTERNET Y TELEVISIÓN"-RECONEXIÓN GRATUITA YA-</b></p> <p><b>EL CONGRESO DE COLOMBIA</b></p> <p><b>DECRETA:</b></p> <p><b>ARTÍCULO 1. Objeto de la Ley.</b> Esta ley tiene como objeto regular la gratuidad de la reconexión de los servicios de televisión, telefonía VoIP, móvil y fija, e internet, para proteger los derechos de los usuarios y asegurar prácticas justas y transparentes por parte de los proveedores de servicios.</p> <p><b>ARTÍCULO 2. Gratuidad en la Reconexión.</b> La reconexión de los servicios de televisión, telefonía VoIP, móvil y fija e internet será gratuita para el usuario. Los proveedores de servicios no podrán realizar cobros por concepto de reconexión, asegurando así el acceso equitativo a los servicios de telecomunicaciones tras una suspensión.</p> <p><b>ARTÍCULO 3. Obligación de socialización de derechos por parte de los proveedores.</b> Los proveedores de servicios de telefonía VoIP, móvil y fija, internet y televisión tienen la obligación de informar y socializar de manera clara, precisa y accesible, los derechos y deberes de los usuarios en relación con la reconexión de dichos servicios. Los proveedores deberán asegurarse de que esta información sea accesible y comprensible para todos los usuarios, y su divulgación se realice de manera regular y en múltiples formatos para garantizar su amplia difusión y entendimiento.</p> <p><b>ARTÍCULO 4. Prohibición de cobro de los servicios no prestados.</b> Los proveedores de servicios de telefonía VoIP, móvil y fija, internet y televisión no podrán, bajo ninguna circunstancia, cobrar a los usuarios por los días en los que el servicio no haya sido prestado, independientemente de la razón que haya motivado la interrupción del servicio. Todo cobro realizado deberá corresponder exclusivamente a períodos de tiempo en los que el servicio haya sido efectivamente disponible y operativo para el usuario.</p> <p><b>Parágrafo.</b> El descuento de que trata el presente artículo deberá reflejarse de manera explícita y detallada en la factura emitida al usuario,</p>	<p>especificando el período de interrupción, el cálculo realizado por el operador y el monto descontado.</p> <p><b>ARTÍCULO 5. (NUEVO) Costos de Reconexión. Los costos que se generen por la reconexión de servicios de telefonía VoIP, móvil y fija, internet y televisión, en ningún caso se podrán trasladar a los usuarios vía tarifa y/o planes.</b></p> <p><b>ARTÍCULO 6. Supervisión. La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC),</b> en el marco de sus competencias, serán responsable de supervisar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en esta ley, en lo que respecta a los procesos y gratuidad de reconexión de servicios de telecomunicaciones.</p> <p><b>ARTÍCULO 7. (NUEVO) Adiciónese un numeral al artículo 53 de la ley 1341 de 2009, el cual quedará así:</b></p> <p><b>15. Terminación del Contrato por parte del Usuario. El usuario tiene derecho a dar por terminado el contrato suscrito en cualquier momento sin restricción o limitación alguna. El medio utilizado será el que considere pertinente el usuario y no podrá la empresa exigir medios o métodos para tal fin. La simple manifestación del usuario a la empresa, por cualquiera de los canales de atención de las empresas será suficiente para entender la manifestación del usuario de terminación del contrato y producirá los efectos de finalización de la relación contractual a partir de la fecha de radicación.</b></p> <p><b>No obstante, en caso de existir entre las partes cláusula de permanencia, la empresa podrá cobrar conforme a las cláusulas estipuladas en el contrato.</b></p> <p><b>La empresa que limite o restrinja este derecho del usuario, será sancionada por la Comisión de Regulación como abusiva.</b></p> <p><b>ARTÍCULO 8.</b> Adiciónese un nuevo numeral al artículo 64 de la ley 1341 de 2009 el cual quedará así:</p> <p><b>ARTÍCULO 64.</b> Infracciones. Sin perjuicio de las infracciones y sanciones previstas en otras normas, constituyen infracciones específicas a este ordenamiento las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No respetar la confidencialidad o reserva de las comunicaciones.</li> <li>2. Proveer redes y servicios o realizar telecomunicaciones en forma distinta a lo previsto en la ley.</li> <li>3. Utilizar el espectro radioeléctrico sin el correspondiente permiso o en forma distinta a las condiciones de su asignación.</li> <li>4. El incumplimiento de las obligaciones derivadas de las concesiones, licencias, autorizaciones y permisos.</li> <li>5. Abstenerse de presentar a las autoridades la información requerida o presentarla de forma inexacta o incompleta.</li> <li>6. Incumplir el pago de las contraprestaciones previstas en la ley.</li> </ol>

7. Incumplir el régimen de acceso, uso, homologación e interconexión de redes.
8. Realizar subsidios cruzados o no adoptar contabilidad separada.
9. Incumplir los parámetros de calidad y eficiencia que expida la CRC.
10. Violar el régimen de inhabilidades, incompatibilidades y prohibiciones previsto en la ley.
11. La modificación unilateral de parámetros técnicos esenciales y el incumplimiento de los fines del servicio de radiodifusión sonora.
12. Cualquiera otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales o regulatorias en materia de telecomunicaciones.
13. Cualquier práctica o aplicación que afecte negativamente el medio ambiente, en especial el entorno de los usuarios, el espectro electromagnético y las garantías de los demás proveedores y operadores y la salud pública.
14. Cobrar por la reconexión de servicios de telecomunicaciones, incluyendo televisión, internet y telefonía VoIP, móvil y fija. Además, incumplir con la obligación de informar de manera clara, transparente y accesible a los usuarios acerca de sus derechos a la reconexión gratuita y el procedimiento para solicitarla.

**ARTÍCULO 9. Vigencia.** La presente Ley rige a partir de la fecha de su promulgación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.



Comisión Sexta Constitucional Permanente

#### AUTO DE SUSTANCIACIÓN

En los términos anteriores, fue aprobado en Primer Debate por la Comisión Sexta, en sesión ordinaria realizada el día 10 de abril de 2024, el Proyecto de Ley **No. 219 de 2024 SENADO** "POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECEN MEDIDAS DE PROTECCIÓN AL USUARIO EN LOS PROCESOS DE RECONEXIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA VOIP, MÓVIL Y FIJA, INTERNET Y TELEVISIÓN"-RECONEXIÓN GRATUITA YA-, *según consta en el Acta No. 33, de la misma fecha.*

**JORGE ELIECER LAVERDE VARGAS**  
Secretario General  
Comisión Sexta del Senado