



# GACETA DEL CONGRESO

SENADO Y CAMARA

(Artículo 36, Ley 5a. de 1992)

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA  
www.imprenta.gov.co

ISSN 0123 - 9066

AÑO XVII - N° 90

Bogotá, D. C., viernes 28 de marzo de 2008

EDICION DE 20 PAGINAS

DIRECTORES:

EMILIO RAMON OTERO DAJUD  
SECRETARIO GENERAL DEL SENADO  
www.senado.gov.co

JESUS ALFONSO RODRIGUEZ CAMARGO  
SECRETARIO GENERAL (E) DE LA CAMARA  
www.camara.gov.co

RAMA LEGISLATIVA DEL PODER PUBLICO

## CAMARA DE REPRESENTANTES

### PROYECTOS DE LEY

#### PROYECTO DE LEY NUMERO 267 DE 2008 CAMARA

mediante la cual se reglamenta la prestación del servicio de los Centros de Protección Social al Anciano y se dictan otras disposiciones.

El Congreso de Colombia

DECRETA:

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°. *Objeto.* La presente ley tiene por objeto garantizar un régimen jurídico exigible para los Centros de Protección Social al Anciano tanto Públicos como Privados destinados a la atención permanente o no permanente de los adultos mayores, sin discriminación de tipo social, religioso, cultural y racial.

El Estado implementará las políticas necesarias para garantizar el cumplimiento de los estándares de eficiencia, eficacia y seguridad del servicio prestado por los Centros de Protección Social al Anciano del país.

Artículo 2°. *Ambito de aplicación.* A las disposiciones de la presente ley están obligados a su cumplimiento todas las instituciones y organizaciones públicas o privadas, en favor de los adultos mayores, quienes son los beneficiarios directos.

TITULO II

DE LOS CENTROS DE PROTECCION SOCIAL AL ANCIANO

Artículo 3°. *Centros de Protección Social al Anciano.* Son Centros de Protección Social al Anciano los hogares de paso, asilos, ancianatos, residencias, centros de reposo, hospitales geriátricos o cualquier otro establecimiento que brinde una atención semejante en favor de los adultos mayores, de naturaleza pública o privada.

Los Centros de Protección Social al Anciano serán considerados como instituciones que prestan servicios de carácter público, y estarán sujetos al régimen de derechos y obligaciones establecidos en la presente ley y demás normas concordantes.

Parágrafo. Con el propósito de colaborar con la financiación de los Centros de Protección Social al Anciano, se reitera lo establecido en la Ley 687 de 2001, "por medio de la cual se modifica la Ley 48 de 1986, que autoriza la emisión de una estampilla Pro-Dotación y Funcionamiento de los Centros de Bienestar del Anciano, instituciones y centros de vida para la tercera edad, se establece su destinación y se dictan otras disposiciones".

Artículo 4°. *Habilitación.* Con el propósito de garantizar a los usuarios de los Centros de Protección Social al Anciano una prestación adecuada del servicio y en cumplimiento de estándares de calidad, a partir de la entrada en vigencia de la presente ley los Centros de Protección Social al Anciano deberán ser habilitados por la Secretaría de Salud Distrital, Departamental o Municipal competente para su funcionamiento.

La Secretaría de Salud Municipal, Departamental o Distrital competente llevará un registro de los Centros de Protección Social al Anciano habilitados.

El proceso para la habilitación se realizará dentro de los seis (6) meses siguientes a la promulgación de la presente ley, de acuerdo al procedimiento y requisitos para la habilitación de los mismos.

Artículo 5°. *Requisitos.* No obstante lo señalado en el artículo anterior, para que un Centro de Protección Social al Anciano sea habilitado, deberá presentarse ante el organismo competente acompañado, como mínimo, de los siguientes requisitos:

- a) Estar legalmente constituidos, y haber obtenido su Personería Jurídica;
- b) Contar con el Certificado de Cámara de Comercio;
- c) Contar con el visto bueno de la Secretaría de Planeación Municipal o Distrital, o quien haga sus veces;
- d) Contar con el visto bueno del Departamento de Bomberos correspondiente;
- e) Sus instalaciones deben cumplir con las condiciones de salubridad e higiene adecuadas;
- f) Contar con una infraestructura adecuada y suficiente para albergar a los adultos mayores;
- g) Contar con un equipo interdisciplinario básico de personal idóneo y suficiente que garantice la asistencia profesional médica especializada al adulto mayor, el cual será integrado así:
  - ⇒ Médico Geriatra o (Especialista en Gerontología – Médico Familiar)
  - ⇒ Trabajador Social
  - ⇒ Enfermero
  - ⇒ Terapeuta Ocupacional
  - ⇒ Nutricionista

Para la habilitación de un Centro de Protección Social al Anciano, la Secretaría de Salud competente deberá realizar una inspección a las instalaciones a fin de comprobar el cumplimiento de los requisitos.

Los Centros de Protección Social al Anciano serán objeto de vigilancia y control por parte de la dependencia encargada de otorgar la habilitación para su funcionamiento.

Artículo 6°. *No podrán ser habilitados como Centros de Protección Social al Anciano:*

1. Las personas naturales o jurídicas que hayan sido sancionadas como consecuencia de maltratos y/o delitos contra la familia.
2. Las personas naturales o jurídicas que no hayan cumplido con los requisitos exigidos para tal efecto.

Artículo 7°. *Obligaciones.* Los Centros de Protección Social al Anciano deben cumplir una función social, en favor de los adultos mayores, debiendo para ello:

- a) Garantizar el cumplimiento de los derechos de los adultos mayores;
- b) Garantizar la nutrición adecuada de los adultos mayores;
- c) Brindar atención integral que permita que los adultos mayores tengan una vejez digna activa, mediante programas especializados que incluyan geriatría, rehabilitación, gerontología;
- d) Desarrollar programas de educación alternativa que favorezcan el desarrollo psicomotor y mental de los adultos mayores;
- e) Promover la participación e integración social de los adultos mayores;
- f) Brindar buen trato físico y psicológico al adulto mayor;
- g) Brindar servicios de asistencia social integral a los adultos mayores en estado de desprotección, para atender sus necesidades básicas;
- h) Informar periódicamente al beneficiario y familiares sobre su estado de salud y la participación del tratamiento que requiera;
- i) Promover y mantener la integración familiar del adulto mayor evitando su aislamiento;
- j) Contar con asesoría jurídica en beneficio de los adultos mayores;
- k) Contar con un reglamento interno de acuerdo con los servicios que presta;
- l) Como mínimo, el veinte por ciento (20%) de los residentes de los Centros Geriátricos serán adultos mayores en estado de desprotección.

Artículo 8°. *Competencia y plazo de habilitación.* Es competencia de las administraciones Municipales, Departamentales y Distritales la habilitación de los Centros de Protección Social al Anciano, la cual deberá tramitarse de acuerdo con el procedimiento fijado por el Gobierno.

Artículo 9°. *Sanciones.* El incumplimiento por parte de los Centros de Protección Social al Anciano de alguna de las obligaciones señaladas en la presente ley o demás normas concordantes, acarreará la cancelación de la habilitación.

Los Centros de Protección Social al Anciano serán responsables patrimonial y penalmente frente a los abusos y maltratos físicos o psicológicos que en el ejercicio de sus funciones se cometan contra los adultos mayores.

### TÍTULO III

#### DISPOSICIONES FINALES

Artículo 10. *Reglamentación.* El Gobierno Nacional y los Gobiernos Municipales y Distritales reglamentarán los asuntos de su competencia, de acuerdo con los términos establecidos en la presente ley, dentro de los seis (6) meses siguientes a la promulgación de la presente ley.

Artículo 11. *Vigencia.* La presente ley comenzará a regir a partir de su promulgación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Nancy Denise Castillo García,  
Representante a la Cámara,  
Valle del Cauca.

### EXPOSICION DE MOTIVOS

Honorables Congresistas:

En uso de las facultades constitucionales y legales, me permito presentar a su consideración y análisis, este proyecto de ley mediante el cual se reglamenta la prestación del servicio de los Centros de Protección Social al Anciano y se dictan otras disposiciones, que contiene entre otros los siguientes aspectos:

#### Ambito de aplicación

Esta iniciativa va dirigida a todo el territorio nacional colombiano en el ámbito Departamental, Municipal y Distrital.

#### Marco constitucional y legal

El artículo 46 de la Constitución Política, establece que el Estado, la Sociedad y la Familia ayudarán para la protección y la asistencia de las personas de la Tercera Edad; así mismo promoverán su integración a la vida activa y comunitaria. Igualmente manifiesta que en caso de indigencia el Estado le garantizará los servicios de seguridad social integral y el subsidio alimentario.

#### Historial jurídico en Colombia

**Ley 29 de 1975.** Faculta al Gobierno Nacional para establecer la protección de la ancianidad, y crea el Fondo Nacional de la Ancianidad Desprotegida con facultades por un año, para que dicte las disposiciones necesarias tendientes a favorecer a los mayores de 60 años que carezcan de recursos económicos que les permitan subsistir dignamente. Por medio de esta ley se ha querido establecer un servicio asistencial para la protección de la vejez, previendo el desarrollo del programa orientado a ofrecerle albergue, servicios de salud, terapia ocupacional y recreación.

**Decreto 2011 de 1976.** Organiza la protección nacional de la ancianidad y crea el Consejo Nacional de Protección al Anciano, que se crea como una entidad asesora del Ministerio de Salud, que debe dirigir las operaciones administrativas del Fondo de Protección al Anciano creado por la ley con el fin de financiarlo. La ley fue reglamentada parcialmente y hasta hoy no se ha reunido el Consejo ni se han asignado los recursos financieros para el Fondo.

**Ley 48 de 1986.** “Por la cual se autoriza la emisión de una estampilla Pro-Construcción, Dotación y Funcionamiento de los Centros de Bienestar del Anciano, se establece su destinación y se dictan otras disposiciones”...**La presente ley fue modificada por la Ley 687 de 2001.**

**Decreto 77 de 1987.** Regula en su artículo 8° la construcción y dotación básica y mantenimiento integral de los Centros de Bienestar del Anciano que estarán a cargo de los Municipios y Distritos.

Por su parte la **Ley 100 de 1993** consagró al respecto:

**Artículo 1°. Sistema de Seguridad Social Integral.** El Sistema de Seguridad Social Integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten.

El sistema comprende las obligaciones del Estado y la sociedad, las instituciones y los recursos destinados a garantizar la cobertura de las prestaciones de carácter económico, de salud y servicios complementarios, materia de esta ley, u otras que se incorporen normativamente en el futuro.

**Artículo 260. Reconocimiento, administración y control de la prestación especial por vejez.** El reconocimiento de la prestación especial por vejez, su administración y control serán establecidos por el Gobierno Nacional.

Para efectos de la administración de la prestación especial por vejez se podrán contemplar mecanismos para la cofinanciación por parte de los departamentos, municipios y distritos.

Los municipios o distritos así como las entidades reconocidas para el efecto que presten servicios asistenciales para la tercera edad, podrán administrar la prestación de que trata el artículo 258 de la presente ley siempre y cuando cumplan con lo establecido en el artículo siguiente.

**Artículo 261. Planes locales de servicios complementarios.** Los municipios o distritos deberán garantizar la infraestructura necesaria para la atención de los ancianos indigentes y la elaboración de un plan municipal de servicios complementarios para la tercera edad como parte integral del plan de desarrollo municipal o distrital.

**Artículo 262. Servicios sociales complementarios para la tercera edad.** El Estado a través de sus autoridades y entidades, y con la participación de la

comunidad y organizaciones no gubernamentales prestarán servicios sociales para la tercera edad conforme a lo establecido en los siguientes literales:

a) En materia de educación, las autoridades del sector de la educación promoverán acciones sobre el reconocimiento positivo de la vejez y el envejecimiento;

b) En materia de cultura, recreación y turismo, las entidades de cultura, recreación, deporte y turismo que reciban recursos del Estado deberán definir e implantar planes de servicios y descuentos especiales para personas de la tercera edad;

c) El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social promoverá la inclusión dentro de los programas regulares de bienestar social de las entidades públicas de carácter nacional y del sector privado el componente de preparación a la jubilación.

**Legislación penal.** Se prohíbe el rechazo, la hostilidad hacia los ancianos, la negación de afecto, humillaciones permanentes y amenazas físicas, para evitar que se concurra en el delito de tortura moral (artículo 249 Código Penal). Se tipifica igualmente el abandono material del anciano (artículo 346 Código Penal), internamiento fraudulento en casa de reposo o asilo o clínica psiquiátrica, cuando se hace con documentos o certificados falsos y se ocultan los medios para sostener al anciano (artículo 248 Código Penal). Igualmente, hay disposiciones en la legislación penal que tienen por objeto beneficiar al procesado que ha llegado a la tercera edad, según las cuales se suspende la detención preventiva o la ejecución de la pena cuando el sindicado sea mayor de 65 años (artículo 407 numeral 1, Código de Procedimiento Penal).

#### Contextualización

Las personas adultas mayores en nuestra sociedad deben ser tenidas en cuenta al momento de legislar en nuestro país, quizás por su avanzada edad son olvidados y no tenidos en cuenta en las diferentes iniciativas parlamentarias, cuando al contrario son a ellos quienes debemos otorgarles mejores y mayores beneficios en consideración a su avanzada edad como reconocimiento a su esfuerzo que en su momento contribuyó de manera importante para el desarrollo de nuestro país.

Quizás falta detenemos y pensar por un momento en lo que significa la vejez, y tuviéramos en cuenta que es el último período de la vida, y que por ser ese último período se acrecienta cada día y cuya tendencia va en aumento.

Mientras los niños se convierten en jóvenes, los jóvenes se convierten en adultos y estos en adultos mayores; en la niñez contamos con todo lo necesario para vivir, en la adolescencia el cuidado es inminente, el adulto por sus propios medios logra una completa estabilidad y cuidado hacia sí mismo, pero ya cuando contamos con una avanzada edad el deterioro físico y mental provoca un mayor cuidado, es aquí cuando al estar viejos se necesita del cuidado como si fueran niños, pues las consecuencias que la misma vejez acarrea como lo es la pérdida de capacidades física y/o mentales algunas de carácter permanente y se comienza a depender de la ayuda de otro ser humano.

<sup>1</sup> El aumento progresivo de la población colombiana, especialmente del grupo de los adultos mayores, representa un desafío para las políticas y los recursos en lo concerniente al desarrollo, la calidad de vida, el cumplimiento de los derechos y la inclusión social. En sólo un siglo el país pasó de 4.355.470 personas a un total de 41.468.384 habitantes, de los cuales el 6.3% (2.612.508), es mayor de 65 años; el 54.6% pertenece al sexo femenino y el 45.4% de las personas mayores son hombres. El 75% de la población general vive en las cabeceras municipales, a pesar de que en áreas rurales hay mayores tasas de fecundidad, lo que se traduciría en un incremento natural de la población allí ubicada, pero el efecto es contrarrestado por las altas tasas de migración (DANE, Censos 1905 y 2005).

Del total de la población adulta mayor el 63.12% se concentra en Boyacá, Tolima, Bogotá, Cundinamarca, Caldas, Antioquia, Valle del Cauca, Quindío, Santander, Atlántico y Bolívar. Adicionalmente, el 28.8% se encuentra en las principales ciudades: Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla.

Es evidente cómo al pasar los años, la base de la pirámide se ha ido estrechando, con ampliación simultánea en la punta describiendo de esta forma la disminución de la población joven y el incremento de los adultos mayores, especialmente el aumento de los más viejos. Se espera que para el 2050, el total de la población sea cercano a los 72 millones, con una esperanza de vida ligeramente superior a los 79 años y con más del 20% de los pobladores por

encima de 60, lo cual se traducirá en una estructura de la pirámide poblacional en forma rectangular. Adicionalmente seguirá predominando la residencia en áreas urbanas.

El envejecimiento poblacional muestra un aumento evidente de la población adulta mayor, especialmente el porcentaje de los más viejos: mientras la población general incrementa 1.9% promedio anual (en el período 1990-2003), la población mayor de 80 años crece a una tasa promedio anual de 4%. Es importante destacar que Colombia cuenta actualmente con 4450 centenarios (personas de 99 y más años), lo cual equivale al 0.011% del total de la población; con un claro predominio, al igual que en el resto del mundo, del sexo femenino: 61.9%. Adicionalmente se encontró que el 95% de los centenarios se encuentra alojado en hogares particulares y distribuido el 26.5% del total de ellos, en las principales ciudades del país: Bogotá (9%), Medellín (6.1%), Barranquilla (3.6%), Cali (5.3%) y Cartagena (2.1%).

Colombia enfrenta como es natural un envejecimiento de la sociedad, el cual se irá constituyendo inevitablemente en un sujeto activo de la sociedad que demandará de más servicios por la consideración de sus necesidades en las políticas públicas que desarrolla el país.

Pese a las diferentes iniciativas planteadas, Colombia necesita fortalecer sus acciones dirigidas a este segmento poblacional para incluirlos plenamente en los asuntos que le afectan y avanzar hacia la construcción de una sociedad para todas las edades.

Es por ello que es de suma importancia que se reglamente la Prestación del Servicio de los Centros de Protección Social al Anciano, toda vez que en este escenario es fundamental considerar las necesidades de protección al llegar a la vejez, y así lograr que estas personas se encuentren más protegidas frente a las necesidades de cuidado cuando aumentan los niveles de dependencia, toda vez que una de las primeras necesidades de todo ser humano es la de sentirse aceptado, querido, acogido, perteneciente a algo y a alguien, sentimientos estos en los que se basa la autoestima. La autoestima consiste en saberse capaz, sentirse útil, considerarse digno.

Por lo tanto no puede haber autoestima si el individuo percibe que los demás prescinden de él; así lo veía Maslow en su famosa pirámide de necesidades, donde describe un proceso que denominó autorrealización y que consiste en el desarrollo integral de las posibilidades personales.

La persona puede llegar a ser adulto mayor y ser testigo de sus cambios físicos, a la vez que mantener incólume su crecimiento psíquico. Lo importante es que el individuo acepte y asuma lo que él es en verdad, y no lo que los elementos estresores y ansiógenos de la sociedad le pretendan imponer pues ello contribuye a una mejor calidad de vida. El éxito de la vejez consiste en vivir esta última etapa de la vida como un período de crecimiento.

La vejez es tan solo un proceso de cambios continuos que exigen del individuo capacidad de adaptación a condiciones diferentes producidas por las dificultades que le genera el continuo deterioro biológico y la creciente falta de competitividad, respecto a las oportunidades sociales, y de esta forma ellos puedan alcanzar un envejecimiento sano y satisfactorio<sup>1</sup>.

#### Fundamentos finales

Si bien es cierto, como anteriormente se mencionó en materia constitucional y legal se demuestra que se ha legislado en favor de los adultos mayores, pero no ha existido una ley que efectivamente garantice un eficaz y eficiente funcionamiento de estos Centros de Protección Social al Anciano.

Dado que los principales problemas que afectan al adulto mayor son la salud geriátrica, la marginación y la seguridad social; y que el fenómeno de la transición demográfica incrementa paulatinamente la población de los adultos mayores, es necesario que en Colombia se cree una ley que determine una reglamentación específica y así garantizar los derechos y protección de este grupo generacional.

Esta iniciativa está enmarcada dentro de los principios constitucionales y legales, para lograr darles a los adultos mayores del territorio colombiano el lugar que les corresponde en virtud a su edad y a su identidad generacional.

Conforme a lo anterior se concluye que se hace necesario crear una ley que garantice el obligatorio cumplimiento de las especificaciones dadas para el

<sup>1</sup> Fuente: Censo 2005  
Tomado de: <http://www.mimproteccionsocial.gov.co/VBeContent/library/documents/DocNewsNo16412DocumentNo4751.PDF>

funcionamiento de los Centros de Protección al Anciano, lo cual procede solo a través de la ley que aquí se está proponiendo.

De los señores Senadores y Representantes,

*Nancy Denise Castillo García,*  
Representante a la Cámara,  
Valle del Cauca.

CAMARA DE REPRESENTANTES  
SECRETARIA GENERAL

El día 26 de marzo del año 2008 ha sido presentado en este Despacho el Proyecto de ley número 267 con su correspondiente exposición de motivos, por la honorable Representante *Nancy Denise Castillo García*.

El Secretario General (E.),

*Jesús Alfonso Rodríguez Camargo.*

\* \* \*

**PROYECTO DE LEY NUMERO 268 DE 2008 CAMARA**

*mediante la cual se modifica el artículo 160 de la Ley 769 de 2002.*

Artículo 1°. El artículo 160 de la Ley 769 de 2002, quedará así:

**Artículo 160. Destinación.** De conformidad con las normas presupuestales respectivas, el recaudo por concepto de multas y sanciones por infracciones de tránsito, se destinará a planes de tránsito, educación, dotación de equipos, combustible, seguridad vial y a la reparación de la malla vial del municipio donde se cometió la infracción, según su jurisdicción, salvo en lo que corresponde a la Federación Colombiana de Municipios y los particulares en quienes se delegue y participen en la administración, liquidación, recaudo y distribución de las multas.

Parágrafo. El alcalde que ejerza jurisdicción en el municipio en donde se cometió la infracción, tendrá la facultad de destinar los dineros que se recauden por concepto de multas y sanciones, de conformidad con las necesidades que se presenten en dicha entidad territorial.

*Pedrito Tomás Pereira Caballero,*  
Representante a la Cámara,  
Departamento de Bolívar.

**EXPOSICION DE MOTIVOS**

Las multas de tránsito tienen un carácter sancionatorio, toda vez que las mismas son cobradas como una reacción por la comisión de una falta o de una inobservancia a las normas de tránsito establecidas, por esta razón parecería razonable que en cualquier orden territorial el recaudo proveniente de la multa tuviera como destinación la actividad o sector en que ella se genera, dentro de una política de prevención de la misma.

El artículo 159 de la Ley 769 de 2002 consagra que las multas serán propiedad exclusiva de los organismos de tránsito donde se cometió la infracción de acuerdo a su jurisdicción.

De esta manera, esta ley define los organismos de tránsito, como las unidades administrativas municipales, distritales o departamentales que tienen por reglamento la función de organizar y dirigir lo relacionado con el tránsito y el transporte en su respectiva jurisdicción.

A su vez, el artículo 6° ibídem, contempla que serán organismos de tránsito en su respectiva jurisdicción los siguientes:

1. Los departamentos administrativos, institutos distritales y/o municipales.
2. Los designados por la autoridad local única y exclusivamente en los municipios donde no hay autoridad de tránsito.
3. Las Secretarías Municipales de Tránsito dentro del área urbana de su respectivo municipio y los corregimientos.
4. Las Secretarías Distritales de Tránsito dentro del área urbana de los Distritos Especiales.
5. Las Secretarías Departamentales de Tránsito o el organismo designado por la autoridad, única y exclusivamente en los municipios donde no haya autoridad de tránsito.

Toda vez que las normas relacionadas hacen alusión expresa a los organismos de tránsito como propietarios exclusivos de las multas generadas por

infracciones a las normas de tránsito, se hace necesario establecer dos situaciones:

1. Si el organismo de tránsito del municipio es un ente descentralizado que cuenta con personería jurídica ejercerá, sobre los dineros por concepto de multas, el derecho de propiedad, y de tal suerte los mismos ingresarán directamente a su presupuesto de ingresos (al del organismo de tránsito).

2. Si el organismo de tránsito es una dependencia del nivel central y por consiguiente no puede ejercer el derecho de propiedad sobre los dineros por concepto de multas, estos ingresarían al presupuesto de ingresos del municipio.

De tal manera en uno u otro caso, el recaudo deberá ingresar en su totalidad al presupuesto de ingresos, para posteriormente efectuar la respectiva transferencia a los beneficiarios de los porcentajes indicados en los artículos 10 y 159, parágrafo 2° de la Ley 769 de 2002, esto es la Federación Colombiana de Municipios y la Policía Nacional de Carreteras.

Por otra parte, es de sabido conocimiento que la falta de ingresos y las destinaciones específicas de los recursos, no permiten que los municipios desarrollen proyectos que propendan otras actividades diferentes a las que se encuentran establecidas.

Además los dineros correspondientes a la sobretasa de la gasolina se ven reflejados en el mayor de los casos en planes o proyectos dirigidos al transporte masivo.

Los recursos obtenidos por multas por infracciones a las normas de tránsito, por expresa disposición legal, tienen una destinación específica, que es la descrita en el artículo 160 de la Ley 769 de 2002.

Por esta razón es necesaria esta alternativa que pretende ampliar esta destinación para que también abarque la reparación de la malla vial del municipio en donde se cometió la infracción, dando claro está la facultad al mandatario local para que designe según las necesidades de la entidad territorial, en qué se deben invertir los dineros provenientes de las multas.

Con este proyecto de ley se busca que entre las destinaciones de inversión de los dineros provenientes de las multas se encuentren las obras que mejoren la malla vial de los municipios, previendo así accidentes de tránsito y traumatismos en las carreteras.

*Pedrito Tomás Pereira Caballero,*  
Representante a la Cámara,  
Departamento de Bolívar.

CAMARA DE REPRESENTANTES  
SECRETARIA GENERAL

El día 26 de marzo del año 2008 ha sido presentado en este Despacho el Proyecto de ley número 268 con su correspondiente exposición de motivos, por el honorable Representante *Pedrito T. Pereira C.*

El Secretario General (E.),

*Jesús Alfonso Rodríguez Camargo.*

\* \* \*

**PROYECTO DE LEY NUMERO 269 DE 2007 CAMARA**

*por la cual se dictan disposiciones tendientes a la protección de los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones.*

El Congreso de Colombia

DECRETA:

TITULO I

OBJETO Y AMBITO DE APLICACION

Artículo 1°. *Objeto.* La presente ley tiene por objeto dictar disposiciones tendientes a proteger a los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones enumerados en el artículo 2° de la presente ley.

Artículo 2°. *Ambito de aplicación.* La presente ley se aplica al servicio de Telefonía Móvil Celular, TMC; Servicios de Comunicación Personal, PCS; servicios que utilicen Sistemas de Acceso Troncalizado (Trunking) y Servicios de Valor Agregado y Telemáticos.

Artículo 3°. *Principio de favorabilidad de los usuarios.* Las normas de protección al usuario son de orden público. Toda duda en la interpretación y aplicación de las normas previstas en materia de servicios de telecomunicaciones será interpretada, aplicada y resuelta a favor del suscriptor y/o usuario.

## TÍTULO II

### DERECHOS DE LOS SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS

Artículo 4°. *Derechos de los usuarios.* Los usuarios tienen derecho a recibir servicios de calidad a costos eficientes, con oferta suficiente, adecuada cobertura e información veraz y oportuna para tomar sus decisiones, y además, a:

1. Presentar peticiones, quejas y recursos ante los operadores.
2. Presentar quejas y denuncias ante la Superintendencia de Industria y Comercio contra los operadores por violaciones al régimen de protección al usuario o por incumplimiento de sus deberes.
3. Acudir a mecanismos alternativos de solución de conflictos para resolver conforme a Derecho y de manera oportuna, las diferencias que tengan con los operadores o proveedores.
4. A que le cobren el servicio de manera proporcional a la calidad y continuidad recibida. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá ordenar a las empresas la devolución de las sumas facturadas al usuario cuando se presenten fallas en la calidad o continuidad del servicio.

## TÍTULO III

### AUTORIDADES COMPETENTES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 5°. *Superintendencia de Industria y Comercio.* La Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad de inspección, vigilancia y control de los regímenes de libre y leal competencia en los servicios no domiciliarios de comunicaciones es la autoridad competente para proteger los derechos de los usuarios, suscriptores y consumidores de dichos servicios. Para el efecto la Superintendencia contará, en adición a las propias, con las facultades previstas para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y podrá ordenar modificaciones a los contratos entre operadores y comercializadores de redes y servicios de telecomunicaciones o entre estos y sus suscriptores y/o usuarios, cuando sus estipulaciones sean contrarias al régimen de telecomunicaciones o afecten los derechos de estos últimos, sin perjuicio de las competencias regulatorias de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones sobre el particular.

La Superintendencia de Industria y Comercio continuará ejerciendo respecto de estos servicios las funciones jurisdiccionales que le fueron otorgadas en la Ley 446 de 1998 en materia de competencia desleal y protección del consumidor.

Parágrafo. *Adopción de medidas cautelares.* La Superintendencia de Industria y Comercio podrá ordenar medidas cautelares de suspensión provisional de una actuación del proveedor de los servicios a los que se refiere esta ley, cuando considere que existen fundados indicios sobre hechos que puedan poner en riesgo los derechos de los usuarios, la continuidad de la prestación de los servicios, comprometan las condiciones de seguridad de estos o se pruebe el cobro de sobrecostos injustificados en las tarifas por su prestación.

La suspensión se ordenará mediante acto administrativo.

Artículo 6°. *Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, CRT.* Además de lo dispuesto en otras normas, corresponde a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios de los servicios no domiciliarios de telecomunicaciones, incluida aquella necesaria para garantizar la calidad del servicio.

Para el adecuado ejercicio de dicha función, la CRT tendrá facultad selectiva de pedir información amplia, exacta, veraz y oportuna a quienes prestan los servicios públicos a los que esta ley se refiere. Quienes no la proporcionen, estarán sujetos a todas las sanciones previstas en la legislación vigente y aplicable a los servicios no domiciliarios de telecomunicaciones. En todo caso, las Comisiones podrán imponer por sí mismas las medidas correctivas del caso, cuando no se atiendan en forma adecuada sus solicitudes de información.

## TÍTULO IV

### OBLIGACIONES ESPECIALES DE LOS OPERADORES O PROVEEDORES

#### DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 7°. *Principios aplicables.* Sin perjuicio de la aplicación de las normas y regulación vigentes y aplicables a los servicios de telecomunicaciones, los operadores o proveedores deben prestar estos servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad establecidas en el contrato de concesión y en la regulación que sobre la materia expida la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, así como las normas que regulan el servicio atendiendo los principios de igualdad y no discriminación, de libre competencia y prácticas no restrictivas y en todo evento respetando los derechos de los suscriptores y/o usuarios.

Artículo 8°. *Directorio telefónico.* Los operadores o proveedores de Telefonía Móvil Celular, TMC; Servicios de Comunicación Personal, PCS; servicios que utilicen Sistemas de Acceso Troncalizado (Trunking) y Servicios de Valor Agregado y telemáticos, deberán proporcionar gratuitamente información de directorio telefónico referida a nombre, dirección y teléfono de sus suscriptores y usuarios. Este podrá ser de acceso en Internet, o a través de consulta gratuita por operadora.

El operador deberá respetar la solicitud de los suscriptores y/o usuarios que no deseen ser incluidos en el directorio.

Artículo 9°. *Equipos terminales.* Los equipos terminales necesarios para la utilización del servicio de Telefonía Móvil Celular, TMC; Servicios de Comunicación Personal, PCS; servicios que utilicen Sistemas de Acceso Troncalizado (Trunking) y Servicios de Valor Agregado (Internet) y telemáticos podrán ser adquiridos libremente por los suscriptores y/o usuarios.

Ningún operador de servicios de telecomunicaciones puede solicitar o exigir a sus suscriptores y/o usuarios la adquisición o utilización de equipos terminales suministrados por el operador o por un tercero. Los equipos terminales que venda el operador deberán estar homologados, cuando dicha homologación sea necesaria y obligatoria.

La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones regulará lo concerniente a la reposición de equipos terminales de los suscriptores y/o usuarios y las obligaciones que se deriven para los operadores en tal sentido.

Artículo 10. *Factura.* La factura es el documento que refleja la prestación del servicio por parte del operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones al suscriptor y/o usuario, la cual, habiendo sido expedida de conformidad con la regulación realizada para el efecto, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial y las demás normas aplicables. Su forma y contenido se regirá por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Al cabo de cinco (5) meses de haberse consumido el servicio, no podrán cobrarse bienes o servicios que no fueron facturados por error, omisión o cualquier otro evento imputable al operador, salvo en los casos que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.

Parágrafo. El operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones deberá entregar la factura al suscriptor y/o usuario en la dirección registrada por este, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

Artículo 11. *Número de emergencias.* Los operadores de los servicios a que se refiere esta ley deberán habilitar los números de emergencia para que los usuarios puedan hacer uso de estos en cualquier momento y de forma gratuita, incluso cuando el servicio haya sido suspendido por falta de pago.

Artículo 12. *Administración de las bases de datos de suscriptores.* Prohíbese la enajenación, arriendo, donación o cualquier tipo de usufructo de las bases de datos de los suscriptores o usuarios de los servicios a los que se refiere esta ley. La Superintendencia de Industria y Comercio será la entidad encargada de proteger la privacidad de los datos de los suscriptores o usuarios contenidos en estas bases.

Artículo 13. *Promociones y ofertas a través de mensajes.* Prohíbese a los operadores o proveedores de los servicios a los que se refiere esta ley, presumir o inducir el consentimiento del suscriptor y/o usuario a través de mensajes de texto, multimedia, de voz o similares respecto de las promociones, concursos, beneficios o servicios que ofrecen u obligar a estos a enviar mensajes de

texto, multimedia, de voz o similares con el propósito de que otorguen o no su consentimiento respecto de las promociones, concursos, beneficios o servicios ofrecidos a través de los mensajes.

## TÍTULO V

### EL CONTRATO DE SERVICIOS

Artículo 14. *Normas aplicables.* Las relaciones entre los suscriptores y/o usuarios y operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones no domiciliarios de los que trata esta ley se regirán por las condiciones previstas en el contrato y por el régimen de protección de los derechos de los usuarios expedido por la CRT, sin perjuicio de la aplicación de las normas vigentes, las condiciones previstas en los contratos de concesión y todas aquellas disposiciones que se expidan con posterioridad y que no contravengan lo dispuesto en la presente ley.

Artículo 15. *Contrato de servicios.* El contrato de servicios de telecomunicaciones es un contrato en virtud del cual un operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones se compromete a prestarlos a un suscriptor y/o usuario a cambio de un precio en dinero, acorde con las estipulaciones de la presente ley y las demás normas que le sean aplicables. En los textos de los contratos se deberán incluir, además de las estipulaciones escritas que para el efecto determine la CRT, las siguientes:

1. Las causales de terminación del contrato por cada una de las partes.
2. Las causales de suspensión del servicio por razones imputables al suscriptor y/o usuario.
3. Los sobrecostos por el uso del roaming internacional, si aplica.
4. Los servicios que no generan costo para el suscriptor.
5. El derecho de los usuarios y suscriptores a presentar peticiones, quejas o reclamos y los recursos relacionados con la prestación, utilización, facturación y calidad del servicio, así como los aspectos normativos y operativos de los procedimientos aplicables a la presentación de las peticiones, quejas, reclamos y recursos.
6. Las condiciones para la compensación o reintegro que corresponda por el tiempo que el servicio no haya estado disponible al usuario, por causas imputables a los operadores o proveedores, de conformidad con la regulación que para el efecto expida la CRT, salvo el acaecimiento de la fuerza mayor o el caso fortuito. En cualquier caso, los proveedores u operadores deberán informar al usuario de manera previa, oportuna y adecuada sobre la suspensión, restricción o eliminación de los servicios contratados.

Los operadores deben entregar una copia del contrato de servicios al suscriptor, así como de todas las modificaciones que se efectúen al mismo durante su vigencia.

Artículo 16. *Características del contrato.* En los contratos de servicios a los que se refiere esta ley, y sin perjuicio de la aplicación de otras normas vigentes y aplicables a los servicios de telecomunicaciones, no podrán incluirse cláusulas que:

1. Impliquen que el suscriptor y/o usuario otorgue su consentimiento para que el operador remita a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a favor del operador, así como información sobre el comportamiento del suscriptor y/o usuario en sus relaciones comerciales. Para el efecto deberá tenerse en cuenta lo dispuesto en el TÍTULO V de la presente ley.
2. Impliquen que el suscriptor y/o usuario otorgue su consentimiento para que el operador establezca estipulaciones en cuanto a multas o sanciones por terminación anticipada, cláusulas de permanencia mínima y prórrogas automáticas. Para el efecto deberá tenerse en cuenta lo dispuesto en el parágrafo 1° del artículo 25 de la presente ley.
3. Sean contrarias a la buena fe y al justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de los operadores y el suscriptor y/o usuario o impongan al suscriptor y/o al usuario a una renuncia anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato o la ley le conceden.
4. Excluyan o limiten la responsabilidad que corresponde a los operadores para la prestación del servicio de acuerdo con la concesión o licencia.

5. Den a los operadores la facultad de resolver o terminar unilateralmente el contrato, por razones distintas al incumplimiento del suscriptor y/o usuario, la fuerza mayor o el caso fortuito y las demás que establezca la ley.

6. Confieran al operador plazos que excedan los previstos en la ley y en la regulación para el cumplimiento de alguna de sus obligaciones.

7. Limiten el derecho del suscriptor y/o usuario a pedir la resolución del contrato, o indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento total o grave del operador.

8. Permitan al operador, en el evento de terminación unilateral y anticipada del contrato por parte del suscriptor y/o usuario, exigir de este una compensación no establecida previamente en el contrato.

9. Obligan al suscriptor y/o usuario a dar preaviso superior al establecido en la regulación vigente para la terminación del contrato.

10. Presumen cualquier manifestación de voluntad en el suscriptor y/o usuario, salvo que:

- a) Se dé al suscriptor y/o usuario un plazo amplio, el cual deberá ser como mínimo de treinta días (30) calendario para manifestarse en forma explícita, y
- b) El operador se obligue a hacer saber al suscriptor y/o usuario las consecuencias que se derivarán de su silencio, una vez venza el plazo otorgado.

Artículo 17. *Suspensión del servicio.* En los contratos de servicios deben establecerse claramente las causales para la suspensión del servicio por causas imputables al suscriptor y/o usuario, así como las que den lugar a la terminación del contrato. Será causal de suspensión del servicio por razones imputables al usuario, sin perjuicio de las estipulaciones contractuales que sobre el efecto se consagren en los contratos y que no violen lo previsto en esta ley o en la regulación, la falta de pago del servicio, salvo las sumas en relación con las cuales exista reclamación no resuelta, deberán ser canceladas en caso de no prosperar la reclamación.

Cuando se compruebe que el suscriptor y/o usuario ha efectuado alguna de las siguientes conductas, el operador podrá dar por terminado unilateralmente el contrato, sin perjuicio de la debida aplicación del debido proceso:

- a) Efectuar conexiones fraudulentas o sin autorización del operador;
- b) Entregar información falsa al momento de suscribir el contrato;
- c) Adulterar las facturas del servicio.

Los operadores deberán compensar o reintegrar lo que corresponda por el tiempo que el servicio no haya estado disponible al suscriptor y/o usuario, por causa de la suspensión del servicio por falta de pago, cuando el suscriptor haya efectuado correcta y oportunamente el pago.

Artículo 18. *Restablecimiento del servicio.* El restablecimiento en la prestación del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y cancelados los pagos a que hubiere lugar, salvo que aquella diere lugar a la terminación unilateral del contrato por parte del operador, todo de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de servicio y en la presente ley.

El restablecimiento del servicio debe realizarse a más tardar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la cesación de la causa que originó la suspensión y la cual sea imputable al usuario, so pena de perder el operador en favor del suscriptor el valor por reconexión, el cual debe abonar a la factura del período siguiente.

Los operadores del servicio, dejarán constancia en el sistema (base de datos) de la fecha en que se efectuó la reconexión de la cual entregarán versión impresa al suscriptor que así lo requiera.

No podrá cobrarse suma alguna por conexión cuando el servicio hubiere sido suspendido por causa no imputable al suscriptor y/o usuario.

Artículo 19. *Reparaciones por falla en la prestación del servicio.* La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de los operadores. La falla en la prestación de los servicios a los que se refiere la presente ley dará derecho al suscriptor y/o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

1. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla.

2. El valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor y/o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor y/o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

No podrán acumularse a favor del suscriptor y/o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este artículo, con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa.

Artículo 20. *Inaplicación de las reparaciones por falla en la prestación del servicio.* No será de aplicación lo dispuesto en el artículo anterior cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:

- a) Incumplimiento grave por el suscriptor y/o usuario de las condiciones contractuales;
- b) Daños producidos en la red debido a la conexión por el suscriptor y/o usuario de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente;
- c) La fuerza mayor o el caso fortuito debidamente probado.

#### TÍTULO VI

##### DE LAS INFORMACIONES DE LOS USUARIOS EN LAS BASES DE DATOS

Artículo 21. *Reporte a Bancos de Datos.* Los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones no podrán enviar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos la información sobre la existencia de deudas a su favor ni solicitar información sobre el comportamiento del suscriptor y/o usuario en sus relaciones comerciales, a menos que el suscriptor y/o usuario otorgue su consentimiento escrito y expreso en documento diferente al contrato de servicios para pasar información crediticia a un banco de datos.

Sin perjuicio de la existencia de la autorización antes mencionada, cuando el operador pretenda hacer el reporte, deberá informarle al suscriptor y/o usuario con quince (15) días de anticipación al reporte mediante cualquier medio idóneo, señalando expresamente la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma.

El reporte a las centrales de riesgo no podrá realizarse sobre reclamaciones pendientes que tenga el suscriptor y/o usuario mientras no quede en firme la decisión de fondo y en última instancia sobre las mismas.

Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben reportar el cumplimiento de la obligación por parte del usuario o suscriptor a la central de riesgo durante los cinco (5) días siguientes al momento en que cese la mora, so pena de incurrir en las sanciones previstas en la normatividad vigente.

#### TÍTULO VII

##### DEL TRAMITE PARA LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS

Artículo 22. *Derecho de petición y de recurso.* Los suscriptores y/o usuarios de servicios de telecomunicaciones previstos en esta ley tienen derecho a presentar ante los operadores o proveedores peticiones, quejas, reclamos y recursos relativos al contrato de servicios, su desarrollo y ejecución, de conformidad con lo previsto en esta ley y en la regulación expedida por la CRT.

Artículo 23. *Atención al suscriptor y/o usuario y líneas gratuitas de información.* Los operadores están obligados a brindar toda la información exigida de conformidad con la presente ley y la regulación expedida por la CRT, a través de las líneas gratuitas de atención al usuario.

En la atención a los usuarios o suscriptores a través de las líneas gratuitas de información no se les podrá exigir constancias, certificaciones o documentos que los operadores tengan, o que puedan conseguir en sus archivos con el objeto de dar trámite a sus solicitudes.

Será deber primordial de los operadores o proveedores a través de la línea gratuita de información atender de manera rápida y oportuna las solicitudes que les formulen los usuarios o suscriptores, quienes tendrán derecho a obtener la resolución de sus solicitudes a través de esta vía. Salvo por razones de seguridad del usuario o suscriptor, por medio de la línea gratuita de atención al usuario se deberán resolver sus solicitudes de igual manera a como se resolverían directamente en las oficinas de atención al usuario dispuestas para el efecto.

A través de la línea gratuita los usuarios o suscriptores pueden presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos. Para el efecto, los operadores deben dejar las constancias respectivas sobre la presentación de cualquier petición por este medio e informar el número de radicación al usuario o suscriptor. La petición, queja, reclamo o recurso formulado a través de este medio tiene efectos jurídicos vinculantes para el operador.

Parágrafo. Los operadores de los servicios no domiciliarios de telecomunicaciones deberán en el servicio gratuito de atención al usuario habilitar la opción de atención personal al inicio de la comunicación.

Artículo 24. *De las oficinas de peticiones y recursos.* Los operadores de servicios de telecomunicaciones tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas, reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios en relación con el servicio o servicios que prestan aquellos. Para el efecto, constituirán sitios o puntos de atención o medios idóneos en todas las áreas de cubrimiento a nivel nacional en donde los usuarios puedan presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos. Dichos puntos llevarán una relación detallada de las peticiones, quejas, reclamos y recursos presentados y del trámite y las respuestas que se dieron. Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

Artículo 25. *De los recursos.* El recurso es un acto del suscriptor y/o usuario para obligar a la empresa a revisar las decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.

El recurso de reposición deberá interponerse dentro del mes siguiente a aquél en que el operador ponga en conocimiento del suscriptor y/o del usuario su decisión, ante el jefe de la dependencia que haya decidido la petición, queja o reclamo, radicándolo en la oficina de peticiones, quejas, reclamos y recursos, dispuestas para el efecto, en la línea gratuita de atención al usuario o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan los operadores. Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión del operador, expresada por el suscriptor y/o usuario dentro del término antes mencionado, debe ser atendida y tramitada como recurso de reposición.

El recurso de apelación se entenderá interpuesto en subsidio del recurso de reposición, con la simple presentación de este último y será concedido por el operador en todos los casos en que el recurso de reposición no sea resuelto de manera favorable al suscriptor y/o usuario, a fin de que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al suscriptor y/o usuario, el operador lo remita a la Superintendencia de Industria y Comercio para que esta resuelva el recurso de apelación.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Los operadores de servicios de telecomunicaciones deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos.

Si dentro del trámite de la apelación, la Superintendencia de Industria y Comercio estima necesario practicar pruebas o el recurrente las solicita, deberá informar por correo certificado a las partes, con la indicación de la fecha exacta en que vence el término probatorio, que no puede ser superior a veinte (20) días hábiles, prorrogables hasta por otro tanto.

En el trámite de la apelación, las partes podrán sustentar y aportar pruebas a la Superintendencia de Industria y Comercio para que sean tenidas en cuenta al momento de resolver en segunda instancia.

Artículo 26. *Del pago y de los recursos.* Los operadores de servicios de telecomunicaciones, no pueden exigir el pago de la factura como requisito para la recepción y atención de las peticiones, quejas, reclamos y recursos. Tampoco podrán suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

La presentación de peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionadas con la facturación del servicio está sujeta al pago, antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, de las sumas que no sean objeto de reclamación; de lo contrario, el peticionario deberá proceder al pago del monto total de la misma, sin perjuicio de que una vez pagada pueda presentar la petición, queja, reclamo o recurso, dentro de los cinco (5) meses siguientes a la fecha de su pago oportuno.

Artículo 27. *De las causales y la información de los recursos.* Los recursos pueden interponerse por cualquier inconformidad que pueda llegar a tener el usuario con la decisión adoptada por el operador como consecuencia de una petición, queja o reclamo, relacionado con el desarrollo de la relación contractual, y con la violación de la ley, de la regulación o del contrato de servicios. En los contratos se indicará el trámite que debe darse a los recursos, y los funcionarios que deben resolverlos.

Artículo 28. *De la asesoría al suscriptor y/o usuario en el recurso.* Las personerías municipales o distritales deberán asesorar a los suscriptores o usuarios que deseen presentar recursos, cuando lo soliciten personalmente.

Artículo 29. *Del término para responder el recurso.* Los operadores de Servicios de telecomunicaciones de que trata la presente ley, tienen la obligación de resolver las peticiones, quejas, reclamos y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios, dentro del término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja, reclamo o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, el operador de servicios de telecomunicaciones reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del Silencio Administrativo Positivo. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Industria y Comercio, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

Las respuestas evasivas o incompletas, la ampliación del plazo para la práctica de pruebas sin observar el procedimiento señalado en la ley y el hecho de no iniciar el trámite de notificación dentro de los cinco (5) días siguientes a la adopción de la decisión por parte del operador, son motivos que configuran, igualmente, el Silencio Positivo Administrativo.

Artículo 30. *De la notificación de la decisión sobre peticiones y recursos.* La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista por el Código Contencioso Administrativo, siempre que el operador no cuente con otros mecanismos alternos de notificación que garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por parte del interesado, los cuales, deben ser autorizados previamente a su implementación por la autoridad que ejerza las funciones de inspección, vigilancia y control.

Si la respuesta a la petición, queja, reclamo o recurso de reposición no es notificada por el operador de servicios de telecomunicaciones dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, el usuario podrá solicitar ante la Superintendencia de Industria y Comercio que se inicie la investigación administrativa pertinente, sin perjuicio de la aplicación del Silencio Administrativo Positivo.

## TÍTULO VIII

### INFORMACION AL USUARIO Y PUBLICIDAD COMERCIAL

Artículo 31. *Deber de Información.* Los operadores antes y durante el desarrollo y ejecución de los contratos, deben garantizar a los usuarios el acceso a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de las tarifas y planes tarifarios vigentes y la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio, las condiciones del mismo, así como también los principales aspectos como el área de cubrimiento de la red, tarifas, condiciones contractuales y todo lo que para el efecto disponga la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Parágrafo 1°. En el caso de que se establezcan estipulaciones en cuanto a multas o sanciones por terminación anticipada, cláusulas de permanencia mínima y prórrogas automáticas, estas no serán aplicables a menos que en ellas consienta el usuario, de manera expresa y en documento aparte al contrato, de conformidad con la regulación que para el efecto establezca la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Parágrafo 2°. En todos los sitios de promoción, ventas y distribución y en las oficinas de atención al usuario de que dispongan los operadores de servicios de telecomunicaciones, deberán existir anuncios o carteleras suficientemente visibles, y en las páginas web y líneas de atención al usuario, mecanismos de información en donde se informe a los usuarios sus derechos y la manera de

ejercer su derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos ante los operadores de servicios de telecomunicaciones.

Parágrafo 3°. Los operadores de servicios de telecomunicaciones deberán sujetarse a lo establecido por el Decreto 3466 de 1982 o las normas que lo sustituyan, modifiquen o adicionen cuando se trate de mensajes publicitarios y promociones.

## TÍTULO IX DISPOSICIONES FINALES

Artículo 32. *Sanciones.* La violación a las disposiciones establecidas en la presente ley y a las demás normas a las que se sujetan los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones no domiciliarios contemplados en esta ley, dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en las normas que rigen los servicios públicos por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Artículo 33. *Vigencia.* La presente ley rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

### EXPOSICION DE MOTIVOS

#### 1. Consideraciones preliminares

Los problemas más recurrentes en la prestación de los servicios de telecomunicaciones y los cuales han motivado este proyecto de ley son principalmente los siguientes:

- a) Falta de claridad y especificidad en las condiciones de prestación del servicio a ser contratado;
- b) Errores al hacer reportes a las centrales de riesgo;
- c) Deficiente divulgación de información relacionada con trámites de reclamos, quejas y peticiones;
- d) Falta de discriminación detallada de los servicios consumidos y facturados;
- e) Poco control de los operadores en temas de suplantación y fraude;
- f) Ineficiencia en la atención a usuarios en líneas telefónicas de información y oficinas de atención;
- g) Facturación de servicios no consumidos realmente;
- h) Insuficiente información y claridad en las condiciones que rigen las promociones y ofertas;
- i) Problemas con la reposición de equipos.

En general el usuario será el beneficiario de este proyecto de ley, debido a que con este cuerpo normativo se le garantiza una mejor prestación del servicio. Para lograr cumplir este objetivo, demandado de tiempo atrás por los usuarios, nuestro proyecto de ley establece un compendio de disposiciones únicas, autónomas e independientes, **liberando así al usuario de la preocupante dispersión normativa que gobierna los temas de servicios no domiciliarios de telecomunicaciones y que hace que nunca sepa con certeza a que autoridad se debe dirigir para reclamar y reivindicar sus legítimos derechos.**

Así mismo consagramos específicamente cuales son sus derechos, pues el usuario no solo no sabe a que autoridad se debe dirigir sino que no sabe con certeza cuales son sus derechos.

En aras de fortalecer la debida aplicación de estos derechos de los usuarios, resulta fundamental establecer el principio de origen supranacional andino de la favorabilidad previendo **que toda duda en la interpretación y aplicación de las normas previstas en materia de servicios de telecomunicaciones será interpretada, aplicada y resuelta a favor del usuario.**

Un tema que preocupa a los usuarios consiste en no poder contar con un Directorio Telefónico gratuito de usuarios de servicios de Telefonía Móvil Celular, por lo cual este proyecto consagra la obligatoriedad del Directorio Telefónico, es así que los operadores o proveedores de Telefonía Móvil Celular, TMC; Servicios de Comunicación Personal, PCS; servicios que utilicen Sistemas de Acceso Troncalizado (Trunking) y Servicios de Valor Agregado, **deberán proporcionar gratuitamente información de directorio telefónico referida a nombre, dirección y teléfono, a sus suscriptores y usuarios. Este podrá ser de acceso restringido en Internet, o a través de consulta gratuita por operadora.**



En la actualidad debido al auge de las telecomunicaciones, la información cada vez adquiere un estatus más relevante dentro de los derechos de las personas, pero no solo la información sino el uso que de ella se haga, en especial las terribles consecuencias de los reportes a las centrales de riesgos. Por lo anterior nuestro proyecto establece que **la única forma en que un proveedor puede hacer un reporte a una central de riesgos es contando con la autorización previa, escrita y expresa de quien va a ser reportado y deberá informarlo 15 días antes de hacer el reporte, así mismo deberá reportar a la central el momento en que cese la causa que origino el reporte.**

El Congreso está en mora de expedir un procedimiento claro para presentar peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, pero no solo debe haber un procedimiento claro sino todos los medios necesarios para que se pueda activar este procedimiento, lo cual nos lleva al tema de las oficinas de atención al público. Pero este proyecto va más allá estableciendo que la no existencia de oficinas físicas no se vuelva un impedimento para el usuario, pues se deben establecer mecanismos como el uso de internet para presentar sus quejas, a más de ello la línea gratuita de atención al usuario. Este último aspecto se constituye como un claro avance en la materia, pues esta línea gratuita ya no será sólo de **información al usuario sino de atención al mismo, y la atención por esta vía generará la obligación de dar un número de radicación y tendrá efectos jurídicos vinculantes para el operador.**

**En materia de procedimiento debemos destacar los siguientes aspectos:**

a) El recurso de apelación se entenderá interpuesto en subsidio del recurso de reposición, con la simple presentación de este último;

b) Se consagra claramente el Silencio Administrativo Positivo y establece que las respuestas evasivas o incompletas, la ampliación del plazo para la práctica de pruebas sin observar el procedimiento señalado en la ley y, el hecho de no iniciar el trámite de notificación dentro de los cinco (5) días siguientes a la adopción de la decisión por parte del operador, son motivos que configuran, igualmente, el Silencio Positivo Administrativo.

**Un importante aspecto es el que tiene que ver con el deber de información, consistente en que los operadores antes y durante el desarrollo y ejecución de los contratos, deben garantizar a los usuarios el acceso a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de las tarifas y planes tarifarios vigentes y la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio,** las condiciones del mismo, así como también los principales aspectos como el área de cubrimiento de la red, tarifas, condiciones contractuales y todo lo que para el efecto disponga la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

En complementación a lo anterior se establece en este proyecto **que en todos los sitios de promoción, ventas y distribución y en las oficinas de atención al usuario de que dispongan los operadores de servicios de telecomunicaciones, deberán existir anuncios o carteleras suficientemente visibles, y en las páginas web y líneas de atención al usuario, mecanismos de información en donde se informe a los usuarios sus derechos y la manera de ejercer su derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos ante los operadores de servicios de telecomunicaciones.**

Finalmente se establece la **reparación por falla en la prestación del servicio.** Lo anterior quiere decir que si el servicio para el usuario falla, el operador deberá indemnizarlo por los perjuicios causados en proporción a la duración de la falla. Esta indemnización será de la siguiente manera: **el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor y/o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor y/o usuario haya incurrido para suplir el servicio.**

## 2. Justificación del proyecto de ley

En la Constitución de 1991, los derechos de los consumidores son “derechos colectivos”, derechos humanos de segunda generación, que se concretan en el derecho colectivo de los consumidores a la calidad de los bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como a la información que debe suministrarse al público en su comercialización, según las voces del artículo 78 de la Constitución.

La libre empresa y la iniciativa privada están consagradas en la Constitución, no obstante el Estado puede intervenir estas libertades con el objeto de restablecer la competencia leal y los derechos de los consumidores protegidos

por la Constitución Política, en aras de hacer prevalecer el interés general sobre el particular debido a la desigualdad entre productor y consumidor, lo que obliga a hacer una adecuada regulación legal y administrativa tendiente a superar esa desigualdad, lo que encuentra respuesta en el presente proyecto de ley a través de la protección de los derechos de los consumidores frente a la desventaja con respecto a los productores de los bienes y servicios.

Este propósito se logra dotando de herramientas efectivas y claras, provenientes de la ley, a las entidades llamadas a proteger y regular los derechos de los usuarios, en este contexto la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, CRT, es el organismo regulador del mercado de las telecomunicaciones en Colombia, que tiene el propósito de promover tanto la prestación efectiva de los servicios de telecomunicaciones a todos los usuarios como el desarrollo del sector, dentro de los lineamientos definidos por el Estado, a través de la promoción de la competencia y la inversión, la protección a los usuarios y la integración al ámbito internacional. Por su lado la Superintendencia de Industria y Comercio garantiza el cumplimiento de los derechos de los consumidores; fomenta el mejoramiento de la calidad en los bienes y servicios y estimula la competencia mediante la aplicación de las normas sobre prácticas comerciales restrictivas y competencia desleal.

Con base en lo anterior, el presente proyecto de ley delinea y delimita claramente las competencias compartidas de las entidades citadas, en lo que tenga que ver esencialmente con la protección al usuario, y zanjando definitivamente las interpretaciones que pudieran darse sobre las competencias y facultades de estas entidades, debido entre otras cosas, a la abundante dispersión de normas que oscurecen, por momentos, el ejercicio de sus propias atribuciones, es así entonces que nuestro proyecto provee la claridad en punto a las competencias y atribuciones de la CRT y de la SIC, lo que desde hace tiempo estaba en mora de hacer el Congreso de la República.

### 2.1 Importancia del presente proyecto de ley

El presente proyecto de ley encuentra su esencial razón de ser en el hecho que los servicios de telecomunicaciones han venido siendo regulados por diversas normas legales y reglamentarias, lo cual ha redundado en ambigüedades sobre los derechos de los usuarios, las autoridades competentes y las normas aplicables, entre otras cosas, lo cual hace pensar que el desarrollo normativo no ha tenido en cuenta el rápido crecimiento del sector de las telecomunicaciones, pero, lo más preocupante, es el hecho de no reconocer la autonomía y especialidad de los servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones, como son la Telefonía Móvil Celular, TMC, Servicios de Comunicación Personal, PCS, servicios que utilicen Sistemas de Acceso Troncalizado (Trunking) y Servicios de Valor Agregado, los cuales han venido siendo regulados en normas independientes y con criterios, las más de las veces diversos en su contenido, es por esto que este proyecto de ley es un primer paso en aras de reconocer autonomía y reglas propias a los servicios de telecomunicaciones.

Si bien es cierto que los servicios de telecomunicaciones son servicios públicos, no podemos conformarnos con hacer remisión normativa para los servicios de telecomunicaciones a la Ley 142 de 1994, sobre los servicios públicos domiciliarios, lo que debe hacer el Congreso, y es esta la motivación del presente proyecto de ley, es ocuparse de manera autónoma de estos servicios.

### 2.2 Autoridades competentes

Ahora bien, la remisión para los servicios no domiciliarios de comunicaciones a la Ley 142 de 1994, se ha hecho tradicionalmente para los efectos del régimen de competencia y protección al usuario, aspectos de los que se ocupa la ley en comento en su Título VIII, y se ha adscrito su competencia a la Superintendencia de Industria y Comercio. Actualmente la Superintendencia de Industria y Comercio tiene facultades en materia de protección al usuario con base en el artículo 40 del Decreto 1130 de 1999, el cual remite su ejercicio a lo previsto para la Superintendencia de Servicios Públicos por la Ley 142 de 1994, en el artículo 79 y en el Capítulo VII del Título VIII de esta ley. En ese orden de ideas los operadores de servicios públicos no domiciliarios deben tramitar las peticiones, quejas y reclamos de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo VII del Título VIII de la Ley 142 de 1994.

Si bien en apariencia resultaría que la remisión legal hecha por el Decreto 1130 de 1999 resulta clara, es necesario tener en cuenta que se hace indispensable expedir normas con fuerza de ley que garanticen un cuerpo normativo único y aplicable a los servicios de telecomunicaciones, lo cual viene siendo

demandado por la CRT, cuando expresa que: “*No obstante tal claridad, el régimen de protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios de servicios de telecomunicaciones vigente no establece específicamente dichas disposiciones, que siendo aplicables a todos los servicios, aparecen en cuerpos normativos diferentes. Esta razón explica el hecho que en la propuesta regulatoria se incorporen de manera general las disposiciones relacionadas con el derecho de los usuarios a presentar peticiones, quejas y recursos (PQR)*”<sup>1</sup>.

En lo que respecta a los servicios públicos domiciliarios, la Ley 142 de 1994 consagra un régimen normativo único, claro y completo, sin dejar de lado el aspecto de la protección de los usuarios de tales servicios, en cambio existen diversas disposiciones que regulan los servicios de telecomunicaciones, lo cual da cuenta de un desarrollo legal ambiguo en esta materia, por lo cual el Congreso de la República está en mora de expedir una ley que debe desarrollarse y fundamentarse en normas específicas para los servicios de telecomunicaciones, **“pues las remisiones a otras leyes tienden a confundir a usuarios, operadores y autoridades de control y vigilancia y generan la posibilidad de dar alcances no pretendidos con la remisión.”**

Sin restarle importancia a la remisión que diversas normas han hecho a la Ley 142 de 1994, para aplicarlas a los servicios de telecomunicaciones, el presente proyecto de ley busca dictar disposiciones autónomas y claras en su aplicación y procedimiento y competencias a estos servicios.

### 2.3 Dispersión normativa

**Normas básicas del Ministerio de Comunicaciones:** Ley 72 de 1989, Decreto-ley 1900 de 1990, Decreto 1130 de 1999, Decreto 1620 de 2003.

**Servicios Públicos Domiciliarios:** Ley 142 de 1994, Ley de 1996, Ley 689 de 2001, Ley 732 de 2002.

**Telefonía móvil celular:** Ley 37 de 1993, Decreto 741 de 1993, Decreto 440 de 1997, Ley 422 de 1998, Decreto 4234 de 2004.

**Valor agregado:** Decretos 600 de 2003 y 3055 de 2003.

**Servicio básico en la modalidad de sistemas de acceso troncalizado (Trunking):** Decreto 2343 de 1996, Resolución 3258 de 1996, Resolución 1966 de 2002.

**Servicios de Comunicación Personal, PCS:** Ley 555 de 2000, Decreto 575 de 2002, Decreto 576 de 2002, Decreto 2732 de 2002, Decreto 2790 de 2002, Resolución 1512 de 2001, Resolución 857 de 2002, Resolución 34 de 2003, Resolución 908 de 2003.

Los problemas generados por esta dispersión normativa redundan en las diferentes entidades de inspección, vigilancia y control en los servicios de telecomunicaciones, como lo venimos reseñando eso genera duplicidad de funciones, problema que nuestro proyecto de ley resuelve al señalar en los artículos 4° y 5° que la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad de inspección, vigilancia y control de los regímenes de libre y leal competencia en los servicios no domiciliarios de comunicaciones es la autoridad competente para proteger los derechos de los usuarios, suscriptores y consumidores de dichos servicios. Para el efecto la Superintendencia, contará, en adición a las propias, con las facultades previstas para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y podrá ordenar modificaciones a los contratos entre operadores y comercializadores de redes y servicios de telecomunicaciones o entre estos y sus usuarios, cuando sus estipulaciones sean contrarias al régimen de telecomunicaciones o afecten los derechos de estos últimos, sin perjuicio de las competencias regulatorias de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones sobre el particular.

La Superintendencia de Industria y Comercio continuará ejerciendo respecto de estos servicios las funciones jurisdiccionales que le fueron otorgadas en la Ley 446 de 1998 en materia de competencia desleal y protección del consumidor.

Por su parte a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, CRT, le corresponde expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios no domiciliarios de telecomunicaciones, incluida aquella necesaria para garantizar la calidad del servicio.

Para el adecuado ejercicio de dicha función, la CRT tendrá facultad selectiva de pedir información amplia, exacta, veraz y oportuna a quienes prestan los servicios públicos a los que esta ley se refiere. En todo caso, las comisiones podrán imponer por sí mismas las medidas correctivas del caso, cuando no se atiendan en forma adecuada sus solicitudes de información.

De esta forma nuestro proyecto de ley no deja duda sobre las claras competencias de estas entidades, pero, a más de ello, consagra un procedimiento independiente, derechos de los usuarios aplicables por especialidad a los servicios de telecomunicaciones. En aras de evitar que por la dispersión normativa resulten afectados los usuarios, el presente proyecto de ley consagra la favorabilidad de estos de la siguiente manera:

**“Artículo 3°. De la favorabilidad de los usuarios. Toda duda en la interpretación y aplicación de las normas previstas en materia de servicios de telecomunicaciones será interpretada, aplicada y resuelta a favor del usuario”.**

Este principio de la favorabilidad encuentra sustento legal en la normativa supranacional y vinculante para Colombia, expedida por la Comunidad Andina de Naciones, CAN, especialmente la Decisión 638 de 2006, y en el artículo 36 de la Decisión 462 que obliga a los Países Miembros a garantizar un trato igualitario, no discriminatorio y con libre elección del proveedor de servicios y conocimiento de las tarifas de los servicios de telecomunicaciones, así como que propendan por que su normativa nacional referida a los derechos de los usuarios finales, recoja los anteriores principios, así mismo obliga a que la liberalización del comercio de servicios de telecomunicaciones, la intensificación de la competencia y la libre elección de los servicios de comunicaciones son paralelas con el establecimiento de un marco regulador armonizado que garantice la prestación del servicio de telecomunicaciones y el derecho de los usuarios del mismo, principios estos que recoge el presente proyecto de ley y que clama por ser aprobado en el Congreso.

### 2.4 Normas andinas

Estas normas implican el principio de aplicabilidad directa de las normas comunitarias así como su carácter supranacional, lo cual es llevado a la práctica al entrar en vigencia el Tratado de Creación del Tribunal Andino, al constituir en punto al ordenamiento jurídico andino, que este estará comprendido por:

- a) El Acuerdo de Cartagena, sus Protocolos e Instrumentos adicionales;
- b) El presente Tratado y sus Protocolos Modificatorios;
- c) Las Decisiones del Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores y la Comisión de la Comunidad Andina;
- d) Las Resoluciones de la Secretaría General de la Comunidad Andina, y
- e) Los Convenios de Complementación Industrial y otros que adopten los Países Miembros entre sí y en el marco del proceso de la integración subregional andina.

Establece así mismo que las Decisiones obligan a los Países Miembros desde la fecha en que sean aprobadas por el Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores o por la Comisión de la Comunidad Andina y que los Países Miembros están obligados a adoptar las medidas que sean necesarias para asegurar el cumplimiento de las normas que conforman el ordenamiento jurídico de la Comunidad Andina.

Se comprometen, asimismo, a no adoptar ni emplear medida alguna que sea contraria a dichas normas o que de algún modo obstaculice su aplicación.

Esta claridad del mandato andino, en lo que respecta a los servicios de telecomunicaciones, está dada en la Decisión 638 de 2006, en la cual se establecen los lineamientos para la Protección al Usuario de Telecomunicaciones de la Comunidad Andina, y el presente proyecto de ley no hace otra cosa que acatar ese mandato.

### 2.5 Innovaciones del presente proyecto de ley

a) **Este proyecto de ley contiene un cuerpo normativo único, autónomo e independiente** que busca dictar disposiciones tendientes a proteger a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones de Telefonía Móvil Celular, TMC; Servicios de Comunicación Personal, PCS; servicios que utilicen Sistemas de Acceso Troncalizado (Trunking) y Servicios de Valor Agregado;

<sup>1</sup> Documento soporte modificación al Régimen de los Derechos de los Usuarios de Servicios de telecomunicaciones, Regulación y Asesoría, enero de 2007.

b) **Consagra el principio de origen supranacional andino de la favorabilidad** indicando que toda duda en la interpretación y aplicación de las normas previstas en materia de servicios de telecomunicaciones será interpretada, aplicada y resuelta a favor del usuario;

c) **Delimita las atribuciones y competencias de las autoridades de control de una manera precisa y sin ambigüedades**, adscribiéndole a la Superintendencia de Industria y Comercio las atribuciones como autoridad de inspección, vigilancia y control de los regímenes de libre y leal competencia en los servicios no domiciliarios de comunicaciones y competente para proteger los derechos de los usuarios, suscriptores y consumidores de dichos servicios, al paso que a la CRT le corresponde expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios no domiciliarios de telecomunicaciones, incluida aquella necesaria para garantizar la calidad del servicio.

Da facultad selectiva a la CRT de pedir información amplia, exacta, veraz y oportuna a quienes prestan los servicios públicos a los que esta ley se refiere. En todo caso, las comisiones podrán imponer por sí mismas las sanciones del caso, cuando no se atiendan en forma adecuada sus solicitudes de información;

d) **Consagra la obligatoriedad del Directorio Telefónico** obligando a que los operadores o proveedores de Telefonía Móvil Celular, TMC; Servicios de Comunicación Personal, PCS; servicios que utilicen Sistemas de Acceso Troncalizado (Trunking) y Servicios de Valor Agregado, deberán proporcionar gratuitamente información de directorio telefónico referida a nombre, dirección y teléfono a sus suscriptores y usuarios. Este podrá ser de acceso restringido en Internet, o a través de consulta gratuita por operadora.

El operador deberá respetar la solicitud de los suscriptores que no deseen ser incluidos en el directorio;

e) **Se ocupa del derecho a la información y a los datos personales en bases de datos.** Obliga a los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones a que no podrán enviar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos la información sobre la existencia de deudas a su favor ni solicitar información sobre el comportamiento del suscriptor y/o usuario en sus relaciones comerciales, a menos que el usuario otorgue su consentimiento escrito y expreso en documento diferente al contrato de servicios para pasar información crediticia a un banco de datos.

Establece que sin perjuicio de la existencia de la autorización antes mencionada, cuando el operador pretenda hacer el reporte, deberá informarle al suscriptor y/o usuario con quince (15) días de anticipación al reporte mediante cualquier medio idóneo, señalando expresamente la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma. El reporte a las centrales de riesgo no podrá realizarse sobre reclamaciones pendientes que tenga el suscriptor y/o usuario mientras no quede en firme la decisión de fondo y en última instancia sobre las mismas. Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben reportar el cumplimiento de la obligación por parte del usuario o suscriptor a la central de riesgo durante los cinco (5) días siguientes al momento en que cese la mora, so pena de incurrir en las sanciones previstas en la normatividad vigente;

f) **Consagra un procedimiento autónomo e independiente, para efectos del trámite para las peticiones, quejas, reclamos y recursos de los usuarios**, destacando que los operadores de servicios de telecomunicaciones constituirán sitios o puntos de atención o medios idóneos en todas las áreas de cubrimiento a nivel nacional en donde los usuarios puedan presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos. Dichos puntos llevarán una relación detallada de las peticiones, quejas, reclamos y recursos presentados y del trámite y las respuestas que se dieron. Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición;

g) **Establece que el recurso de apelación se entenderá interpuesto en subsidio del recurso de reposición, con la simple presentación de este último** y será concedido por el operador en todos los casos en que el recurso de reposición no sea resuelto de manera favorable al suscriptor y/o usuario, a fin de que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al suscriptor y/o usuario, el operador lo remita a la Superintendencia de Industria y Comercio para que esta resuelva el recurso de apelación;

h) **Consagra claramente el Silencio Administrativo Positivo** y establece que las respuestas evasivas o incompletas, la ampliación del plazo para la práctica de pruebas sin observar el procedimiento señalado en la ley y, el hecho de no iniciar el trámite de notificación dentro de los cinco (5) días siguientes a la adopción de la decisión por parte del operador, son motivos que configuran, igualmente, el Silencio Administrativo Positivo;

i) **Un importante aspecto es el que tiene que ver con el deber de información, consistente en que los operadores antes y durante el desarrollo y ejecución de los contratos, deben garantizar a los usuarios el acceso a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de las tarifas y planes tarifarios vigentes y la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio**, las condiciones del mismo, así como también los principales aspectos como el área de cubrimiento de la red, tarifas, condiciones contractuales y todo lo que para el efecto disponga la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

El proyecto se refiere a que en el caso de que se establezcan estipulaciones en cuanto a multas o sanciones por terminación anticipada, cláusulas de permanencia mínima y prórrogas automáticas, estas no serán aplicables a menos que en ellas consienta el usuario, de manera expresa y en documento aparte al contrato, de conformidad con la regulación que para el efecto establezca la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Siguiendo con el derecho de información establece que en todos los sitios de promoción, ventas y distribución y en las oficinas de atención al usuario de que dispongan los operadores de servicios de telecomunicaciones, deberán existir anuncios o carteleras suficientemente visibles, y en las páginas web y líneas de atención al usuario, mecanismos de información en donde se informe a los usuarios sus derechos y la manera de ejercer su derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos ante los operadores de servicios de telecomunicaciones;

j) **Remite al Estatuto del Consumidor** en lo referente a que los operadores de servicios de telecomunicaciones deberán sujetarse a lo establecido por el Decreto 3466 de 1982 o las normas que lo sustituyan, modifiquen o adicionen cuando se trate de mensajes publicitarios y promociones.

### 3. Servicios de telecomunicaciones

#### 3.1 Servicios públicos

La Constitución Política de 1991, en aras de cumplir con los fines esenciales de servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los derechos y deberes constitucionales, consagró un capítulo destinado a los servicios públicos como un derecho colectivo para garantizar un nivel de vida adecuado que promueva el desarrollo de las personas y la comunidad.

Con base en este propósito de mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y de la comunidad en general estableció que estos pueden ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. Sin embargo, por ser una actividad de tan alta importancia el Estado conserva la facultad de vigilancia, regulación y control.

#### 3.2 Servicios de telecomunicaciones

En la actualidad, paralelamente a los servicios públicos domiciliarios, no es posible desconocer otro grupo de servicios públicos que si bien no son domiciliarios, han adquirido relevancia dentro de la sociedad y por lo tanto requieren de una regulación más clara que brinde protección y seguridad jurídica a los ciudadanos, este grupo de servicios son los denominados "servicios públicos no domiciliarios".

Estos servicios se han convertido en motor social, económico y tecnológico pues su crecimiento tiene un alto impacto sobre el crecimiento del PIB y la inversión extranjera directa.

Los servicios públicos no domiciliarios han sido definidos por exclusión, es decir, se entiende que son todos aquellos a los que no se les aplica la Ley 142 de 1994 y están regulados por una relación de naturaleza contractual.

Por ser servicios que por su esencia no afectan, de manera directa, las necesidades básicas de la comunidad, su regulación ha sido proscrita a la existente para los servicios públicos domiciliarios, es decir, a la Ley 142 de 1994, aplicando por vía de analogía los preceptos que sirven para casos específicos de servicios públicos no domiciliarios.

La anterior situación ha conllevado al desconocimiento de circunstancias determinantes que garantizan a los ciudadanos la correcta prestación de los servicios, pues al no tener una regulación expresa, los usuarios desconocen los deberes y obligaciones a que están sujetos como sujetos pasivos de la prestación.

Un ejemplo claro que refleja la problemática por ausencia normativa, es el caso de la aplicación del Silencio Administrativo Positivo, donde se presentan discrepancias a la hora de aplicarlo, pues no existe un precepto que establezca este efecto sobre las actuaciones ante los operadores.

A su vez, problemas como desconocimiento del régimen de protección al usuario, entidades competentes para el conocimiento de controversias entre beneficiarios de la prestación del servicio y prestadores del mismo, trámites para reclamaciones, entre otros, hacen que sea urgente la expedición de leyes en donde se establezca taxativamente la prestación y protección al usuario de los servicios públicos no domiciliarios.

Ahora bien, el sector de las comunicaciones se fortalece día a día con la consecuente necesidad de fortalecer a los destinatarios del sector de las telecomunicaciones, es decir, a los usuarios y consumidores, y si bien los servicios de telecomunicaciones son no domiciliarios, se puede dar el caso de que sean prestados por empresas, operadores o proveedores que tradicionalmente se ocupan de los servicios domiciliarios, teniendo en cuenta este aspecto, y en aras de evitar interpretaciones erradas u oscuras, en este proyecto de ley pretendemos dictar normas sobre la protección de usuarios de servicios de telecomunicaciones, y así evitar dejar por fuera de la aplicación de la ley a operadores que por esencia deben estar dentro de su ámbito de aplicación, en tanto operadores de servicios de telecomunicaciones.

El proyecto regula los siguientes servicios de telecomunicaciones: Telefonía Móvil Celular, TMC; Servicios de Comunicación Personal, PCS; Sistema de Acceso Troncalizado (Trunking) y Servicios de Valor Agregado (Internet).

Uno de los servicios públicos no domiciliarios con mayor impacto sobre la sociedad contemporánea es el de la telefonía móvil, que en nuestro país cuenta hoy en día con 28 millones 43 mil 827 abonados activos<sup>2</sup>, es decir, el 66.6% de la población total y crece a una velocidad mensual aproximada de 0.4% (aprox.) que equivale a 125 mil 258 abonados activos.

Debido a ese crecimiento se han presentado diversas situaciones que evidencian la necesidad de una regulación. Los casos más frecuentes son: demora en los trámites, violación de *Hábeas Data*, inexactitud en las facturas, suplantación, problemas de facturación y publicidad engañosa, entre otros.

#### 4. Articulado del proyecto de ley

El presente proyecto de ley consta de 33 artículos agrupados en nueve títulos, el **primer Título** se ocupa del objeto y el ámbito de aplicación de los servicios de telecomunicaciones, y se aplica al servicio de Telefonía Móvil Celular, TMC; Servicios de Comunicación Personal, PCS; Sistema de Acceso Troncalizado (Trunking) y Servicios de Valor Agregado (Internet). Regula lo atinente a la favorabilidad de los usuarios, en el sentido que toda duda en la interpretación de las normas aplicables en materia de servicios de telecomunicaciones será interpretada y resuelta a favor del usuario, recogiendo disposiciones de la Comunidad Andina de Naciones.

El **TÍTULO II** habla de los derechos de los usuarios.

El **TÍTULO III** se refiere a las autoridades competentes en materia de protección de usuarios de servicios de telecomunicaciones, especificando las competencias y atribuciones tanto de la Superintendencia de Industria y Comercio como de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

En el **TÍTULO IV**, se consagran las obligaciones especiales de los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones y los principios aplicables, también se establece la obligación de los proveedores y operadores de servicios de telecomunicaciones de brindar a los usuarios el directorio telefónico, y en el punto a equipos terminales y la reposición de estos, se deberá tener en cuenta la regulación que expida la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, de igual manera se establecen disposiciones concretas sobre la factura y su entrega oportuna, así como la información que debe contener y los mecanismos con que cuentan los usuarios para que el pago que hagan sea el debido.

El **TÍTULO V** regula lo concerniente al contrato de servicios y sus normas aplicables, expresando que las relaciones entre los usuarios y los operadores o proveedores, se regirán por lo dispuesto en la presente ley, y demás normas vigentes y aplicables y por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, sin perjuicio de la aplicación de las normas del Código de Comercio, la concesión y demás normas que regulan el servicio expedidas por las autoridades competentes y que no contravengan lo dispuesto en la presente ley. Se consagran las causales de suspensión del servicio, al efecto en los contratos de servicios deben establecerse claramente las causales de la suspensión del servicio por causas imputables al usuario y el restablecimiento del mismo. El restablecimiento en la prestación del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y cancelados los pagos a que hubiere lugar, salvo que aquella diere lugar a la terminación unilateral del contrato por parte del operador, todo de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de servicio.

Un importante aspecto del proyecto de ley lo constituye el **TÍTULO VI**, sobre las informaciones de los usuarios en las bases de datos y el reporte a las Centrales de Riesgo. Los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones no podrán enviar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos la información sobre la existencia de deudas a su favor ni solicitar información sobre el comportamiento del suscriptor y/o usuario en sus relaciones comerciales, a menos que el usuario otorgue su consentimiento escrito y expreso en documento diferente al contrato de servicios para pasar información crediticia a un banco de datos. No obstante que el usuario haya otorgado al operador de servicios de telecomunicaciones su consentimiento para que su información crediticia negativa sea reportada a las centrales de riesgo, el operador cuando pretenda hacer el reporte, deberá informarle al suscriptor y/o usuario con quince (15) días de anticipación al reporte y con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma.

El reporte a las centrales de riesgo no podrá realizarse sobre reclamaciones pendientes que tenga el suscriptor y/o usuario mientras no quede en firme la decisión de fondo y en última instancia sobre las mismas.

Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben reportar el cumplimiento de la obligación por parte del usuario o suscriptor a la central de riesgo durante los cinco (5) días siguientes al momento en que cese la mora, so pena de incurrir en las sanciones previstas en la normatividad vigente.

En el **TÍTULO VII** se consagra el trámite para las peticiones, quejas, reclamos y recursos y las oficinas de atención al cliente para estos efectos. En tal sentido los operadores de servicios de telecomunicaciones constituirán oficinas, en todas las áreas de cubrimiento a nivel nacional, en donde los usuarios puedan presentar peticiones, quejas y recursos, las cuales tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presten estos operadores. Dichas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron. Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

De otra parte ningún operador de servicios de telecomunicaciones podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Se consagran también las causales y el trámite de los recursos, la asesoría al suscriptor y/o usuario en el recurso, el término para responderlo y los efectos del Silencio Administrativo Positivo. En este aspecto las respuestas evasivas o incompletas, la ampliación del plazo para la práctica de pruebas sin observar el procedimiento señalado en la ley y, el hecho de no iniciar el trámite de notificación dentro de los cinco (5) días siguientes a la adopción de la decisión por parte del operador, son motivos que configuran, igualmente, el Silencio Administrativo Positivo.

El **TÍTULO VIII** se ocupa de la información al usuario y publicidad comercial. Los operadores antes y durante el desarrollo y ejecución de los contratos, deben informar en forma clara y precisa acerca de las condiciones de

<sup>2</sup> Bogotá, 19 de abril de 2007; [http://www.presidencia.gov.co/prensa\\_new/](http://www.presidencia.gov.co/prensa_new/).

los mismos, así como también los principales aspectos de prestación del servicio, tales como área de cubrimiento de la red, tarifas, condiciones contractuales y todo lo que para el efecto disponga en la regulación la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones. En todos los sitios de promoción, ventas y distribución y en las oficinas de atención al usuario de que dispongan los operadores de servicios de telecomunicaciones, incluida las páginas web y las líneas de atención al usuario, deberán existir anuncios o carteleras suficientemente visibles y mecanismos de información en donde se informe a los usuarios sus derechos y la manera de ejercer su derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos ante los operadores de servicios de telecomunicaciones.

El último título establece que la Superintendencia de Industria y Comercio impondrá las sanciones previstas en las normas que sean aplicables a los servicios de telecomunicaciones a los operadores o proveedores por la violación a las disposiciones establecidas en la presente ley y demás normas a las que se deben sujetar, sin perjuicio de las normas regulatorias aplicables.

Cordialmente,

*Marta Lucía Ramírez de Rincón*, Senadora; *Nicolás Uribe Rueda*, José Fernando Castro Caycedo, Héctor Faber Giraldo Castaño, Diego Alberto Naranjo Escobar, Gema López de Joaquín, Representantes a la Cámara; *Augusto Posada Sánchez*, c.c. 10143818.

CAMARA DE REPRESENTANTES  
SECRETARIA GENERAL

El día 27 de marzo del año 2008 ha sido presentado en este Despacho el Proyecto de ley número 269 con su correspondiente exposición de motivos, por el honorable Representante *Nicolás Uribe Rueda* y otros honorables Representantes y Senadores.

El Secretario General (E.),

*Jesús Alfonso Rodríguez Camargo.*

\* \* \*

**PROYECTO DE LEY NUMERO 270 DE 2008 CAMARA**

*por medio de la cual la Nación se vincula a la celebración de los veinticinco (25) años de fundación de la Institución Universitaria “Tecnológico de Antioquia”, y se dictan otras disposiciones.*

El Congreso de Colombia

DECRETA:

Artículo 1°. La República de Colombia y el Congreso de la República se vinculan a la celebración de los veinticinco (25) años de fundación de la Institución Universitaria “Tecnológico de Antioquia”, en el departamento de Antioquia.

Artículo 2°. Autorícese al Gobierno Nacional para incluir en el Presupuesto General de la Nación las apropiaciones necesarias para vincularse y concurrir con otras instancias de cofinanciación a la conmemoración de esta efeméride educativa, así como para la ejecución de inversiones de interés general que se requieran, entre las que se encuentran:

Construcción de la Biblioteca Central	1.000.000.000.00
Actualización Tecnológica	1.000.000.000.00
<b>TOTAL</b>	<b>2.000.000.000.00</b>

Artículo 3°. La presente ley rige a partir de la fecha de su promulgación.

*Oscar de Jesús Marín,*

Representante a la Cámara.

**EXPOSICION DE MOTIVOS**

**1. Reseña histórica**

El Tecnológico de Antioquia es un establecimiento educativo joven pero con una gran incidencia en la historia reciente de Antioquia, toda vez que antes de ser Institución Universitaria, fue uno de los más prestigiosos colegios femeninos de Medellín, el Centro Educativo Femenino de Antioquia –CEFA–, que tuvo su origen en la Ordenanza 37 de 1935 donde se fusionó la Escuela Normal de Institutoras y el Colegio Central de Señoritas, bajo el nombre de Instituto Central Femenino. Esta nueva Institución fue la primera en permitir a la mujer cursar los grados 5° y 6° de bachillerato y, por consiguiente, adquirir el derecho a ingresar a la universidad.

A partir de 1971 se suprimió en forma gradual el ciclo de educación básica secundaria y, desde 1975, el Instituto atendió sólo el nivel de educación media vocacional. Por medio de la Ordenanza 25 de 1978, se expidió el Decreto 00262 de 1979 que convirtió al Instituto en establecimiento público descentralizado del orden departamental.

La Ordenanza 48 de 1979 determinó que el desarrollo académico del Instituto debía realizarse en dos niveles: el de educación media vocacional y el de educación superior en la modalidad de formación tecnológica, siendo reconocido por el Icfes quien aprobó el estudio de factibilidad, el cual garantiza al Ministerio de Educación Nacional que la nueva Institución acredita las condiciones necesarias para su ingreso al sistema de educación superior. Sus primeros programas fueron: Tecnología en Educación Especial, diversificada en: Limitados Auditivos, Limitados Visuales y Retardo en el Desarrollo; Educación Preescolar y Educación Básica Primaria.

Mediante la Ordenanza 56 del 14 de diciembre de 1989 se modifica el nombre de Instituto Central Femenino por el de Tecnológico de Antioquia, un nombre que le dio identidad como una institución educativa de nivel superior. Al cambio de nominación contribuyeron las distintas solicitudes elevadas por el grupo de hombres que compartía sus estudios con una gran mayoría de mujeres.

Se creó la Oficina de Autoevaluación, con miras a la acreditación de programas, de los cuales en el 2004 logró acreditar siete programas con dicho registro otorgado por el Ministerio de Educación Nacional; además se crearon dos nuevos programas: Técnica Profesional en Electrónica y Tecnología Electrónica, los cuales ya obtuvieron el respectivo Registro Calificado.

Se firmaron los convenios: Servicio Público Educativo, Planes de Mejoramiento de la Educación Rural, Unidad de Atención Integral, Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación de Ambientes Virtuales de Aprendizaje, Maná, entre otras alianzas de Cooperación Interinstitucional. El Tecnológico de Antioquia afianza así su posicionamiento y proyección en la ciudad y el departamento.

En noviembre de 2005, se obtuvieron los registros calificados de los Programas Técnica Profesional en Archivos y la Tecnología en Archivística. Se recibieron las resoluciones de Registros Calificados de los Programas de Investigación Judicial y de Técnica Profesional en Histocitotecnología. El 3 de diciembre de 2005, se inició el Programa Diestro en Pedagogía y Estimulación Social, Artística y Cultural con niños menores de 6 años, como parte del Programa “Buen Comienzo” de la Alcaldía de Medellín. Este programa se extendió hasta abril de 2006.

También durante el año 2005, se alcanzaron registros calificados de 18 programas académicos; Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Humanidades, Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas, Licenciatura en Educación Preescolar, Tecnología en Electrónica, Técnico Profesional en Electrónica, Tecnología Agroambiental, en Manejo del Agua, en Producción Agrícola, Técnico Profesional en Comercio Exterior, Tecnología en Comercio Exterior, en Administración de Sistemas de Información, en Investigación Judicial, Técnico Profesional en Administración Financiera, Técnico Profesional en Histocitotecnología, Técnico Profesional en Administración Comercial, Tecnología en Administración Comercial, Técnico Profesional en Tanatopraxia.

El Tecnológico de Antioquia recibió de manos de la Ministra de Educación Nacional, la Resolución 3612 de julio 4 de 2006, mediante la cual se convierte en Institución Universitaria.

El Ministerio de Educación otorgó al Tecnológico de Antioquia, el 22 de mayo de 2007, registro calificado del Programa de Tecnología en Gerontología, adscrito a la Facultad de Educación y de Ciencias Básicas y Aplicadas. De esta forma, la Institución alcanzó registro calificado de todos sus Programas de pregrado de Licenciaturas, Tecnologías y Técnicas Profesionales. Así mismo le otorgó, la Acreditación de Alta Calidad del Programa Licenciatura en Educación Preescolar, mediante Resolución 8110 de diciembre 19 de 2006.

Hoy día, esta destacada Institución cuenta con sede propia, gracias a su importante acogida en la comunidad educativa antioqueña, por su servicio, excelencia en la educación y diversidad de programas, se constituye en la verdadera oportunidad de los jóvenes de escasos recursos para acceder a la educación superior tecnológica. Dentro de los procesos académicos, se des-

tacan la consolidación de la política de acreditación de programas como producto de la autoevaluación; iniciación de propuestas de formación del tercer ciclo, en el campo tecnológico; proyección de los estudiantes a través de la Revista Estudiantil; consolidación de un modelo de prácticas institucionales; posicionamiento de la Unidad de Emprendimiento; participación en el Plan Decenal de Educación con la coordinación de la Mesa de Equidad, Acceso, Permanencia y Calidad y generación de recursos de extensión derivados de fortalezas académicas. Igualmente, consolidación de la formación técnica y tecnológica a través de un modelo de articulación y cadenas de formación; implementación de la plataforma de aprendizaje virtual; Internacionalización del Tecnológico de Antioquia por intermedio del Programa Destinos que ha permitido el desplazamiento de docentes y directivos a países como España, Argentina, Chile, México, Panamá y Cuba.

Es tal el compromiso de todo su personal administrativo, docente y estudiantil, que todos estos logros se han conseguido gracias a una excelente gestión fiscal, toda vez que sus ingresos por matrículas rebajaron desde el año 2004, cuando se consolidó una tabla de cobro por estrato socioeconómico, favorable y especialmente accesible a los estratos uno, dos y tres.

## 2. Régimen Constitucional y Legal

En el artículo 69 de la Constitución Política se prevé, que el Estado debe facilitar mecanismos financieros que hagan posible el acceso a la educación superior a todas las personas aptas, entendido ese acceso, como el respaldo logístico a las instituciones educativas para la mejor prestación y el mejor cumplimiento de la función educativa del Gobierno.

La presente iniciativa de ley, cumple con los requisitos de orden superior constitucional previstos en los artículos 150, numeral 15, que reza sobre la exaltación a personas o instituciones que prestan servicios a la patria.

El artículo 154 sobre la iniciativa legislativa que se le da a la Cámara de Representantes o mejor aún la Cláusula General de Competencia en virtud de la cual, el principio general predicable del Congreso y de sus miembros en materia de iniciativa legislativa no puede ser otro que el de la libertad.

El artículo 288 sobre los principios del Ordenamiento Territorial, en materia de distribución de competencias y el principio de concurrencia.

El artículo 345 que consagra el principio de legalidad en el gasto público, “*de profunda raigambre democrática, en cuya virtud se reserva a un órgano de representación popular la decisión final sobre el universo de los ingresos y egresos estatales*”.

Frente al Principio de Legalidad, es conveniente aclarar tal como lo hizo la Corte Constitucional mediante Sentencia C-399 del 2004, con ponencia de la Magistrada Clara Inés Vargas Hernández, que el principio de legalidad del gasto, en materia presupuestal, implica que si bien el Congreso tiene una capacidad ordenadora de aquel, al Gobierno le asiste la decisión libre y autónoma de su incorporación en el Presupuesto General de la Nación. Es decir, que el Congreso puede autorizar al Gobierno la inclusión de un gasto, sin que por ello exista reparo alguno de constitucionalidad al no implicar conminación alguna a hacerlo, como es el caso de este proyecto de ley. (Subraya fuera de texto).

Cumple los requisitos de las Leyes 38/89, 179/94 y 225/95, compiladas por el Decreto Presidencial 111 de 1996 o Estatuto Orgánico del Presupuesto; la Ley 715 de 2001 en su artículo 102, donde permite la cofinanciación de obras e inversiones con apoyo de recursos de la Nación, diferentes a los del Sistema General de Participaciones.

Otro aspecto importantísimo a la hora de estudiar la conveniencia de esta iniciativa legal, es su congruencia con el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010, Ley 1151 de 2007, cuando en su artículo 129 cita proyectos por viabilizar y textualmente reza:

*“Proyectos por viabilizar. El Gobierno Nacional acompañará a las entidades territoriales en el diseño y estructuración de proyectos del Anexo que, aún cuando no están incluidos en el presente Plan Nacional de Inversiones, sean importantes para contribuir al logro de una mayor competitividad, productividad e impacto social de las regiones, y para seguir avanzando en las metas de la agenda interna y la Visión Colombia Segundo Centenario, para su posterior inclusión en el Banco de Proyectos de Inversión Nacional, BPIN.*

*Algunos de estos proyectos se financiarán con cargo al crédito de US\$1.000 millones a que hace referencia esta ley...”* (Subraya fuera de texto).

En este contexto, se fortalecerá la articulación entre el sector educativo y sector productivo; se otorgará apoyo directo a la innovación y al desarrollo tecnológico en empresas; se fomentará la transferencia de tecnología y se apoyarán procesos innovadores.

También acoge lo mandado en la Ley 819 de 2003, artículo 7°, en lo referente al análisis del impacto del gasto sugerido al Gobierno Central para el mejoramiento de las condiciones locativas, de dotación y académicas del Tecnológico de Antioquia, es decir, su consistencia con el Presupuesto General de la Nación, información que para el caso que nos ocupa, se toma del Marco Fiscal de Mediano Plazo del año 2007, Capítulo IX Plan Financiero, que establece que para el año 2008 se espera que el gasto en inversión ascienda a \$9.667 miles de millones, equivalente al 2.5% del PIB; por lo tanto, la financiación de las inversiones contempladas en el proyecto de ley, tendrían su fuente en dicho rubro.

El valor de esta inversión asciende a 2.000 miles de millones de pesos, discriminados en el artículo 2°, así:

Construcción de la Biblioteca Central	1.000.000.000.00
Actualización Tecnológica	1.000.000.000.00
<b>TOTAL</b>	<b>2.000.000.000.00</b>

No afecta para nada las reservas consignadas en el Marco Fiscal de Mediano Plazo, que deben garantizar la sostenibilidad del pago de la deuda pública, pues se están “*cargando*” al rubro general de inversiones.

La asignación de este gasto, se hace con cargo al Presupuesto de inversión, es decir, corresponde a las partidas incluidas en el Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI) para 2008 que incluye recursos consistentes con la meta de este Gobierno de lograr la universalización de la cobertura en salud y educación, veamos como corresponde ese ingreso de los ICN o **Ingresos Corrientes de la Nación**: El total de ingresos corrientes de la Nación (ICN); asciende a \$66.2 billones y supera en un 12% el recaudo estimado para 2007. Superando 0.5% el porcentaje del PIB entre 2008 y 2007. Vale la pena destacar que los recaudos tributarios, internos y externos, ascienden a \$66 billones, mostrando un crecimiento de 12.1%, los tributos que gravan la actividad económica interna representan el 76.9% de los ingresos corrientes.

Para 2008, se estima que ascenderán a \$50.9 billones, esto es, el 13.3% del PIB. Esa cifra representa un aumento en el recaudo de \$5.8 billones respecto al previsto para 2007, que equivale a un incremento del 12.8%. El buen comportamiento de la economía en los dos últimos años sustenta este crecimiento<sup>1</sup>.

En conclusión, la meta con este proyecto de ley consiste en que los gastos con los cuales podrá concurrir la Nación, para cofinanciar proyectos de inversión, sean incorporados por el ejecutivo en el Presupuesto General de la Nación, de acuerdo con la disponibilidad de recursos y siempre y cuando sean consecuentes con el Plan Nacional de Desarrollo y con las prioridades expresadas por el Gobierno en el Plan Nacional de inversiones, requisitos cumplidos a cabalidad en el estudio de esta iniciativa, mejor dicho, la iniciativa parlamentaria para presentar proyectos de ley que decretan gasto público, no conlleva a la modificación o adición del Presupuesto General de la Nación *per se*, por el contrario, busca es acogerse a los requisitos del Marco Fiscal de Mediano Plazo, MFMP, y al Presupuesto de Gastos del PPN. Simplemente esas leyes servirán de título para que posteriormente, el Gobierno, incluya en la Ley General de Presupuesto las partidas necesarias para atender esa inversión.

## 3. Objetivo del proyecto de ley

Esta iniciativa pretende hacer un especial reconocimiento a una Institución que durante muchos años ha servido al desarrollo educativo en innovadoras competencias a la comunidad antioqueña y es el momento apropiado para que la dirigencia política colombiana dirija su atención a estas instituciones que no tienen muchos recursos para la realización de obras importantes para su cumplimiento misional.

1 Constitución Política de Colombia; Ed. Leyer, Gómez Sierra Francisco. Pág. 167, citando la Corte Constitucional C-018 de 1993.

2 MFMP año 2007. Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

3 Mensaje Presidencial anexo a la presentación del PPN de 2008.

Pretende dotar de recursos al Tecnológico de Antioquia y así avanzar en su esfuerzo por lograr una mejor calidad en la educación, mediante la realización de inversiones en infraestructura y dotación.

La construcción de la Biblioteca, es fundamental, la población universitaria en este centro es de 7.300 estudiantes y proviene como ya se manifestó, de sectores populares de la ciudad y de municipios de 5ª y 6ª categoría, estudiantes que no tienen fácil acceso ni a una buena biblioteca y mucho menos a la compra de libros para su crecimiento intelectual e investigativo; en conclusión esta obra y su dotación son no un reconocimiento sino una gran inversión en el país.

Además el conocimiento moderno, obliga a tener el desarrollo tecnológico y de sistemas como su principal aliado, esa es la pretensión de este proyecto, que el Tecnológico de Antioquia, sea líder en desarrollo tecnológico y de sis-

temas, que sus estudiantes desarrollen ampliamente estas competencias y se las brinden al progreso del país.

De los honorables Representantes,

Oscar de Jesús Marín,  
Representante a la Cámara.

CAMARA DE REPRESENTANTES

SECRETARIA GENERAL

El día 27 de marzo del año 2008 ha sido presentado en este Despacho el Proyecto de ley número 270 con su correspondiente exposición de motivos, por el honorable Representante *Oscar de Jesús Marín*.

El Secretario General (E.),

*Jesús Alfonso Rodríguez Camargo.*

## P O N E N C I A S

### PONENCIA PARA SEGUNDO DEBATE

#### AL PROYECTO DE LEY NUMERO 140 DE 2007 CAMARA

*por medio de la cual se declara la obesidad como un problema de salud pública y se adoptan medidas para su control, atención y prevención.*

Bogotá, D. C., 4 de marzo de 2008

Doctor

RIGO ARMANDO ROSERO ALVEAR

Secretario

Comisión Séptima

Honorable Cámara de Representantes

Ciudad

Respetado Secretario

Atendiendo la designación de la Mesa Directiva de la Comisión Séptima de la honorable Cámara de Representantes, de rendir ponencia para segundo debate del Proyecto de ley número 140 de 2007 Cámara, *por medio de la cual se declara la obesidad como un problema de salud pública y se adoptan medidas para su control, atención y prevención*, nos permitimos cumplir con tan honrosa tarea en los siguientes términos:

El sobrepeso en Colombia está llegando a cifras alarmantes, estudios realizados por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar a través de la Encuesta Nacional de Situación Nutricional (ENSIN), revelan que casi la mitad de los colombianos sufren de obesidad o sobrepeso: (el 49% de mujeres entre los 14 y 64 años de edad y el 39% de los hombres en este mismo rango de edad). Los niños también están siendo visiblemente afectados por estos problemas cerca del 15% de menores de 14 años sufren de sobrepeso a nivel nacional. Solo en Bogotá el 11.9% de la población entre 10 y 17 años tiene sobrepeso.

La obesidad es un problema grave, teniendo en cuenta que es la causante de enfermedades cardiovasculares, diabetes, artritis, colon, hipertensión, estrés, depresión, colesterol alto, cáncer de útero, seno, próstata etc.

La obesidad ocasiona el 58% de la diabetes insulinodependiente o incurable, el 21% de las enfermedades cardíacas y el 8% de tipos de cáncer en el mundo, Colombia se ubica en los países de Latinoamérica con mayores índices de obesidad. La obesidad en Colombia, causa más muertes que la violencia. Es importante tener en cuenta que esta, es la segunda causa de muerte en los Estados Unidos (30.000 personas anuales) y en Colombia se puede convertir en la primera, si no hacemos algo al respecto.

Atender la obesidad es sumamente costoso, según la Organización Mundial de la Salud entre el 2% y el 7% de los costos de asistencia sanitaria puede imputarse al tratamiento y control del sobrepeso y obesidad en el mundo por lo tanto es importante implementar campañas educativas para prevenirlas.

Colombia requiere urgentemente de una política pública de obesidad que haga frente a esta enfermedad que afecta a los ciudadanos de todas las condiciones y clases sociales, y que viene en incremento debido a la celeridad que vivimos los colombianos y que nos obliga a consumir alimentos poco saludables "Comida Chatarra".

### Rechazo social y cultural

La obesidad no solo trae implicaciones físicas y mentales para la salud, también afecta la forma como las personas se relacionan con los demás, ellas, en su gran mayoría son estigmatizadas por su apariencia y por no cumplir con los parámetros estéticos que exige nuestra cultura como aceptables. Las personas con sobrepeso empiezan a ser rechazadas desde temprana edad en el entorno escolar, y esto se extiende también al plano familiar, laboral, médico, creando inseguridad, baja autoestima, y vergüenza de aparecer en lugares públicos, dificultad para ubicarse laboralmente y para relacionarse en pareja. El entorno social y familiar de obesidad hace que cada vez más personas sufran de esta enfermedad.

### Definición y causas de la obesidad

La obesidad es un estado de exceso de masa de tejido adiposo en el cuerpo humano hasta el punto de afectar la salud del individuo. Existen múltiples causas de la obesidad, entre ellas: genéticas, metabólicas, psicológicas, socioculturales, neuroendocrinas, medicamentosas y los entornos culturales de convivencia.

Pero las causas más comunes son las malas conductas alimentarias de los colombianos, no tenemos una cultura de la adecuada nutrición, y no somos conscientes de lo que consumimos. A esto se suma el sedentarismo y el rechazo a la actividad física.

Por otra parte, los programas de nutrición tampoco han sido prioridad de los gobiernos. Aunque existen algunas iniciativas locales para la prevención de la obesidad, de la cual Bogotá es pionera a través de Programas de Promoción y Prevención que ha implementado la Secretaría de Salud, sin embargo, no se han logrado los objetivos y el resto del país está carente de la implementación de estas políticas.

**La obesidad es un enemigo silencioso al asecho que se convierte en mortal.** La Organización Mundial de la Salud, ha definido la obesidad como la *"epidemia metabólica del siglo XXI"*.

El servicio de información médica de la Biblioteca Nacional de Medicina de EE. UU. y de los Institutos Nacionales de la Salud entiende como obesidad mórbida a aquellos pacientes que están desde un 50 a 100% ó 45 kg (100 libras) por encima de su peso corporal ideal.

### Índice de Masa Corporal (IMC)

Para calcular el índice de masa corporal, se divide el peso de la persona (expresado en kilogramos) por la talla elevado al cuadrado en (metros). El resultado debe estar entre el número 18.5 y 24.9 es saludable. Si la cifra está entre 25.0 y 29.9 se está en situación de sobrepeso, si supera el número 30 se está en situación de obesidad.

**TABLA PARA MIRAR LAS CATEGORIAS DEL SOBREPESO**

INDICE DE MASA CORPORAL	CATEGORIA
Por debajo de 18.5	Por debajo del peso
18.5 a 24.9	Saludable
25.0 a 29.9	Con sobrepeso
30.0 a 39.9	Obeso
De 40 en adelante	Obesidad mórbida

### El sobrepeso no es solo una cuestión de estética

Muchas personas a las que se les diagnostica obesidad y enfermedades derivadas de ella, no consideran necesario ir al médico porque piensan que esto es una cuestión de estética, y se preocupan más por cómo se ven y por bajar de peso para lucir mejor, que por atender la obesidad como una enfermedad grave que requiere de atención profesional.

Muchas personas, con tal de bajar de peso, y ante la falta de información precisa toman cualquier producto adelgazante que se anuncia en el mercado de consumo. Los medios de comunicación ofrecen remedios milagrosos y fórmulas mágicas: cremas, fajas, aceites pildoras, que muchas veces empeoran la situación y traen consecuencias nefastas para la salud.

La Obesidad no debe verse como una situación de vanidad, sino como un problema grave que está afectando enormemente a un gran porcentaje de capital humano en nuestro país.

### Regulación

El consumo de alimentos hipergrasos e hipercalóricos son causas directas de la obesidad. Dentro de un amplio listado de grasas, las más perjudiciales para el organismo son las grasas trans.

**Las grasas trans** son aceites vegetales hidrogenados, que han sufrido una serie de transformaciones mediante las cuales se aumenta el número de átomos de hidrógeno de los ácidos grasos polinsaturados, cambiando su estructura natural, por una artificial tipo trans.

Estas grasas son muy utilizadas en la industria de alimentos para mejorar la perdurabilidad, sabor y textura de los productos. Este tipo de grasas son altamente perjudiciales para la salud, ya que elevan el colesterol malo y reducen el colesterol bueno, aumentan los niveles de triglicéridos en la sangre y afectan la dilatación de las venas incrementando el riesgo de enfermedades del corazón, derrames cerebrales, bajan la calidad de la leche en las lactantes, causan retraso en el crecimiento ya que llevan al organismo a construir hormonas y paredes defectuosas y tienen efectos perjudiciales para los diabéticos.

Las grasas trans se encuentran presentes en alimentos procesados, aceites de soya, ajonjolí y girasol, los cuales se venden en el mercado como 100% natural, hamburguesas, papas fritas, galletas, mezclas de sopa para preparar, maíz pira para hornear, helados, margarinas y mantecas vegetales entre otros. Su presentación aparece en varios productos importados así: *shortening*, *partially hydrogenated vegetable oil* (aceite vegetal parcialmente hidrogenado) o *hydrogenated vegetable oil* (aceite vegetal hidrogenado). **Pero en la mayoría de las presentaciones no se hace claridad con nombre propio a los consumidores de que contienen grasas trans.**

Un paquete de **papas fritas**, contiene 7 gramos de grasas trans, un pan: 0,85 gramos, una galleta, 0,8 gramos, **una cucharada de margarina**: 0,9 gramos, **una porción de papas a la francesa**: 3,4 gramos, una bola de helado: 0,27 gramos. Patatas fritas (150 g): 7 gr. de grasas trans, un pastel de manzana 6 gr, una hamburguesa 3 gramos.

Otras fuentes enormes de calorías son las industrias de las comidas rápidas, una hamburguesa grande aporta entre el 50% y el 70% de las necesidades calóricas en un adolescente, un 3% de grasas trans y elevado porcentaje de grasas saturadas que está alrededor del 25% por ración (aún cuando la recomendación de consumo internacional dice que no se puede superar el 10% de grasa).

Multinationales como Mac Donals y King Burger han sido altamente cuestionadas por no cumplir con los estándares internacionales de calidad nutricional, y otras como la KFC (Kentucky Fried kichen) han sido acusadas de reutilizar más de 10 veces el aceite en frituras y de utilizar sustancias cancerígenas como el “Trisilicato de Magnesio” para prolongar su uso.

Consumir 5 gramos diarios de grasa trans puede llegar a ser una bomba de tiempo, por tal razón las personas tienen derecho a saber qué están consumiendo y los efectos que estos productos pueden llegar a tener sobre su organismo. Con este proyecto de ley se pretende seguir un estricto control a la comercialización de estos productos nacionales e importados, para obligar a los productores a tener claridad en las etiquetas y contenidos nutricionales, informando el verdadero contenido de los componentes y no seguir engañando a los consumidores.

**Grasas saturadas:** Las grasas saturadas son las que contienen todos los átomos de hidrógeno posibles, se encuentran en todas las grasas y aceites posibles, pero principalmente en la grasa animal. El organismo recibe las grasas de la dieta y las descompone en ácidos grasos y luego las pasa a la sangre formando los llamados triglicéridos. Las grasas saturadas elevan el colesterol y causan enfermedades, pero el problema no está en las grasas sino en la cantidad que se consume. Uno de los peligros de las grasas saturadas es que cuando se reutilizan más de 3 veces en frituras por efecto de recalentamiento se convierten en grasas trans.

**Carbohidratos:** Los carbohidratos son azúcares compuestos por carbono, hidrógeno y oxígeno. Los carbohidratos nocivos para la salud son principalmente los azúcares procesados y refinados con alto contenido calórico: presentes en gaseosas, dulces, productos de paquete etc., los cuales suministran calorías pero carecen de vitaminas, minerales y fibra por eso se les llama “**Calorías vacías**”, por lo tanto es recomendable disminuir el consumo de este tipo de azúcares y reemplazarlos por carbohidratos saludables como frutas, vegetales, granos enteros, arroz, cereales, legumbres, etc.

### Prohibición de comida chatarra en los establecimientos educativos

Los niños y adolescentes son los más perjudicados con estos productos hipergrasos e hipercalóricos o comida chatarra, ya que la encuentran a la Orden del Día en las escuelas y colegios sin que haya ningún control al respecto. Esta situación contribuye a aumentar el sobrepeso en los niños, sumado a otros factores como por ejemplo, el hecho de que el 71% de los niños y adolescentes ven más de dos horas diarias de televisión, y solo el 25% realiza una hora de actividad física por semana según la encuesta ENSIN. De igual forma, este estudio revela que el consumo de frutas y verduras es relativamente bajo, ya que estas están siendo remplazadas por comida chatarra: hamburguesas, gaseosas, productos de paquete etc. Resulta paradójico que la población colombiana desde temprana edad presente problemas de sobrepeso y obesidad teniendo en cuenta que nuestro país es de origen tropical y tenemos la posibilidad de producir grandes cantidades de frutas, verduras y vegetales. Otra paradoja, es que las personas más gordas son las más desnutridas.

Por lo tanto es necesario entrar a regular y prohibir la venta de este tipo de productos en los establecimientos educativos y estimular estrategias de una adecuada nutrición como las “Loncheras Tropicales”

### Fomento de la actividad física

El estilo de vida y el nivel de actividad física, son esenciales para lograr un estado de salud favorable, especialmente para las personas con sobrepeso, sin embargo, en nuestro país se ha disminuido la práctica de la actividad física, y por el contrario, han aumentado los hábitos que favorecen el sedentarismo, los colombianos dedican más tiempo a la televisión, las computadoras, los videojuegos y otros. Solo el 20% de la población adulta hace ejercicio.

Numerosos estudios han demostrado que el incremento de la actividad física junto con una dieta baja en calorías controla el sobrepeso y disminuye los riesgos cardiovasculares.

De ahí la importancia de posibilitar que los trabajadores de nuestro país dediquen un espacio de su tiempo laboral a la práctica del ejercicio. Está comprobado que la actividad física en los trabajadores aumenta la coordinación, el funcionamiento intestinal, la productividad, la energía y el vigor, la creatividad, la autoconfianza, el liderazgo y los niveles de concentración. A su vez disminuye el riesgo de enfermedades cardiovasculares, riesgos psicosociales, aparición de la fatiga, niveles de estrés y tensión, accidentalidad laboral, desmotivación, enfermedades profesionales, conflictos interpersonales y el ausentismo.

### Cubrimiento en salud

(Marco Legal y Constitucional)

La Ley 100 de 1993, que instauró en Colombia un Sistema de Aseguramiento en Salud y Seguridad Social (SGSS), caracterizado por tener en cuenta la capacidad de pago de los ciudadanos para acceder a servicios de salud, pensiones y riesgos profesionales. Esta ley modificó el papel del Estado en la prestación de estos servicios, dando mayor participación al sector privado, transformó las fuentes de financiamiento; estableció el subsidio a la demanda, definió la focalización como estrategia de atención y reformuló la concepción de Salud Pública, restringiéndola al desarrollo de acciones de bajo costo y alto impacto, a partir de la lógica de factores de altas externalidades.









