

**INFORME DE PONENCIA POSITIVA 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 -.

<p>Bogotá DC, 16 de abril de 2024</p> <p>Honorable Senador</p> <p>H.S. IVÁN LEONIDAS NAME VÁSQUEZ Presidente Senado de la República Ciudad</p> <p>Asunto: 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 -</p> <p>Respetado señor presidente:</p> <p>En cumplimiento de la designación realizada por la Mesa Directiva de la Comisión Sexta Constitucional del Senado de la República y de conformidad con las disposiciones establecidas en la Ley 5a de 1992, me permito rendir 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 -</p> <p>Atentamente,</p>  <p>JULIO ALBERTO ELÍAS VIDAL Senador de la República</p>	<p>PROYECTO DE LEY No. 219 de 2024</p> <p>"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 -</p> <p>I. TRÁMITE DE LA INICIATIVA</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>II. OBJETO</p> <p>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.</p> <p>III. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS</p> <p>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.</p>
---	--

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:

- 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 \$42.500 por la reconexión que hacer un clic, son y siempre se dan unas listas de alcantarilla, ladrones, no tienen vergüenza. Nunca volveré a contratar



El colono llevamos 6 días sin internet, no tenemos servicio en toda la urbanización MEDULLIN COLOMBIA pero que tal que nos demoremos un día en pagar la factura cobran reconexión. Ni siquiera pasan a asesor en la línea. Es un robo, reventado y #NoContraigo y re den la cara.

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

1 Me gusta

Señores @sicsuper Ayudal! 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. · 6 Jul. 2023 · 28 Reproducciones

1 Me gusta

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 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 cobran 45.000 pesos por reconexión @sicsuper

4:23 p. m. · 29 ene. 2024 · 43 Reproducciones

1 Me gusta

@Tigo.Colombia @sicsuper Atended sin internet, pregunté por twitter y me suspendieron el servicio por no pago, mi factura se vence el 18/09/2022 y ahora me quieren cobrar reconexión!

12:21 p. m. · 7 sept. 2022

1 Me gusta

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

1:29 p. m. · 2 feb. 2024 · 43 Reproducciones

1 Me gusta

Si @sicsuper pregunta, está bien que @Tigo.Colombia 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

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/Caracol_nieta/status/1677803050425564

¿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. "Quiénes 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.com/medellin/2023/10/04/sabia-que-es-ilegal-el-cobro-de-reconexion-de-servicios-publicos-esto-dice-la-ley/#google_vignette

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

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 los2orlitos

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

13 <https://www.los2orlitos.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/tenga-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 ¹⁵ .
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

¹⁵ 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 ¹⁶ .
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 [...]" 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 período de tiempo superior a quince (15) días desde el envío de la factura al Cliente podrá dar

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

¹⁷ RESOLUCIÓN ARCOTEL 2022-0075 https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/07/resolucion_arcotel_2022-0075_valor_suspension_mora_defecto-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_cmxmx_1.pdf

Empresa UNE EPM Telecomunicaciones S.A.
N° Radicado: 242200613
Fecha: 15-04-2024 11:09
Destinatario nombre:
Servicio de la República

Honorable Senador,
GILBERTO LÍAS VIDAL,
Senador de la República
CALLE 52 # 52-200613-00

Referencia: Solicitud de información
Asunto: Requiere información respecto de la reconexión de servicios de internet, telefonía y servicios de televisión.

Repuesto Senador,

En atención a la solicitud del asunto, recibida en UNE EPM Telecomunicaciones, a continuación, damos respuesta a cada uno de sus interrogantes, así:

1. ¿Cómo se calculan los costos de reconexión específicamente para el servicio de televisión, y cuál es la descripción detallada y el costo de cada actividad involucrada en el proceso de reconexión?

A continuación, relacionamos la descripción y costos de la compañía para cada actividad involucrada en el proceso de reconexión.

Actividad	Código	Descripción
Instalación	1.876	Instalación de servicio de televisión
Instalación	1.876	Instalación de servicio de internet
Costo Total Reconexión Tigo	3.752	Costo total de reconexión

Los costos mencionados, aplican exactamente igual para telefonía, televisión e internet y se hace un único cobro por contrato, y resulta independiente del valor total del plan contratado.

2. ¿Cuál es el costo total actual para la reconexión del servicio de televisión y qué elementos incluye este costo?

El costo de reconexión se factura a nivel de contrato y es un valor definido por la compañía. Los elementos que incluye el costo para el usuario son el valor definido por la compañía más IVA.

3. ¿Cuál es el tiempo promedio para reconectar al servicio de televisión tras el pago, y cómo se manejan variaciones en este tiempo?

Para el servicio de Televisión convencional, la conexión requiere la visita de un técnico, por tanto el tiempo de reconexión puede variar, pero no supera los tiempos regulatorios.

4. ¿Hay políticas de descuento o descuento en los costos de reconexión para el servicio de televisión, y cuáles son los criterios para aplicarlas?

No se cuenta con una política de aplicación permanente para la ejecución en los costos de reconexión, no obstante, en determinadas ocasiones se realizan campañas de ejercicio de pago donde se evalúa antigüedad, hábito de pago y fecha de suspensión con el fin de aplicarlas.

5. ¿Existen casos en los que se apliquen exenciones o descuentos en los costos de reconexión para la telefonía móvil?

Para el caso de los servicios móviles prestados por la compañía, no se realizan cobros de reconexión a los usuarios. Por lo anterior, no hay lugar a dar respuesta a los interrogantes 5 a 8.

6. ¿Cómo determinan los costos de reconexión para la telefonía fija, incluyendo una descripción y costo de cada paso del proceso?

La descripción y costos para la compañía de cada actividad involucrada en el proceso de reconexión para el servicio de Telefonía Fija es igual al presentado en la respuesta al Interrogante número uno.

7. ¿Cuál es el costo establecido para la reconexión del servicio de internet y qué elementos incluye?

Los costos mencionados, aplican exactamente igual para telefonía, televisión e internet y se hace un único cobro por contrato.

8. ¿Qué tiempo promedio se requiere para la reconexión del servicio de internet después del pago?

La reconexión del servicio de internet se realiza de 1 a 72 horas hábiles después de realizado el pago de la factura que dio origen a la suspensión.

9. ¿En qué circunstancias se aplican descuentos o exenciones en los costos de reconexión para el servicio de internet?

No se cuenta con una política de aplicación permanente para la ejecución en los costos de reconexión, no obstante, en determinadas ocasiones se realizan campañas de ejercicio de pago donde se evalúa antigüedad, hábito de pago y fecha de suspensión con el fin de aplicarlas.

10. ¿Existen políticas de descuento o exención en los costos de reconexión para los usuarios que tienen contratos de paquetes combinados de estos servicios?

Se aplica un único cobro por contrato del paquete.

11. ¿Existen alguna política de descuento o exención en los costos de reconexión para los usuarios que tienen contratos de paquetes combinados de estos servicios?

No se cuenta con una política de aplicación permanente para la ejecución en los costos de reconexión, no obstante, en determinadas ocasiones se realizan campañas de ejercicio de pago donde se evalúa antigüedad, hábito de pago y fecha de suspensión con el fin de aplicarlas.

Empresa UNE EPM Telecomunicaciones S.A.
N° Radicado: 242200613
Fecha: 15-04-2024 11:09
Destinatario nombre:
Servicio de la República

Empresa UNE EPM Telecomunicaciones S.A.
N° Radicado: 242200613
Fecha: 15-04-2024 11:09
Destinatario nombre:
Servicio de la República

El valor actual de reconexión es de \$164.342.000. A continuación, a modo de ejemplo, presentamos una imagen parcial de la factura donde consta este cobro. Como se ve el costo de reconexión debe incluirse el valor del IVA el cual resulta en un IVA adicional al valor total.

Detalle de la factura		Código		Descripción		Cantidad		Valor		IVA		Total	
Reconexión de servicio de televisión	1.876												
Reconexión de servicio de internet	1.876												
Total												\$164,342.00	

23. ¿Cómo se manejan los procesos de reconexión en situaciones donde se suspende un servicio individual dentro de un paquete integrado? ¿Difiere el proceso o costo en comparación con la reconexión de un servicio individual no paquetizado?

Se realiza un único cobro por contrato o paquete integrado y el proceso de reconexión es el mismo.

24. ¿Qué medidas se toman para informar a los usuarios sobre los costos y procedimientos de reconexión específicamente para los paquetes integrados de servicios?

Se informa a través de la notificación en la factura y mensajería de cobranzas antes y después de la suspensión del servicio.

25. Cuando se tiene un paquete sea de solo un tipo de conexión, por ejemplo: fibra óptica, satelital, cable coaxial, ¿cómo se genera el costo de la reconexión?

Se realiza un único cobro por contrato y el costo es el mismo mencionado para todos los servicios.

Esperamos a través de la presente, dar respuesta de fondo a su solicitud y quedamos atentos si le asiste duda o comentario adicional.

Cordialmente,

JAFARRA COLUMBA - REJAFARRA
Firma del Representante Legal de UNE EPM Telecomunicaciones S.A.
20191045-07-07196-017-2081-8474-69

Marcelo Cataldo
Representante Legal

VIII. 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.

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:

20 CONSTITUCIÓN POLÍTICA COLOMBIANA
21 Ibidem

22 Ibidem

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 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

23 Ley 1978 de 2019
24 Ibidem

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 Rom²⁵. (negrilla y cursiva fuera de texto).

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.

IX. 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

²⁵ Ibidem
²⁶ RESOLUCIÓN 5050 DE 2016, COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

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

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 concreción 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.

X. 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.

XI. PROPOSICIONES PRESENTADAS EN PRIMER DEBATE

Durante la discusión del proyecto de ley se presentaron 3 proposiciones

Handwritten notes and signatures on the document. Includes a stamp for 'PROYECTO DE LEY NO. 219 DE 2024' and a signature for 'JULIO'. There are also several handwritten signatures and initials scattered across the page.

Handwritten notes and signatures on the document. Includes a stamp for 'PROYECTO DE LEY NO. 219 DE 2024' and a signature for 'JULIO'. There are also several handwritten signatures and initials scattered across the page.

XII. PLIEGO DE MODIFICACIONES		
TESTO APROBADO EN PRIMER DEBATE	TEXTO PROPUESTO PARA SEGUNDO DEBATE	COMENTARIO
<p>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.</p>		
<p>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.</p>	<p>CON MODIFICACIÓN</p> <p>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.</p> <p>Parágrafo. 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</p>	<p>Por técnica legislativa, se propone que el artículo 5 aprobado en la Comisión VI de Senado se convierta en un nuevo parágrafo del artículo 2.</p>
		podrán trasladar a los usuarios vía tarifa y/o planes.
		<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 difusión y entendimiento.</p>
		<p>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</p>
<p>exclusivamente a períodos de tiempo en los que el servicio haya sido efectivamente disponible y operativo para el usuario.</p> <p>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.</p>		
<p>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 trasladar a los usuarios vía tarifa y/o planes.</p>	<p>ELIMINACIÓN</p> <p>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 trasladar a los usuarios vía tarifa y/o planes.</p>	<p>Se elimina el artículo 5 para integrarse como parágrafo al artículo 2</p>
<p>ARTÍCULO 6. Supervisión. 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>ARTÍCULO 6</p> <p>Supervisión. 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>ARTÍCULO 7. Adiciónese un numeral al artículo 53 de la ley 1341 de 2009, el cual quedará así:</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 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</p>
		<p>ARTÍCULO 7</p> <p>Adiciónese un numeral al artículo 53 de la ley 1341 de 2009, el cual quedará así:</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 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</p>
		Cambio de numeración

<table border="1"> <tr> <td>Regulación como abusiva.</td> <td>Regulación como abusiva.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>ARTÍCULO 8. Adiciónese un nuevo numeral al artículo 64 de la ley 1341 de 2009 el cual quedará así:</td> <td>ARTÍCULO 8-Z. Adiciónese un nuevo numeral al artículo 64 de la ley 1341 de 2009 el cual quedará así:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>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.</td> <td>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.</td> <td></td> </tr> </table>	Regulación como abusiva.	Regulación como abusiva.		ARTÍCULO 8. Adiciónese un nuevo numeral al artículo 64 de la ley 1341 de 2009 el cual quedará así:	ARTÍCULO 8-Z. Adiciónese un nuevo numeral al artículo 64 de la ley 1341 de 2009 el 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.	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.		<table border="1"> <tr> <td>6. Incumplir el pago de las contraprestaciones previstas en la ley.</td> <td>6. Incumplir el pago de las contraprestaciones previstas en la ley.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>7. Incumplir el régimen de acceso, uso, homologación e interconexión de redes.</td> <td>7. Incumplir el régimen de acceso, uso, homologación e interconexión de redes.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>8. Realizar subsidios cruzados o no adoptar contabilidad separada.</td> <td>8. Realizar subsidios cruzados o no adoptar contabilidad separada.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>9. Incumplir los parámetros de calidad y eficiencia que expida la CRC.</td> <td>9. Incumplir los parámetros de calidad y eficiencia que expida la CRC.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>10. Violar el régimen de inhabilidades, incompatibilidades y prohibiciones previsto en la ley.</td> <td>10. Violar el régimen de inhabilidades, incompatibilidades y prohibiciones previsto en la ley.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>11. La modificación unilateral de parámetros técnicos esenciales y el incumplimiento de los fines del servicio de radiodifusión sonora.</td> <td>11. La modificación unilateral de parámetros técnicos esenciales y el incumplimiento de los fines del servicio de radiodifusión sonora.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>12. Cualquiera otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales o regulatorias en materia de telecomunicaciones.</td> <td>12. Cualquiera otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales o regulatorias en materia de telecomunicaciones.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>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.</td> <td>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.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>14. Cobrar por la reconexión de servicios</td> <td>14. Cobrar por la reconexión de servicios</td> <td></td> </tr> </table>	6. Incumplir el pago de las contraprestaciones previstas en la ley.	6. Incumplir el pago de las contraprestaciones previstas en la ley.		7. Incumplir el régimen de acceso, uso, homologación e interconexión de redes.	7. Incumplir el régimen de acceso, uso, homologación e interconexión de redes.		8. Realizar subsidios cruzados o no adoptar contabilidad separada.	8. Realizar subsidios cruzados o no adoptar contabilidad separada.		9. Incumplir los parámetros de calidad y eficiencia que expida la CRC.	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.	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.	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.	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.	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	14. Cobrar por la reconexión de servicios	
Regulación como abusiva.	Regulación como abusiva.																																				
ARTÍCULO 8. Adiciónese un nuevo numeral al artículo 64 de la ley 1341 de 2009 el cual quedará así:	ARTÍCULO 8-Z. Adiciónese un nuevo numeral al artículo 64 de la ley 1341 de 2009 el 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.	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.	6. Incumplir el pago de las contraprestaciones previstas en la ley.																																				
7. Incumplir el régimen de acceso, uso, homologación e interconexión de redes.	7. Incumplir el régimen de acceso, uso, homologación e interconexión de redes.																																				
8. Realizar subsidios cruzados o no adoptar contabilidad separada.	8. Realizar subsidios cruzados o no adoptar contabilidad separada.																																				
9. Incumplir los parámetros de calidad y eficiencia que expida la CRC.	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.	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.	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.	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.	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	14. Cobrar por la reconexión de servicios																																				
<table border="1"> <tr> <td>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.</td> <td>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.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>ARTÍCULO 9. Vigencia. La presente Ley rige a partir de la fecha de su promulgación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.</td> <td>ARTÍCULO-9 B. Vigencia. La presente Ley rige a partir de la fecha de su promulgación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.</td> <td></td> </tr> </table>	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.	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.	ARTÍCULO-9 B. Vigencia. La presente Ley rige a partir de la fecha de su promulgación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.		<p>a) <i>Beneficio particular:</i> 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.</p> <p>b) <i>Beneficio actual:</i> aquel que efectivamente se configura en las circunstancias presentes y existentes al momento en el que el congresista participa de la decisión.</p> <p>c) <i>Beneficio directo:</i> 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.</p> <p>(...)"</p>																														
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.	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.	ARTÍCULO-9 B. Vigencia. La presente Ley rige a partir de la fecha de su promulgación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.																																				
<p>XIII. CONFLICTO DE INTERESES</p> <p>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:</p> <p>"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.</p> <p>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.</p>	<p>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:</p> <p><i>"No cualquier interés configura la causal de desinvestidura 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 concorra 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".</i></p>																																				

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. 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

TEXTO PROPUESTO PARA EL SEGUNDO DEBATE DEL PROYECTO DE 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-

EL CONGRESO DE COLOMBIA

DECRETA:

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.

Parágrafo. 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.

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. 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.

ARTÍCULO 6. Adiciónese un numeral al artículo 53 de la ley 1341 de 2009, el cual quedará así:

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.

No obstante, en caso de existir entre las partes cláusula de permanencia, la empresa podrá cobrar conforme a las cláusulas estipuladas en el contrato.

La empresa que limite o restrinja este derecho del usuario, será sancionada por la Comisión de Regulación como abusiva.

ARTÍCULO 7 Adiciónese un nuevo numeral al artículo 64 de la ley 1341 de 2009 el 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 8. Vigencia. La presente Ley rige a partir de la fecha de su promulgación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

especificando el período de interrupción, el cálculo realizado por el operador y el monto descontado.

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.

ARTÍCULO 6. Supervisión. 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.

ARTÍCULO 7. (NUEVO) Adiciónese un numeral al artículo 53 de la ley 1341 de 2009, el cual quedará así:

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.

No obstante, en caso de existir entre las partes cláusula de permanencia, la empresa podrá cobrar conforme a las cláusulas estipuladas en el contrato.

La empresa que limite o restrinja este derecho del usuario, será sancionada por la Comisión de Regulación como abusiva.

ARTÍCULO 8. Adiciónese un nuevo numeral al artículo 64 de la ley 1341 de 2009 el 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.

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

"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:

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,

- 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

Comisión Sexta Constitucional Permanente

AUTO DE SUSTANCIACIÓN

La Mesa Directiva Autoriza el Informe presentado para Segundo Debate por el Honorable Senador **JULIO ALBERTO ELÍAS VIDAL**, al 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-", **DE ACUERDO AL ARTÍCULO 165 DE LA LEY 5ª DE 1992 "REGLAMENTO DEL CONGRESO"**, para que sea publicado en la Gaceta del Congreso.



JORGE ELIECER LAVERDE VARGAS
Secretario General
Comisión Sexta del Senado

CONTENIDO

Gaceta número 435 - Miércoles, 17 de abril de 2024

SENADO DE LA REPÚBLICA

PONENCIAS

Págs.

Informe de ponencia para segundo debate, texto propuesto y texto aprobado al Proyecto de Ley número 40 de 2023 Senado, por medio de la cual se regulan los servicios de cuidado para animales de compañía, se protegen los derechos de los usuarios y se dictan otras disposiciones: -Ley Kiara-.....	1
Informe de ponencia positiva para segundo debate, texto propuesto y texto aprobado 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	18

DocuSign Envelope ID: 8BDCE018-03DE-4EAC-AC7C-77C0B5382A77



Bogotá, 9 de febrero de 2024

Honorable Senador
JULIO ELÍAS VIDAL
Senado de la República
julio.elias@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 compilada en la Resolución CRC 5050 de 2016, "Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 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 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.

Adicionalmente, la CRC, en la fase de socialización del proyecto que resultó en la mencionada Resolución CRC 5111 compilada en la Resolución CRC 5050 de 2016, realizó un estudio con un juicioso análisis de costo – beneficio, atendiendo por una parte a los indicadores de quejas, a los valores cobrados por los operadores de acuerdo con los soportes allegados en dichas quejas; y por otra, la información suministrada por los operadores respecto de los costos asociados a la reconexión del servicio, entre ellos:

- Costos logísticos, desplazamiento y mano de obra
- Costo tercerizado de Gestión de operaciones
- Costo de materiales para reconexión
- Costo de reconexiones SAC
- Plataforma Intraway (Personal y soporte)
- Costo IVR de reconexión
- Costo mantenimiento de plataforma IVR
- Costo comunicaciones cobranza
- Costo personal reconexión
- Gestión de cobro de cartera terceros