



Bogotá D.C., 20 julio de 2018.

Doctor:

GREGORIO ELJACH PACHECO

Secretario General del Senado

Senado de la República

Ciudad

Respetado Doctor,

En nuestra calidad de congresistas y en ejercicio del derecho que establecen los artículos 154 de la Constitución Política de Colombia, 140 y 239 de la Ley 5ª de 1992, y 13 de la Ley 974 de 2005, presentamos a consideración del Honorable Congreso el PRESENTE Proyecto de Ley “Por medio de la cual se dictan normas relacionadas con el consumo de datos y telefonía móvil”.

Atentamente,

MYRIAM PAREDES AGUIRRE

Senadora de la República



PROYECTO DE LEY No. _____ 2018 Senado

“Por medio de la cual se dictan normas relacionadas con el consumo de datos y telefonía móvil”.

El Congreso de la República

DECRETA:

Artículo 1°. Objeto. La presente ley tiene por objeto regular algunas disposiciones relacionadas con el consumo de datos y telefonía móvil.

Artículo 2°. El usuario que adquiera con un operador o intermediario un plan de datos o de telefonía móvil, tendrá derecho a que se respeten los beneficios del mismo y hasta que se consuman en su totalidad, sin que estos caduquen o genere cobro adicional por parte del operador o intermediario.

Artículo 3°. El usuario que contrate un plan de datos o telefonía móvil prepago o pospago, podrá acumular los datos o los minutos que no haya consumido en el mes inmediatamente anterior y sucesivamente hasta que se termine el contrato siempre y cuando el pago sea oportuno.

PARÁGRAFO: La acumulación del saldo no utilizado consumo de datos y telefonía móvil no aplica para planes ilimitados.

Artículo 4°. Los datos y telefonía móvil a los que se refiere el artículo anterior se mantendrán en el plan sin ningún tipo de condiciones o cobro adicional por parte del operador en tanto el pago se registre en el sistema y de manera oportuna. De lo contrario perderá el beneficio, pudiendo solamente disfrutar los que corresponden al mes en curso.

PARÁGRAFO 1: La modificación en el plan por parte del usuario no genera la pérdida de los datos o minutos acumulados siempre y cuando se mantenga la prestación del servicio con el mismo operador de telefonía móvil inicialmente contratado.

PARÁGRAFO 2: En los planes prepago, se puede hacer uso de la acumulación de datos o telefonía móvil, siempre y cuando se realice una recarga dentro de los 60 días calendario siguientes, sin que esa transferencia tenga costo adicional.

Artículo 5°. En la factura, el proveedor del servicio de telefonía móvil o de datos deberá detallar el consumo a cada corte y los valores acumulados por datos y minutos.

Artículo 6°. La presente ley rige a partir de su promulgación y deroga todas las normas que le sean contrarias.

Cordialmente,

MYRIAM PAREDES AGUIRRE
Senadora de la República

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El presente Proyecto de Ley tiene como fundamento garantizar el acceso a internet y comunicaciones de los ciudadanos que se encuentran dentro de la jurisdicción colombiana, quienes adquieren mensualmente un servicio por parte de un operador autorizado, realizan pagos oportunos, periódicos y reciben a cambio una provisión de datos para navegar y minutos para realizar llamadas. Se pretende fortalecer los derechos del consumidor, la buena fe en la adquisición de los planes de datos y telefonía, así como propender por la prevalencia del interés general en la protección de los derechos de los ciudadanos al goce y disfrute de los bienes y servicios adquiridos y cancelados.

MARCO CONSTITUCIONAL

ARTICULO 1o. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

ARTICULO 2o. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.



Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares

ARTICULO 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.

ARTICULO 75. El espectro electromagnético es un bien público inajenable e imprescriptible sujeto a la gestión y control del Estado. Se garantiza la igualdad de oportunidades en el acceso a su uso en los términos que fije la ley.

Para garantizar el pluralismo informativo y la competencia, el Estado intervendrá por mandato de la ley para evitar las prácticas monopolísticas en el uso del espectro electromagnético.

ARTICULO 83. Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas.

ARTICULO 93. Los tratados y convenios internacionales ratificados por el Congreso, que reconocen los derechos humanos y que prohíben su limitación en los estados de excepción, prevalecen en el orden interno.

Los derechos y deberes consagrados en esta Carta, se interpretarán de conformidad con los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Colombia.

ARTICULO 333. La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades.

La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial.

El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional.

La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación.

MARCO LEGAL

LEY 1341 DE 2009 Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones - tic-, se crea la agencia nacional de espectro y se dictan otras disposiciones.

Artículo 2. Principios orientadores. 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 Habeas 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.

Artículo 4.- Intervención del estado en el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones. En desarrollo de los principios de intervención contenidos en la Constitución Política, el Estado intervendrá en el sector las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para lograr los siguientes fines:

1. Proteger los derechos de los usuarios, velando por la calidad, eficiencia y adecuada provisión de los servicios.
2. Promover el acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, teniendo como fin último el servicio universal.
3. Promover el desarrollo de contenidos y aplicaciones, la prestación de servicios que usen Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la masificación del gobierno en línea.
4. Promover la oferta de mayores capacidades en la conexión, transporte y condiciones de seguridad del servicio al usuario final, incentivando acciones de prevención de fraudes en la red.

LEY 1753 DE 2015: Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país".

Artículo 194°. Expansión de las telecomunicaciones sociales y mejoramiento de la calidad de los servicios TIC. El Gobierno Nacional, a través del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), diseñará e implementará planes, programas y proyectos que promuevan en forma prioritaria el acceso y el servicio universal a las Tecnologías de la Información y las

Comunicaciones (TIC) a las zonas apartadas del país. Para el efecto, se tendrá en cuenta los siguientes lineamientos:

b) Masificación de servicios de telecomunicaciones y aplicaciones. El MinTIC podrá establecer planes de masificación del acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones para la población de menores recursos. Dichos planes podrán incorporar subsidios a grupos específicos de población de menores ingresos o en condiciones socioeconómicas y geográficas menos favorables, para el suministro de los servicios de telecomunicaciones, los equipos terminales, los paneles solares las aplicaciones y los servicios de capacitación para la apropiación de dicha tecnología.

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES (CRC)

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) ha clarificado los derechos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones, en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios – RPU, el cual establece los derechos y obligaciones de los usuarios y operadores de comunicaciones, conforme disposición de la Resolución **CRC 5111 de 2017**, en la Sección 2 “Derechos y Obligaciones de los usuarios”, artículo 2.1.2.1, los principales derechos del usuario de servicio de comunicaciones señala “Recibir los servicios que contrató de manera continua, sin interrupciones y con la calidad fijada por la regulación y pactada contractualmente” y en corolario, dentro de sus obligaciones, el artículo 2.1.2.2 consagra hacer el pago de las obligaciones contraídas con el operador en las fechas acordadas.

El artículo 2.1.3.1 proscribire en la contratación del servicio las disposiciones que tiendan a eliminar o limitar la responsabilidad de los operadores. En este sentido, se entiende que es una limitación injustificada que los consumidores pierdan la totalidad de datos que no

consumieron, sin perjuicio que los pagaron y estos beneficios no los puedan acumular para las mensualidades siguientes.

Lo anterior, de conformidad con las disposiciones consagradas en el artículo 1602 del Código Civil Colombiano, “Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales”, en la medida que se ofrecen beneficios en un plan que se contrató, se aceptó y suscribió previamente, que realizó el respectivo pago de forma oportuna y permite concluir que la compañía de telefonía tiene el deber legal y contractual de debería garantizar sin ningún cobro adicional.

La misma resolución en el artículo 2.1.14.4 establece frente a la transferencia de saldos, en tratándose de planes prepago, que en caso tal que el usuario tenga un saldo determinado sin consumir, puede hacer uso de este al realizar una recarga dentro de los 30 días calendario siguientes sin que esa transferencia tenga costo, así mismo, que en caso tal que el usuario cambie la modalidad del plan de prepago a pospago, los saldos en dinero no consumidos serán transferidos al nuevo plan.

En este sentido, si bien es cierto, conforme lo establece el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, la Comisión de Regulación de Comunicaciones, tiene dentro de sus funciones establecer el régimen que maximice el bienestar social de los usuarios, también lo es que es función del Honorable Congreso de la República de Colombia según lo estipulado en el ARTÍCULO 6o. “CLASES DE FUNCIONES DEL CONGRESO”, numeral 2 de la Ley 5 de 1992 “ El Congreso de la República cumple: (...) 2. Función legislativa, para elaborar, interpretar, reformar y derogar las leyes y códigos en todos los ramos de la legislación”.

Es menester que este Honorable Congreso expida una norma particular que regule las obligaciones de los usuarios y operadores de comunicaciones en razón a la transferencia de saldos, para garantizar el acceso adecuado y oportuno de los consumidores de los datos y minutos por los que pago y por diversas circunstancias no consumió frente a la otra parte contractual, es deber de las compañías el pago de los servicios prestados.

Desde 2011, la misma Asamblea General de Naciones Unidas declaró que el acceso a Internet es un derecho humano por ser una herramienta que favorece el crecimiento y el progreso de la sociedad en su conjunto¹ y recientemente en 2016, el Consejo de Derechos Humanos de la ONU aprobó por mayoría de votos una resolución que declara que los derechos humanos deben ser protegidos en el ámbito digital, y promovidos en la misma medida, por lo que se condena inequívocamente las medidas para prevenir o interrumpir el acceso o la difusión de información digital intencionalmente².

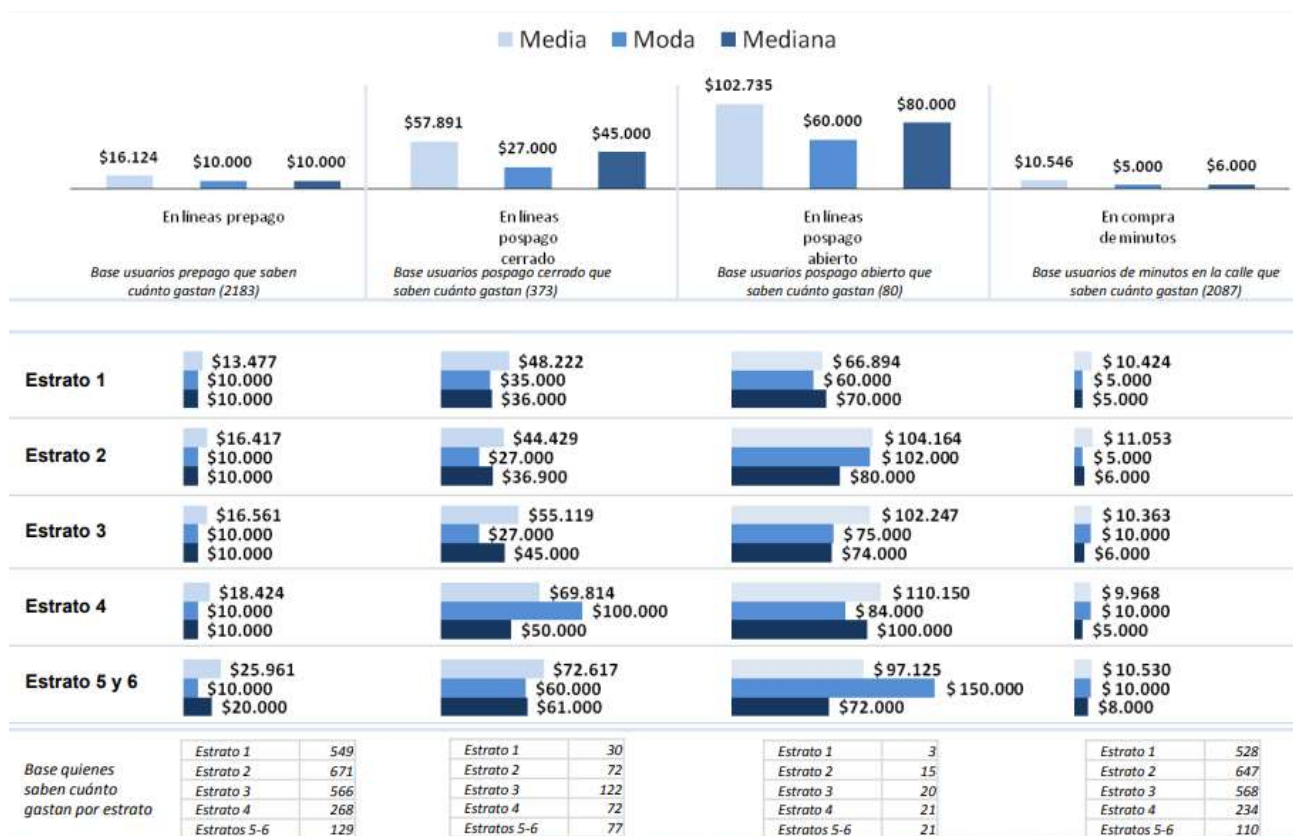
En consecuencia se estima que la protección del Estado frente a los consumidores se verá reflejado en el presente Proyecto de Ley, en la medida que en que los usuarios podrán utilizar sus datos y acumularlos en caso tal que no los consuman a totalidad y garantizar que no se vea interrumpido el acceso a la información digital por parte de las compañías que prestan el servicio. Así mismo, protegería a los usuarios frente al incumplimiento contractual y la indebida apropiación de grandes cantidades de dinero que reciben por concepto de comunicaciones, los operadores por los datos y minutos no consumidos por los ciudadanos.

¹ Naciones Unidas declara el acceso a Internet como un derecho humano. En: <http://www.elmundo.es/elmundo/2011/06/09/navegante/1307619252.html>

² ONU: Internet es un derecho humano a proteger. En: <https://www.martinoticias.com/a/onu-internet-derecho-humano-/137438.html>

Es viable la iniciativa en la medida que muchos países y compañías ya ofrecen esta posibilidad a sus usuarios. Ejemplo de esto es el plan Rollover Data, en Estados Unidos, el cual sin costo adicional para los clientes de la compañía AT&T Mobile, por medio del plan Mobile Share FlexSM, ofrece automáticamente que los datos del plan sin usar se traspasen para usar en el siguiente mes, tal como ahora se propone implementar en Colombia.

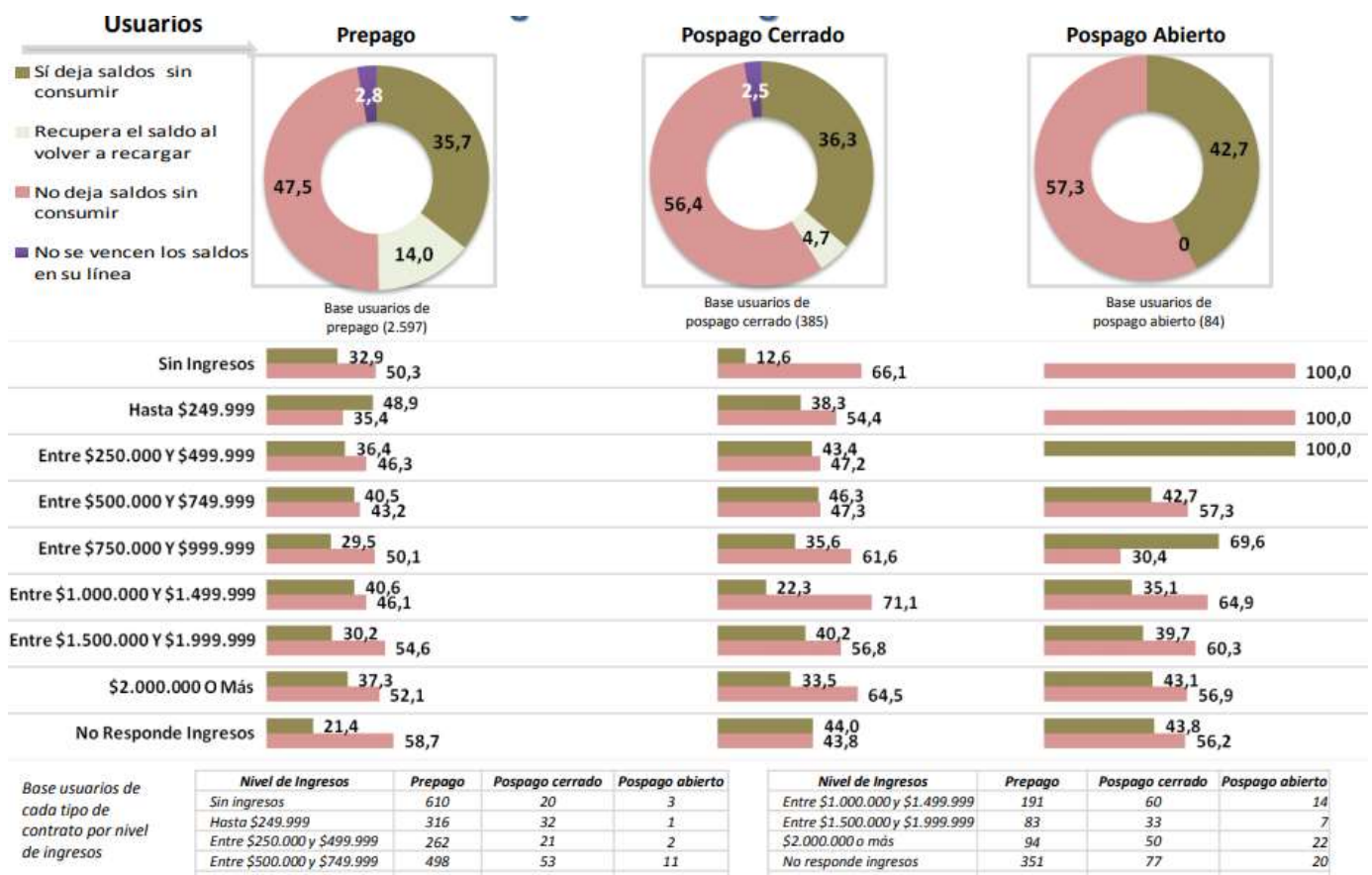
El informe de la CRC en Colombia de 2012³ señaló que en el consumo de voz e internet móvil fue alto conforme muestran las siguientes gráficas:



³ CRC. Estudio sobre Tasación y Consumo de los Usuarios del Servicio de Telefonía Móvil Informe Final Diciembre de 2011. En: https://www.crcm.gov.co/recursos_user/Documentos_CRC_2012/prensa/tasacion/2012_05_28_presentacion.pdf

El gráfico refleja que el consumo de internet y telefonía así como la adquisición de planes oscila en el mismo costo en todos los estratos de Colombia y el que se causa por el plan consumido o no, sus beneficios están entre los \$13.000 y \$60.000 pesos, es decir que los ingresos para las compañías de telecomunicaciones en Colombia es alto y en tanto el costo - beneficio para los usuarios resultan poco beneficioso pues tienden a dejar gran cantidad de minutos y de gigas sin utilizar.

La afirmación anterior se refleja en la siguiente estadística⁴:



⁴ CRC. Estudio sobre Tasación y Consumo de los Usuarios del Servicio de Telefonía Móvil Informe Final

Diciembre de 2011. En:

https://www.crcm.gov.co/recursos_user/Documentos_CRC_2012/prensa/tasacion/2012_05_28_presentacion.pdf

Tabla en la que se observa entonces que la diezmada posibilidad la tienen los usuarios prepago quienes tienen la posibilidad de recuperar saldo en la próxima factura, el 14%. En tanto que en las líneas pospago cerrado y abierto, la propensión a dejar saldo sin consumir en cada mensualidad, con cifras superiores al 35% y no tienen la posibilidad de recuperarlo. Así mismo, arroja el estudio que la mayor proporción de usuarios que reporta dejar saldos sin consumir se presenta en los usuarios con ingresos mensuales inferiores a \$750.000.

CONTENIDO DE LA INICIATIVA

El **artículo 1.** Tiene como objeto regular algunas disposiciones relacionadas con la telefonía móvil y el consumo de datos.

El **artículo 2°.** Establece que el usuario que adquiera un plan de datos o de telefonía móvil podrá acumular y consumir en su totalidad el mismo, sin que exista caducidad de beneficio o cobro adicional por parte del operador en tanto dure el plan contratado por el que se paga.

El **artículo 3°** Señala que la acumulación operará para planes prepago y pospago.

El PARAGRAFO establece que la acumulación de datos móviles y minutos, no aplica para planes ilimitados.

El **artículo 4°** establece como requisito para la acumulación que el usuario mantenga su pago de manera oportuna.

El PARAGRAFO 1 otorga el derecho a que las modificaciones que realice el usuario no afecten la acumulación.

El PARAGRAFO 2 establece que los planes prepago podrán acumular siempre y cuando realicen una recarga dentro de los siguientes 60 días calendario.

El **artículo 5°**. Impone a los operadores que dentro de la factura de telefonía móvil o de datos se discrimine el consumo y los valores acumulados.

El **artículo 6°**. Menciona la vigencia del proyecto de Ley.

REFERENCIAS

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Ley 1341 de 2009: “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones - tic-, se crea la agencia nacional de espectro y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1753 de 2015: Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país".
- Naciones Unidas declara el acceso a Internet como un derecho humano. En:
<http://www.elmundo.es/elmundo/2011/06/09/navegante/1307619252.html>
- ONU: Internet es un derecho humano a proteger. En:
<https://www.martinoticias.com/a/onu-internet-derecho-humano-/137438.html>



- CRC. Estudio sobre Tasación y Consumo de los Usuarios del Servicio de Telefonía Móvil Informe Final Diciembre de 2011. En: https://www.crc.com.gov.co/recursos_user/Documentos_CRC_2012/prensa/tasacion/2012_05_28_presentacion.pdf

Cordialmente,

MYRIAM PAREDES AGUIRRE
Senadora de la República
