



Superintendencia de
Industria y Comercio

Bogotá D.C.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RADICACION: 25-615077- -0-0	FECHA: 2025-12-10 11:30:54
DEPENDENCIA: 12 GRUPO DE	EVENTO: SIN EVENTO
TRABAJO DE REGULACIÓN	FOLIOS: 3
TRAMITE: 334 REMISIINFORMA	
ACTUACION: 425 REMISIONIFORMACI	

Doctor

RAÚL FERNANDO RODRÍGUEZ RINCÓN

Secretario

Comisión Sexta Constitucional Permanente

CÁMARA DE REPRESENTANTES

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

comision.sexta@camara.gov.co

Asunto: Comentarios de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** al informe de ponencia para tercer debate del Proyecto de Ley No. 645 de 2025 (**CÁMARA**) y 70 de 2024 (**SENADO**) “por medio de la cual se amplía el término de inactividad para la pérdida del número celular en plan prepago, con el fin de garantizar el derecho de conservar la línea de telefonía móvil” en adelante el “proyecto”).

Respetado Secretario:

Esta Superintendencia realiza un seguimiento permanente a los proyectos de ley que pueden tener incidencia en el ejercicio de las funciones constitucionales y legales que le han sido asignadas. En consecuencia, y después de haber revisado la iniciativa indicada en el asunto, nos permitimos pronunciarnos en los siguientes términos:

De manera previa, para esta Superintendencia en su rol de autoridad de protección de los derechos de los usuarios del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones (en adelante, **TIC**), es fundamental que cualquier cambio o modificación al ordenamiento jurídico tenga como pilar el respeto por el principio de información clara, transparente, necesaria y veraz para el usuario; de tal forma que este último entienda el objetivo de las modificaciones y comprenda sus alcances para que ejerza de manera adecuada sus derechos y en caso de tener alguna reclamación, sepa encausarla para lograr así una efectiva protección.

Considerando lo anterior, y el ejercicio de funciones que ejerce esta autoridad en materia de protección a usuarios del sector **TIC**, se realizarán algunas observaciones a la iniciativa legislativa, de la siguiente forma:





Superintendencia de Industria y Comercio

(i) OBSERVACIONES AL ARTICULADO DEL PROYECTO

Partiendo de las observaciones planteadas en el acápite anterior, a continuación procedemos a pronunciarnos sobre los artículos 2 y 3 del proyecto en los siguientes términos:

- **Observaciones frente al artículo 2 del proyecto, dirigidos a modificar la redacción de la iniciativa para ofrecer claridades respecto de la acotación “al tráfico de datos en la red del PRSTM”, la obligación de conservar los soportes y la obligación de cesar los mensajes una vez la línea presente alguna de las novedades contempladas.**

Respecto del artículo 2 del proyecto —relativo a la “*pérdida de número en plan prepago*”— respetuosamente se sugiere modificar la redacción de la propuesta para que sea más clara, precisando que la acotación “*al tráfico de datos en la red del PRSTM*”, el tráfico en la red para determinar que la línea móvil se encuentra activa (o inactiva), debe cursar por la red móvil y no por una red wifi, teniendo en cuenta, como se indicó anteriormente, que la numeración es un recurso escaso y finito que debe ser utilizado de manera eficiente.

A sí mismo, para efectos de brindar mayor claridad a la norma propuesta, se sugiere precisar que los mensajes de notificación de pérdida deben cesar una vez que la línea vuelva a presentar alguna de las novedades que implicarían la interrupción del tiempo de inactividad y, de igual manera, contemplarse que la actividad de la línea derivada de los intentos de notificación del operador no suspende el tiempo de inactividad, razón por la cual, frente a este aspecto, se reiteran los comentarios realizados anteriormente.

Finalmente, se sugiere establecer la obligación de conversar los soportes de notificación durante 12 meses.

Por lo anterior, sugerimos la siguiente modificación:

Proyecto	Sugerencia de esta Superintendencia
<p>“Artículo 2: Pérdida del número en plan prepago. Si durante un periodo de tres (3) meses el usuario no realiza o recibe llamadas, no cursa tráfico de datos en la red del PRSTM, no hace recargas, ni tiene saldos vigentes, el operador podrá disponer del número de su línea siempre y cuando el operador notifique debidamente al usuario, sin costo para este. Esta notificación se surtirá a partir del 2º mes de inactividad conforme a lo dispuesto en el presente artículo y hasta el 3º mes se deberá notificar al usuario,</p>	<p>“Artículo 2: Pérdida del número en plan prepago. Si durante un periodo de cuatro (3) meses el usuario no realiza o recibe llamadas, no cursa tráfico de datos en la red del PRSTM cursados a través de la red móvil, no hace recargas, ni tiene saldos vigentes, el operador podrá disponer del número de su línea siempre y cuando el operador notifique debidamente al usuario, sin costo para este.</p> <p>Esta notificación se surtirá a partir del 2º mes de inactividad conforme a lo dispuesto</p>





Superintendencia de Industria y Comercio

con un intento de notificación mínimo de 4 veces sin obtener respuesta o actividad.

en el presente artículo y hasta el 4º mes se deberá notificar al usuario, con un intento de notificación mínimo de 4 veces sin obtener respuesta o actividad.

Parágrafo primero: *Los mensajes de notificación de pérdida del número deberán detenerse cuando la línea vuelva a presentar alguna de las situaciones que causarían la interrupción del tiempo de inactividad.*

La actividad telefónica derivada de las notificaciones no suspenderá el término de inactividad

Parágrafo segundo: *Los soportes de notificación deberán ser conservados por el término de 12 meses”.*

(El texto subrayado es corresponde a la modificación propuesta por esta Entidad).

- **Observaciones frente al artículo 3 del proyecto, dirigidos a delimitar el alcance del modelo de condiciones generales respecto de los servicios fijos y establecer la obligación (en cabeza de la CRC) de realizar la modificación del Modelo de condiciones generales del servicio móvil una vez entre en vigencia la ley.**

Por otra parte, respecto al artículo 3 —relativo a la “*Divulgación de la norma*”—, se observa la Resolución **CRC 5050 de 2016** (Anexo 2.3), establece en su modelo de condiciones generales del servicio móvil en modalidad prepago, el ítem de desactivación por no uso, en los siguientes términos:

DESACTIVACIÓN POR NO USO

Cuando no haga uso del servicio (no reciba ni genere comunicaciones, ni active tarjetas prepago o recargas y no tenga saldos vigentes), durante más de **2 meses**, podremos **desactivar su línea** y darle el número a otra persona, previo aviso de **15 días hábiles** de anticipación.

En este sentido, se sugiere la posibilidad de incluir un parágrafo en el cual se establezca que la **CRC** realizará la correspondiente modificación en el modelo de condiciones generales del servicio móvil de tal forma que, una vez entre en vigencia la ley, los operadores actualicen este modelo en cuanto al ítem de desactivación o pérdida de la línea por no uso, de conformidad con las instrucciones que eventualmente imparta dicha autoridad, y se garantice así la información clara a los usuarios desde el momento de adquirir los servicios.





Superintendencia de
Industria y Comercio

Ahora bien, en relación con los servicios fijos prepago, actualmente no hay un modelo de condiciones generales que le permita al usuario tener dicha información por lo que, sobre este aspecto de la pérdida de dicha numeración, se hace necesaria la precisión de la CRC sobre el alcance de ese modelo de condiciones generales a los servicios fijos. En este sentido, se sugiere la posibilidad de realizar la inclusión correspondiente dentro del parágrafo propuesto, para tener claridad en el compromiso de contar con un modelo de condiciones generales respecto de servicios fijos.

De conformidad a lo expuesto, sugerimos la siguiente modificación:

Proyecto	Sugerencia de esta Superintendencia
<p>Artículo 3º. Divulgación de la norma. <i>La CRC regulará la forma en la que los operadores de telefonía móvil y fija los operadores de servicios fijos deberán informar a sus usuarios sobre la presente regulación en un plazo no mayor a 30 días contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley, y hará seguimiento de la implementación de la presente ley.</i></p>	<p>“Artículo 3: Divulgación de la norma. La CRC regulará la forma en la que los operadores de telefonía móvil y fija deberán informar a sus usuarios sobre la presente regulación en un plazo no mayor a 30 días contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley, y hará seguimiento de la implementación de la presente ley”.</p> <p>Parágrafo: <u>La CRC realizará la modificación en el Modelo de condiciones generales del servicio móvil y regulará su aplicación respecto de los servicios fijos una vez entre en vigencia la presente ley.</u></p> <p>(El texto subrayado corresponde a la modificación propuesta por esta Entidad).</p>

De esta forma esperamos haber contribuido al enriquecimiento de tan importante iniciativa, quedando a disposición para resolver cualquier inquietud que se presente sobre el particular.

Cordialmente,

DIEGO ANDRÉS SOLANO OSORIO
SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO (E)

Elaboró: David Mancera
Revisó: Carolina Ramírez
Aprobó: Alejandro Bustos

/ Juan Giatsidakis

