



Bogotá D. C., octubre de 2013

Doctor
GREGORIO ELJACH PACHECO
Secretario General
Senado de la República
E. S. D.

REF. Presentación del proyecto de ley “Por la cual se protegen los derechos de los usuarios de redes y servicios de la telefonía móvil y se dictan otras disposiciones”.

En ejercicio de las facultades consagradas en el artículo 154 de la Constitución Política de Colombia, en concordancia con el artículo 140 de la Ley 5ª de 1992 y de conformidad con las modificaciones introducidas en el artículo 13 de la Ley 974 de 2005, en mi calidad de Senador de la República, me permito radicar ante la Secretaría General del honorable Senado de la República el proyecto de la referencia.

Cordialmente,

ÉDGAR ESPÍNDOLA NIÑO
Senador de la República

AQUÍVIVE LA DEMOCRACIA

Carrera 7ª N°. 8 – 68. Edificio Nuevo del Congreso. Oficina 517. Tels: 3823552 – 3823555
www.edgarespindola.com – www.senadoredgarespindola.com – www.senado.gov.co

PROYECTO DE LEY N.º. _____ DE 2013 SENADO
“Por la cual se protegen los derechos de los usuarios de redes y servicios de la telefonía móvil y se dictan otras disposiciones”.

EL CONGRESO DE COLOMBIA
DECRETA

ARTÍCULO 1º.- Objeto. El objeto de la presente ley es proteger los derechos de los usuarios de redes y servicios de la telefonía móvil en lo que respecta al tiempo consumido en los servicios postpago, prepago y roaming internacional.

ARTÍCULO 2º.- Los operadores del servicio público de telefonía móvil a partir de la promulgación de la presente ley, se someterán a los dispuesto por la ley 142 de 1994, en concordancia con el Artículo 365 de la Constitución política, y demás normas relacionadas.

ARTÍCULO 3º.- Facturación por segundos. Los operadores de redes y de telefonía móvil facturarán los servicios prestados por segundo consumido, es decir, el valor del minuto, a la entrada en vigencia la presente ley, se dividirá en sesenta segundos sin que se supere el valor del minuto.

ARTÍCULO 4º.- Servicio postpago. Los segundos no consumidos en facturaciones anteriores por los usuarios del servicio de telefonía móvil postpago se acumularán indefinidamente. Los usuarios tendrán acceso gratuito y permanente a la información para consultar sus saldos.

ARTÍCULO 5º.- Servicio prepago. Las recargas adquiridas por los usuarios del servicio de telefonía móvil prepago no tendrán vencimiento. Los operadores de redes y servicios de telefonía móvil no podrán poner condiciones para el consumo de los segundos adquiridos en las tarjetas prepago, cuyos saldos se acumularán de manera indefinida hasta cuando el usuario decida consumirlos. Los usuarios tendrán acceso gratuito y permanente a la información para consultar sus saldos.

ARTÍCULO 6º.- Roaming Internacional. El servicio de roaming internacional solo podrá ser activado por los operadores de redes y servicios de comunicaciones a solicitud del usuario o por aceptación del ofrecimiento hecho por el operador del mencionado servicio. En uno o en otro caso se informará al usuario de manera clara las tarifas correspondientes, las cuales no deberán superar el valor del minuto internacional promedio.

ARTÍCULO 7º.- Los operadores del servicio de telefonía o de comunicaciones en cualquiera de sus modalidades podrán suspender el servicio mientras subsista mora en su pago por parte del usuario para garantizar la cancelación a partir del segundo periodo facturado.

ARTÍCULO 8º.- Los operadores de redes y de telefonía móvil deberán tener oficinas de atención al usuario para los efectos de resolver las quejas, peticiones y reclamos, quienes se podrán organizar en asociaciones o ligas de usuarios o afiliarse a las existentes, que se asimilan a las organizaciones de consumidores en igualdad de condiciones de sus derechos constitucionales y legales, quienes podrán designar defensores de los usuarios por ciudades y departamentos para que ejerzan veedurías, arbitramientos y conciliaciones de los problemas entre operadores y usuarios.

ARTÍCULO 9º.- La Superintendencia de Industria y Comercio se encargará de vigilar el estricto cumplimiento de la presente ley, privilegiando la protección de los derechos de los usuarios.

ARTÍCULO 10º.- Vigencia. La presente ley rige a partir de la fecha de su sanción y promulgación y deroga todas las normas que le sean contrarias.

ÉDGAR ESPÍNDOLA NIÑO

Senador

PROYECTO DE LEY N°. _____ DE 2013 SENADO

“Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección de los usuarios del servicio de la telefonía fija y móvil celular y se dictan otras disposiciones”.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La telefonía móvil celular ha tenido tal penetración en el mercado colombiano de las telecomunicaciones con un crecimiento mayúsculo, que ha sobrepasado todas las cifras predecibles. De acuerdo al Boletín Trimestral de las TIC Cifras Segundo Trimestre de 2013, publicado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en septiembre de 2.013, la telefonía móvil en Colombia alcanzó un total de 47.313.686 abonados en servicio a 30 de junio de 2013, es decir que en el país existen 100,4 abonados en servicio por cada 100 habitantes¹.

De acuerdo al Informe N°. 43 sobre IVA telefonía celular, versión a enero de 2013, el comportamiento de los ingresos de las empresas de telefonía, guarda relación directa con el desempeño económico: los años de mejor crecimiento real de la actividad económica coinciden con los años de mayor incremento en el número de usuarios de teléfonos celulares. En efecto, los años 1997, 2004, 2005 y 2006 que registran las mejores tasas de crecimiento real del PIB, coinciden con las mayores tasas de crecimiento en el número de abonados en servicio. En el año 2011 el número de abonados en servicio se incrementó 3,9% con relación al 2010, y a septiembre 30 de 2012 registró un crecimiento de 5,4% en el acumulado anual con relación al 2011 según informe del tercer trimestre de 2012 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones².

¹ Boletín Trimestral de las TIC Cifras Segundo Trimestre de 2013. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

² Informe N°. 43 sobre IVA telefonía celular. Versión a enero de 2013. Coordinación de Estudios Económicos de la Subdirección de Gestión de Análisis Operacional – DIAN.

Es importante el incremento en el número de abonados en servicio que se ha registrado desde que la telefonía móvil opera en el país. En 1995, los abonados en servicio sumaban 254.011 y al finalizar el tercer trimestre 2012 el número de abonados llega a 48.7 millones en servicio, siendo Claro el de mayor participación. Es decir que en Colombia, se podría afirmar, cada habitante tiene un celular³. El mercado se distribuye así: 6 de cada 10 habitantes tiene servicio con el proveedor Claro; 2 de cada 10 con Telefónica Móviles; y, 2 de cada 10 lo hace a través de los otros tres proveedores (Tigo, Uff o Une).

La telefonía celular ha pasado de ser un artículo suntuario, de privilegio para algunos sectores de la sociedad, a convertirse en un artículo indispensable para la comunicación de millones de colombianos. Todos sin distinción de clase social, cuentan con una línea celular y se prefiere por encima de una línea convencional porque el costo de esta resulta mucho mayor. Bajo estas preferencias se encuentra que los usuarios optan en mayor porcentaje por la modalidad prepago ya que las condiciones son más flexibles que estar bajo el esquema pospago. La participación de abonados en servicio de telefonía móvil en categoría prepago, fue de 79,21% frente al 20,79% de la categoría pospago en el segundo trimestre de 2013⁴.

El tiempo de llamada es facturado por minuto en las dos modalidades, sin importar que el usuario no hable el minuto completo. Si un usuario realizara 10 llamadas cada una con duración de 1 minuto con 1 segundo, emplearía en total 10 minutos y 10 segundos, sin embargo, el operador le cobraría 20 minutos, es decir, casi el doble del tiempo efectivamente consumido por el usuario.

Por lo general la celebración de un contrato implica una discusión previa de las partes en relación con las cláusulas que lo integran, sin embargo, existen contratos en los que

³ De acuerdo con los datos del DANE, Colombia a octubre de 2013, cuenta con 47.300.000 habitantes aproximadamente. (ver:www.dane.gov.co/reloj/reloj_animado.php).

⁴ Boletín Trimestral de las TIC Cifras Segundo Trimestre de 2013. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

dicha discusión no se lleva a cabo, como es el caso de la prestación de servicios públicos domiciliarios, puesto que en este evento, es la misma empresa prestadora del servicio quien determina las condiciones sin que el usuario tenga lugar a discutir las, estos son los denominados contratos de adhesión.

Ahora bien, en el caso de las tarjetas prepago, que quien impone las condiciones de venta y uso de las mismas es la empresa prestadora del servicio, y en donde el usuario no hace otra cosa que adherirse a tales condiciones, sin entrar a discutir sobre su validez, puede entenderse que existe un contrato de adhesión. No obstante lo anterior, es de aclarar que el usuario tiene derecho a conocer toda la información que pueda resultar útil al momento de determinar si desea o no adquirir el servicio, o el producto según sea el caso⁵.

Lo anterior para significar que de todas maneras el usuario del servicio de telefonía móvil, que en la actualidad no es aquel que quiere ostentar el uso de un celular, sino, aquel que requiere el servicio porque es absolutamente necesario para su desempeño en cualquier área de la vida en sociedad, no le queda otra opción que contratar el servicio. Hoy la gran mayoría de los colombianos están obligados a utilizar este servicio por una u otra razón, quedando en total desventaja porque para obtener el servicio tiene que someterse a las condiciones que el operador que escoja le imponga.

Teniendo en cuenta las mismas cifras oficiales citadas con anterioridad, si hacemos el cálculo hipotético de que en un mes en cada abonado se realice una llamada de 1 minuto y 1 segundo de duración, donde el valor por minuto sea, por ejemplo, de 100 pesos, obtendríamos los siguientes resultados:

Tiempo real de las llamadas: $47.313.686 \text{ abonados} \times 1,1 = 52.045.055 \text{ minutos}$.

El costo real de las llamadas sería: $52.045.055 \text{ minutos} \times \$100 = \$5.204.505.500$.

⁵ Concepto 01052411 del 08 de agosto de 2001. Superintendencia de Industria y Comercio.

La facturación por minutos sería: $47.313.686 \times 2 = 94.627.372$ minutos.

Los usuarios pagarían: $94.627.372$ minutos \times \$100 = \$9.462.737.200

Tiempo no consumido por el usuario pero facturado: 42.582.317 minutos.

Sobrecosto en el servicio $42.582.317$ minutos \times 100 = \$4.258.231.700.

El cálculo que se obtiene en este escenario es solo si le sucediera una vez al mes a cada abonado, pero la realidad es que esto sucede de forma permanente, porque son muy pocas las ocasiones que una llamada es terminada en el minuto exacto. Este es un servicio que se ha masificado de manera extraordinaria en nuestro país, al punto de que ya hay más abonados en servicio que habitantes, lo que exige con urgencia que el Honorable Congreso de la República en cumplimiento de una de sus funciones más importantes como es la Función Legislativa, mediante la cual se elaboran, interpretan, reforman y derogan las leyes y códigos, expida esta reglamentación para garantizarle a los usuarios el derecho de disfrutar totalmente los servicios comprados a los operadores de redes y de telefonía móvil.

De otra parte, el roaming móvil internacional es un servicio en el que un abonado en régimen de postpago o prepago contrata con un operador móvil en su país, es decir con el “operador nacional”, y que le permite seguir utilizando su teléfono móvil y su número de teléfono para acceder a servicios de voz y a SMS cuando visita otro país, a través de la red de un operador móvil del país visitado, que se conoce como “operador visitado”.

Se ha afirmado muchas veces que el servicio de roaming móvil internacional es un servicio que toma ventaja de la falta de información del usuario y de la inelasticidad de la demanda, lo que expone al usuario a experimentar lo que se conoce como la facturación sorpresiva, que es la reacción que experimenta el usuario cuando recibe una factura alta y a veces desproporcionadamente alta por la utilización del servicio roaming móvil internacional. Precisamente la falta de información del usuario hace que



los casos de facturación sorpresiva se multipliquen cuando el usuario no se da cuenta de que su dispositivo móvil ha ingresado en la zona de cobertura de un operador móvil en otro país y hace uso del servicio⁶. Por lo anterior es de vital importancia que los usuarios tengan por parte de los operadores de este servicio claridad meridiana sobre las tarifas de roaming internacional y que el mismo no sea activado sin la debida solicitud del usuario o por aceptación del ofrecimiento hecho por el operador del mencionado servicio

Dejo a consideración de los Honorables Congresistas el presente proyecto de ley, el cual, sin duda alguna, al convertirse en ley de la república, será de gran beneficio para la comunidad en general.

Fraternalmente,

ÉDGAR ESPÍNDOLA NIÑO

Senador

⁶ Estudio de Mejores Prácticas en Roaming. BID - REGULATEL. Marzo de 2.013.