

Bogotá D.C., febrero de 2024

Doctor
GREGORIO ELJACH PACHECO
Secretario General
Senado de la República
Ciudad

Referencia: Radicación Proyecto de Ley

Respetado doctor:

Comedidamente me permito adjuntar el Proyecto de Ley "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 -**

Cordialmente,


JULIO ALBERTO ELÍAS VIDAL
Senador de la República

PROYECTO DE LEY No. _____ 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-**

EL CONGRESO DE COLOMBIA

DECRETA:

“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 -**

ARTÍCULO 1. Objeto de la Ley. 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.

ARTÍCULO 2. Gratuidad en la Reconexión. 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.

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 difusión y entendimiento.

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.

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.

ARTÍCULO 5. Supervisión. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), 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.

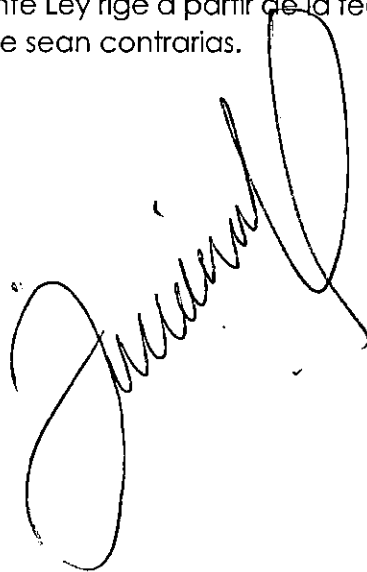
ARTÍCULO 6. Adiciónese un nuevo numeral al artículo 64 de la ley 1341 de 2009 en cual quedará así:

ARTÍCULO 64. Infracciones. Sin perjuicio de las infracciones y sanciones previstas en otras normas, constituyen infracciones específicas a este ordenamiento las siguientes:

1. No respetar la confidencialidad o reserva de las comunicaciones.
2. Proveer redes y servicios o realizar telecomunicaciones en forma distinta a lo previsto en la ley.
3. Utilizar el espectro radioeléctrico sin el correspondiente permiso o en forma distinta a las condiciones de su asignación.
4. El incumplimiento de las obligaciones derivadas de las concesiones, licencias, autorizaciones y permisos.
5. Abstenerse de presentar a las autoridades la información requerida o presentarla de forma inexacta o incompleta.
6. Incumplir el pago de las contraprestaciones previstas en la ley.

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



SENADO DE LA REPÚBLICA

Secretaría General (Art. 133 y ss Ley 5ª de 1.992)

El día _____ del mes _____ del año _____

se radicó en este despacho el proyecto de ley
Nº. _____ Acto Legislativo Nº. _____, con todos y
cada uno de los requisitos constitucionales y legales
por: _____



SECRETARIO GENERAL

PROYECTO DE LEY No. ____ 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. OBJETO

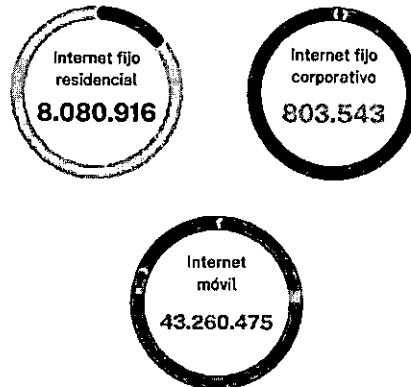
La presente ley tiene por objeto garantizar la gratuidad en la reconexión de servicios de telecomunicaciones, incluidos la telefonía VoIP, móvil y fija, internet y televisión, para proteger los derechos de los usuarios y asegurar prácticas justas y transparentes por parte de los proveedores de servicios.

II. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

En la actualidad, el acceso a 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 registró 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 las 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.

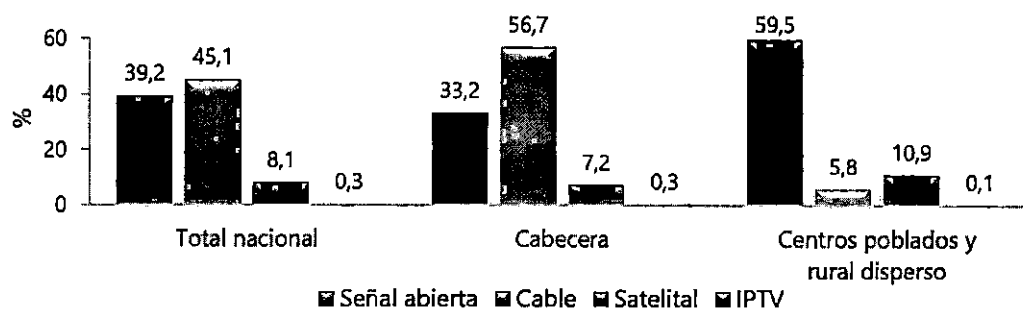
ACCESOS A INTERNET



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.²

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



³ imagen extraída a partir de la información proporcionada por el DANE ENTIC

¹ Respuesta CRC Rad. 2024500862. Fecha 19/01/2024

² 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/bol_entic_hogares_2021.pdf

³ ibidem

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 telecomunicaciones⁴.

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 humanos⁵.

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 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 consumidores⁶.

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

⁴ 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/cd1dbdbf-edbf-4ebc-9024-7e443a5fcb1a/content>. El 5 de febrero de 2024

⁵ ONU. Roundtable on Digital Inclusion. consultado en https://www.un.org/techenvoy/sites/www.un.org.techenvoy/files/general/Definition_Digital-Inclusion.pdf. El 5 de febrero 2024

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

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
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 Gestión 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

AQUIVIVE LA DEMOCRACIA

		web, redes sociales, SMS.
Configuración y activación del servicio	Emitir 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.
	Reportar el aprovisionamiento del servicio	
	Cerrar ordenes de servicio	
Aprovisionamiento de recursos	Emitir 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.
	Cerrar la orden de recurso	
Gestión de Requerimientos con Proveedor e Socios (P/S)	Iniciar 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.
	Reportar solicitudes de P/S	
	Cerrar ordenes de solicitudes de P/S	

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,

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

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.

III. 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 acceso a los servicios y reforzando el compromiso con la transparencia y justicia para todos los ciudadanos, entre las denuncias más comunes se destacan⁸:

- 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.

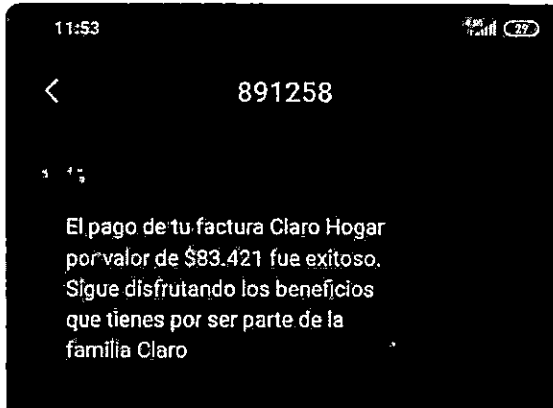
⁸ En la recopilación de evidencia para este proyecto de ley, se incluyeron diversas manifestaciones de usuarios en la red social X, quienes expresaron inconformidades con los cobros de reconexión. Es importante aclarar que, para asegurar la protección de los datos personales de los individuos que hicieron 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.

AQUI VIVE LA DEMOCRACIA

- 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 colmo llevamos 6 días sin internet, no tenemos servicio en toda la urbanización MEDELLIN COLOMBIA pero qué tal que nos demoremos un día en pagar la factura cobran reconexion. Ni siquiera pasan a asesor en la línea. Es un robo, reembolso ya @MovistarCo y no dan la cara.

9:53 a. m. - 7 nov. 2023 - 107 Reproducciones

1 Me gusta

Señores @sicsuper Ayudad!! Como es posible que @Tigo.Colombia cobre 40mil pesos por el servicio de Internet y que por la reconexión cobre 80mil...Abuso descarado

3:42 p. m. - 8 jul. 2023 - 28 Reproducciones

Tienen que ser muy cara dura 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 y cobrar 45.000 pesos por reconexión @sicsuper

4:23 p. m. - 22 ene. 2024 - 42 Reproducciones

@Tigo.Colombia @sicsuper Amaneci sin internet, pregunté por twitter y me suspendieron el servicio por no pago, mi factura se vence el 16/09/2022 y ahora me quieren cobrar reconexión!!

12:21 p. m. - 7 sept. 2022

1 Me gusta

9 https://twitter.com/carlos_arieta/status/1677780305040625664

AQUI VIVE LA DEMOCRACIA

srs @sicsuper es normal que @MovistarCo cobre cargos de reconexión por servicios que no requieren desplazamiento de persona? Tengo entendido que existe una ley que lo prohíbe. Además cobran 33.000 por 3 días de mora, o sea 11.000 pesos diarios.

120 p. m. - 2 feb. 2024 - 43 Reproducciones

1 Me gusta



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

1 Elemento guardado



IV. 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.


¿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

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

www.julioeliasvidal.com -  @julioeliasvidal

Capitolio Nacional, Piso 1, Carrera 7 # 8 - 68/ julio.elias@senado.gov.co / Cel. +57 316 010 31 53

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 si pueden cobrar por la reconexión.

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

¹¹Imagen extraída de Caracol

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 del 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.

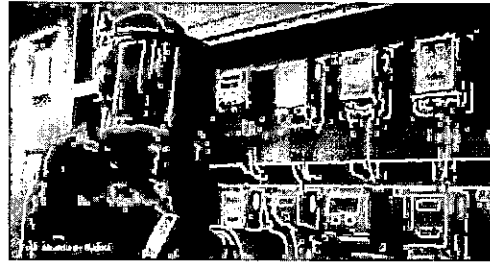
¹² Imagen extraída de El tiempo

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

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

Estas normas obligan a las empresas a cobrar únicamente los gastos en los que incurren 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 incurren en ningún gasto para suspender el servicio y posteriormente restablecerlo.

¹³ Imagen extraída de las2orillas

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

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

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

V. 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.	<p>Según la Ley Federal de Telecomunicaciones, art. 191:</p> <p>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.</p> <p>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</p> <p>Se entiende que este modelo de regulación busca que los prestadores de servicios de</p>

		telecomunicaciones no se vean afectados por el incumplimiento de los consumidores ¹⁵ .
Perú	Sí, regulado.	<p>Desde 2022, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) 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.</p> <p>Para el momento de la creación de la ley que le brinda al OSIPTEL nuevas facultades según la página del Gobierno peruano:</p> <p style="padding-left: 40px;">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 caso de la televisión de paga, la reconexión tiene un rango de 5 a 60 soles.</p> <p>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 servicio¹⁶</p>
Ecuador	Sí, regulado	<p>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;</p> <p>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,</p>

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

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

		aprobado para otros prestadores del mismo servicio (...)” ¹⁷ .
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 ¹⁸ .
Guatemala	Sí, regulado	“El retraso en el pago total o parcial por el Cliente durante un periodo de tiempo superior a quince (15) días desde el envío de la factura al Cliente podrá dar 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. ¹⁹ ”

VI. RESPUESTA OPERADOR CLARO

Durante el mes de febrero se le requirió información sobre las actividades que componían la reconexión y los costos a diferentes operadores, sin embargo, a la fecha solo la empresa Claro ha dado respuesta, en donde se evidencia el costo total para reconexión de servicios fijos (televisión, telefonía VoIP, telefonía fija e Internet) es de \$38.100 + IVA (para un total de 45.339) y para los servicios móviles (telefonía móvil) es de \$5.100 + IVA (para un total de 6.069).

¹⁷ RESOLUCIÓN ARCOTEL-2022-0075 https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/02/resolucion_arcotel-2022-0075_valor_reactivacion_mora_directiv-1-signed-signed.pdf

¹⁸ REGLAMENTO DE CLIENTES DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/11186_2012_anexo_i.pdf

¹⁹ <https://ecija.com/sala-de-prensa/puede-operador-cortarme-servicio-no-pago-relacion-los-servicios-premium/>

Documento: Emplaza 01802257164-006-406-ACDC-077026762477



Bogotá, 9 de febrero de 2024

Honorable Senador
JULIO ELÍAS VIDAL
Senado de la República
julio.vidal@senado.gov.co
Ciudad

Referencia: Respuesta Solicitud derecho de petición "Información respecto de la reconexión de servicios de internet, telefonía y servicios de televisión".

Respetado Senador Elías,

Atendiendo su solicitud de información, sea lo primero señalar que la CRC, en desarrollo de su mandato legal, en el año 2017, expidió la Resolución CRC 5111 completa en la Resolución CRC 5050 de 2018. Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica el Capítulo I del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2018 y se dictan otras disposiciones, que en la sección 12 sobre pagos, incorporó las reglas aplicables a la suspensión por falta de pago "Artículo 2.1.12.1. Pago oportuno" y estableció entre otros que:

- El valor por reconexión del servicio corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. Cuando los servicios se prestan empaquetados el operador realizará primero un cobro de reconexión por cada servicio contratado empleado en la prestación de los servicios contratados. El valor por reconexión solo podrá ser cobrado cuando efectivamente el servicio haya sido suspendido.

Adicionalmente, la CRC, en la base de socialización del proyecto que resultó en la mencionada Resolución CRC 5111 completa en la Resolución CRC 5050 de 2018, realizó un estudio con un juicio de costo - beneficio, atendiendo por una parte a los indicadores de quejas, e los valores cobrados por los operadores de acuerdo con los reportes allegados en dichas quejas; y por otra, la información suministrada por los operadores respecto de los costos asociados a la reconexión del servicio, entre otros:

- > Costos logísticos, desplazamiento y mano de obra
- > Costo beneficiado de Gestión de operaciones
- > Costo de materiales para reconexión
- > Costo de reconexiones SAC
- > Plataforma itásmey (personal y soporte)
- > Costo IVR de reconexión
- > Costo mantenimiento de plataforma IVR
- > Costo comunicaciones cobranza
- > Costo personal reconexión
- > Gestión de cobro de cartera incasos

Documento: Emplaza 01802257164-006-406-ACDC-077026762477



- > Costo casa programadora durante periodo de suspensión
- > Overhead.

Con base en el análisis anteriormente citado, la CRC argumentó que para algunos servicios de comunicaciones fijos e los cuales los operadores reportan los costos para la operación de reconexión específicamente en los servicios suministrados a través de par trancado de cobre, cable coaxial y en menor medida también para los servicios suministrados a través de ondas satelitales; el valor por reconexión del servicio correspondería estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión.

Lo anterior aplica para todos los servicios mencionados en su derecho de petición (telefonía, telefonía VoIP, telefonía fija, internet y telefonía móvil).

- Costo

En cuanto al costo total para reconexión de servicios fijos (telefonía, telefonía VoIP, telefonía fija e internet) es de \$33.100 + IVA y para los servicios móviles (telefonía móvil) es de \$5.100 + IVA. Para los paquetes integrados de televisión, telefonía móvil y fija, e internet no hay variación en el cálculo y costo, toda vez que la suspensión del servicio se realiza por contrato (servicio individual o empaquetado).

- Tiempo de Reconexión

El tiempo de reconexión varía dependiendo de la tecnología y la ubicación geográfica del usuario y se realiza una vez visualizamos el pago del servicio en nuestros canales de recaudo.

Las medidas para informar a los usuarios sobre los costos de reconexión, se comunican a través de todos los mecanismos de atención al usuario, así como en el control escrito y a través de un SMS cuando se encuentra en mora, cuando inicia el proceso de corte y cuando finaliza la reconexión. Asimismo, se señala el cobro de reconexión de manera expresa en la facturación.

- Política exención y/o descuento

En lo relacionado con una política para reducir o eximir los costos de reconexión, es pertinente aclarar que la regulación vigente no establece ninguna política sobre el particular.

Quedamos atentos a cualquier inquietud adicional.

Cordialmente,

Santiago Pardo Fajardo

SANTIAGO PARDO FAJARDO
Director Corporativo Jurídico y de Sostenibilidad

ATC

VII. MARCO LEGAL

El marco jurídico del presente proyecto de ley se fundamenta en principios constitucionales y normativas que reconocen y garantizan derechos fundamentales en el ámbito de las telecomunicaciones. A través de lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1341 de 2009 y la Ley 1978 de 2019, este proyecto busca asegurar el libre desarrollo de la personalidad, la libertad de expresión, el derecho a recibir información veraz e imparcial, y el acceso universal a la educación. Este marco subraya el compromiso del Estado con facilitar el acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones, especialmente para las poblaciones más vulnerables, garantizando así una sociedad más informada, educada y equitativa.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA

Artículo 16. 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 jurídico²⁰.

20 CONSTITUCIÓN POLÍTICA COLOMBIANA

Artículo 20. 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 censura²¹.

Artículo 67. 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 ley²².

LEY 1978 DE 2019

ARTÍCULO 3. 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:

1. Prioridad al acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. <Numeral modificado por el artículo 3 de la Ley 1978 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> 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, **en**

²¹ Ibidem

²² Ibidem

condiciones no discriminatorias en la conectividad, la educación, los contenidos y la competitividad. En el

2. Cumplimiento de este principio el Estado

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 país²³. (negrilla y cursiva fuera de texto)

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. **Para tal efecto, los proveedores y/u operadores directos deberán prestar sus servicios a precios de mercado y utilidad razonable**, 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 **con información clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna para que los usuarios tomen sus decisiones**²⁴. (negrilla y cursiva fuera de texto)

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 **al acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones básicas, que permitan el ejercicio pleno de los siguientes derechos**: 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 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 Rrom²⁵. (negrilla y cursiva fuera de texto).

23 Ley 1978 de 2019

24 Ibidem

25 Ibidem

RESOLUCIÓN 5050 DE 2016

ARTÍCULO 2.1.12.1. PAGO OPORTUNO. <Artículo modificado por el artículo 15 de la Resolución 6242 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

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.

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.

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 cláusula²⁶.

VIII. MARCO JURISPRUDENCIAL

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 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.

Sentencia T-30/20

²⁶ RESOLUCIÓN 5050 DE 2016, COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

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.

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."

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 conducencia de la medida para lograr dicha finalidad.

T-372/23

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:

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.

IX. CONCLUSIONES

La regulación de la gratuidad en 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 gratuita la reconexión 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.

Cordialmente,


JULIO ALBERTO ELÍAS VIDAL
Senador de la República

SENADO DE LA REPÚBLICA

Secretaría General (Art. 139 y ss Ley 5ª de 1.992)

El día 20 del mes febrero del año 2024

se radicó en este despacho el proyecto de ley
Nº. 219 Acto Legislativo Nº. _____, con todos y
cada uno de los requisitos constitucionales y legales
por: HS: Julio Alberto Elias Vidal



SECRETARIO GENERAL