

LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE INTERNET FIJO EN COLOMBIA, 2011 A 2022



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE DERECHO

CRISTIAN FELIPE HERRERA MOSQUERA Y
SANDRA CAMILA SALGADO SÁNCHEZ

PROYECTO DE GRADO

BOGOTÁ, D. C.

2023

LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE INTERNET FIJO EN COLOMBIA, 2011 A 2022

CRISTIAN FELIPE HERRERA MOSQUERA Y SANDRA CAMILA SALGADO SÁNCHEZ

Proyecto de grado para optar al título de abogado

Directora temática: OLENKA DENNIS WOOLCOTT OYAGUE

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE DERECHO - DERECHO CONTRACTUAL

BOGOTÁ, D. C.

2023

NOTA DE ACEPTACIÓN

Asesor temático
Olenka Dennis Woolcott Oyague

Asesor metodológico
Docentes línea Seminario de Investigación

JURADO 1

JURADO 2

JURADO 3

Fecha, ____ del mes de ____ del año 2023

Agradecimientos y/o dedicatorias

Le agradecemos a las personas que componen nuestro núcleo familiar y han sido un apoyo incondicional para cumplir con nuestros objetivos académicos y personales, son promotores de nuestro desarrollo personal y académico porque con sus enseñanzas permanentes han hecho parte del mismo. También queremos agradecer a cada uno de los docentes de la línea del Seminario de Investigación por sus enseñanzas metodológicas en el proceso investigativo y por su constante acompañamiento en cada uno de los pasos del desarrollo de la investigación y agradecemos a nuestra asesora temática por su direccionamiento y comprensión que llevo a una adecuada culminación de la monografía jurídica.

Los autores de esta obra, manifestamos que la obra es original y se realizó sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de su exclusiva autoría y detenta la titularidad ante la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión, los autores, asumirán toda la responsabilidad, y saldrán en defensa de los derechos aquí autorizados; para todos los efectos, la Universidad actúa como un tercero de buena fe.

RESUMEN

El presente trabajo de grado, es una investigación que trata sobre los contratos de adhesión de internet fijo en Colombia, se realiza un análisis del derecho a internet a nivel internacional para llevarlo al campo nacional en relación con la normatividad existente, lo cual concluye a determinar que ya existe el derecho a internet a nivel internacional y que en Colombia se está empezando a desarrollar este derecho. También se realiza un análisis de la normatividad que protege al consumidor de internet fijo en Colombia con lo que se concluye que hace falta normatividad debido a las cláusulas abusivas que siguen imponiendo los proveedores de internet fijo, como lo es la cláusula de permanencia.

Esto para relacionar el derecho a internet con los derechos de los consumidores, los cuales deben ser protegidos por el Estado en busca de minimizar la opresión de un servicio monopolizado por proveedores específicos, donde lo que se impone es el contrato de adhesión con cláusulas abusivas. Este trabajo explica la normativa vigente en Colombia del derecho a internet, pues se reconoció como servicio público esencial, pero demuestra que hace falta regulación en torno a la protección del derecho a internet que intrínsecamente está relacionado con los derechos de los consumidores los cuales son suprimidos en los contratos de adhesión por los proveedores de internet fijo en Colombia.

El proyecto tiene como objeto determinar la protección de los consumidores de internet fijo siendo este un derecho público esencial en cuanto a la relación contractual con los proveedores en Colombia desde el 2011 al 2022. Finalizando la investigación con el análisis e interpretación de los resultados de la investigación donde se realizan conclusiones y alternativas encaminadas a la solución y mejoramiento de la regulación contractual y legal del nuevo derecho a internet.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN

1. UBICACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

1.2 Formulación del problema

1.3 Justificación

1.4 Objetivos

1.4.1 General

1.4.2 Específicos

2. MARCOS TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 CAPITULO 1. La protección de los consumidores y el derecho al acceso a internet en Colombia.

2.1.2 Regulaciones normativas de la protección al consumidor y las relaciones contractuales entre proveedor y consumidor del servicio de internet en Colombia.

2.1.2 El derecho al acceso de internet.

2.1.3 La protección al consumidor.

2.1.5 Los consumidores de las comunicaciones

2.1.6 Proyecto de ley por medio del cual se prohíbe la cláusula de permanencia mínima en los contratos de prestación de los servicios de comunicaciones fijos y se dictan otras disposiciones.

2.1.7 Análisis sentencia C-127/20

2.1.8 Análisis sentencia T-030/20

2.1.9 Resoluciones super intendencia de industria y comercio

2.1.10 Conclusión.

2.2 CAPITULO 2. El internet como un servicio público esencial en Colombia y cómo esto afecta la relación contractual entre los consumidores y los proveedores.

- El internet como un servicio público esencial

2.2.3 Naturaleza jurídica de los contratos entre proveedores y consumidores de internet fijo.

- Cláusulas abusivas presentes en los contratos de internet fijo

2.2.4 Derecho comparado acceso a internet como un derecho fundamental en la región.

2.2.5 Conclusión

3. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

4. MARCO METODOLÓGICO

4.1 Tipo de estudio

4.2 Definición técnica e instrumentos de recolección de información

4.3 Procedimiento de la información

5. CONCLUSIONES O CONSIDERACIONES FINALES

6. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN SOCIO – JURÍDICAS

6.1 Alternativa jurídica

- 6.1.1 Identificación de las necesidades
- 6.1.2 Diseño de la propuesta
- 6.1.3 Objetivos
- 6.1.4 Metodología
- 6.1.5 Recursos
- 6.1.6 Aplicación de la alternativa jurídica

6.2 Alternativa socio jurídica

- 6.2.1 identificación de las necesidades.
- 6.2.3 Objetivos
- 6.2.4 Metodología
- 6.2.5 Recursos

6.3 Alternativa pedagógica

- 6.3.1 Identificación de las necesidades
- 6.3.2 Diseño de la propuesta
- 6.3.3 Objetivos
- 6.3.4 Metodología
- 6.3.5 Recursos

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

8. APÉNDICES O ANEXOS

Introducción

A la luz del desarrollo tecnológico de las herramientas de telecomunicación en Colombia, el internet es una opción válida para una gran parte de la población para trabajar estudiar y comunicarse, por medio de este relativamente nuevo medio de comunicación, si bien no se ha constituido en Colombia hasta hace muy poco fue reconocido como un servicio público esencial, en la actual pandemia del covid-19, es innegable su extrema necesidad en una sociedad como la colombiana donde los niños y jóvenes de Colombia se han visto obligados a tomar sus clases por este medio, y alguna parte de la población ha trasladado sus trabajos viéndose en la necesidad de contar por lo menos con una conexión a internet para no perder su trabajo y seguir cumpliendo con sus responsabilidades laborales (Jiménez, Escobar, Torres, & Palacio, 2020).

Los servicios fijos de internet en Colombia se prestan por unos cuantos proveedores de telecomunicaciones que tienen cobertura a nivel nacional o regional, si bien la libertad contractual por norma general los consumidores de estos servicios, gozan de algunas opciones en cuanto a cuál de los diferentes proveedores de telecomunicaciones desea contratar y firmar un contrato de adhesión, existen casos en los cuales los consumidores por temas de cobertura o desarrollo de la infraestructura de redes de telecomunicaciones (Montoya Isaza & Olarte Cadavid, 2005), no le permite a todos los proveedores de telecomunicaciones entrar en algunas zonas rurales del país y por extraño que parezca en las grandes ciudades del país no en todos los sectores de las mismas cuenta con al menos un operador de telecomunicaciones con el cual pueda contratar los servicios de internet fijo.

Además, el internet se ha convertido en un servicio público esencial porque en él se ven inmersos derechos fundamentales como el derecho a estar informado y a la libertad de expresión, la comunicación y el derecho a la información siempre se han considerado como derechos humanos, ahora con la aparición del internet se convierte en un nuevo escenario de lucha por el reconocimiento a estar informados, como un derecho humano que se realiza a través de la red. La universalización del acceso a la tecnología, a la libertad de expresión en la red, y la libre distribución de la información, son parte esencial en el desarrollo habitual de la vida humana en sociedad. Según la declaración de los derechos humanos. Cada institución que regule y actúe en el sector de la información y el conocimiento debe esforzarse por promover el respeto por estos derechos y libertades; asegurando mediante medidas orientadas tanto al ciberespacio como al mundo físico, su reconocimiento y observancia universal.

Por lo anterior, el presente trabajo está enfocado en estudiar la protección del consumidor del servicio de internet y la relación contractual entre el consumidor y el proveedor

de internet fijo en Colombia. Para lograr esto estableceremos, la protección de los consumidores en Colombia; describiendo el internet como un servicio público esencial en Colombia y el efecto en la relación contractual entre el consumidor y el proveedor. Con el fin de Proponer alternativas en las relaciones contractuales entre proveedores y consumidor de internet fijo en Colombia para la efectiva protección del consumidor.

La investigación tiene un enfoque Cualitativo; El diseño de la investigación es exploratoria - descriptiva que es una búsqueda de información con el propósito de formular problemas e hipótesis para una investigación más profunda de carácter explicativo. Estos estudios exploratorios, tienen como objetivo la formulación de un problema para el desarrollo de una hipótesis, generando una indagación sobre las regulaciones o controles para ciertos casos donde el consumidor no puede determinar ningún aspecto del contrato lo que genera un monopolio de la demanda por parte de los proveedores de internet fijo en Colombia, pero la lectura documental se centrara principalmente en el problema de investigación.

La técnica de investigación es documental y determina los avances más significativos con el análisis doctrinal y jurisprudencial, para recaudar la información pertinente que lleve a la protección de la autonomía de la voluntad de la parte más débil del contrato.

La investigación arroja resultados que determinan si existe vulneración de los derechos de los consumidores en la relación contractual que surge del derecho a internet, también se espera que denote la connotación del derecho a internet no solo en Colombia, también a nivel internacional y su relevancia en los contratos de adhesión, con el fin de evidenciar si existen vacíos legales en torno a la protección al consumidor de internet fijo en Colombia.

1. Ubicación del problema

1.1 Descripción del problema

El servicio público domiciliario de internet fijo en Colombia, aunque tiene participación pública, esta es mínima comparada con la inversión privada que existe actualmente en el país; la oferta y la demanda por tanto aunque regulada por el Estado en cierta medida, obedece las normas del libre mercado (Gómez, Delgado, & Penagos, 2009), gracias a este enfoque del mercado de las tecnologías de la comunicación han venido sufriendo una modernización, impulsada por la creciente demanda de una sociedad con necesidades modernas, como lo es el internet.

El contrato de adhesión se presentó como una gran oportunidad de facilitar las relaciones jurídicas entre proveedor y usuario siendo esta la manera de facilitar el rápido flujo de estos servicios, y generando así una herramienta válida para el libre mercado que crecía en el país, tras años de la monopolización estatal del sector de las telecomunicaciones, a través de la empresa Telecom y su posterior liquidación el Estado dio apertura a la inversión privada que tanto necesitaba el país en esta área (Lloreda Garcés, 2007), sin embargo el contrato de adhesión que se practicaba en la nueva era del mercado de las telecomunicaciones, produjo el deterioro de la figura del contrato como herramienta jurídica que busca equilibrar las fuerzas de las partes y regular los abusos que puedan ser cometidos por la parte más fuerte de los mismos.

En los últimos años en Colombia la necesidad de cada vez más personas de tener un servicio de internet en los hogares, ha aumentado lo que antes se veía como un lujo, ahora se convirtió en un servicio tan indispensable como lo puede ser la luz o el agua, esto se dio gracias a todas las posibilidades que el internet pueda dar a la educación, con un acceso a la información académica al alcance de un click, el acceso a la educación como lo vimos durante pandemia por medio de las clases virtuales sincrónicas y asincrónicas, que si bien no reemplazan a las clases presenciales, es un gran apoyo para garantizar la continuidad de la educación en momentos de crisis, y ampliar la cobertura de la educación a lugares que antes el Estado, no lograba llegar.

Además de esto en el ámbito laboral, los Colombianos han visto la oportunidad de crear empleos que se pueden asumir por el empleado desde cualquier parte del territorio colombiano, por medio del teletrabajo y el trabajo en casa o remoto, permitiendo nuevos puestos de trabajo, y ampliando los lugares desde el cual un empleador puede tener una relación laboral con su

empleador, si dejamos de lado lo anterior, es aún más impresionante como en Colombia y en el mundo la pandemia llevó a que los emprendimientos personales, que usan el internet como una herramienta de comercialización y publicidad, llevaran a la creación de micro emprendimientos que crearon nuevas formas de conseguir ingresos y nuevos puestos de trabajo 100% virtuales.

En consecuencia el presente trabajo tiene como finalidad evaluar (Fowler, 2002) las condiciones contractuales a las que se enfrentan los consumidores de internet fijo en Colombia, cuando estos desean contratar el servicio de internet fijo con alguna de las empresas proveedoras, de internet fijo, estas usan el contrato de adhesión, indiscriminadamente y sin tener en cuenta las particularidades de conexión que tiene cada usuario o si son el único proveedor que puede ofrecer internet en una zona determinada, rayando esta situación con un monopolio de la oferta sectorizada, hay que tener en cuenta que en dicha situación el contrato de adhesión no debería aplicarse a los usuarios, ya que estos tiene su autonomía de la voluntad totalmente reducida por la imposibilidad de escoger siquiera con qué proveedor tomar el servicio, por esto se formula la siguiente pregunta:

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es la protección de los consumidores de internet fijo, siendo este un derecho público esencial en cuanto a la relación contractual con los proveedores desde el 2011 hasta el 2022?

1.3 Justificación

El uso de las redes de telecomunicaciones, más específicamente el servicio de internet en la actual crisis sanitaria provocada por el covid-19, ha presentado un incremento en la importancia que dicho servicio significa para las sociedades actuales, debido a su relevancia en las actividades laborales que optaron porque sus trabajadores realizarán el mayor número de actividades en la modalidad de teletrabajo y así no exponerse a un contagio en las instalaciones de las empresas, además las actividades educativas de las universidades y colegios del país también se vieron obligadas a la virtualidad.

Esto ha conllevado a que las brechas sociales y económicas del país se vean mayormente reflejadas en la desigualdad de oportunidades que tiene los sectores más vulnerables del país que no tienen acceso a una conexión a internet y, por tanto, ni siquiera tienen la opción de continuar sus estudios por medio de esta red. Aunque es más evidente en las poblaciones rurales, las ciudades del país no se quedan atrás en esta problemática, porque

aun estando en los sectores más desarrollados existen partes en las grandes ciudades donde no existe un proveedor que pueda suplir esta necesidad de conexión a las redes de internet.

Y aun cuando existe un solo operador que pueda proveer el servicio, el usuario o consumidor por la necesidad se ve forzado a firmar un contrato de adhesión, que limita de todas las formas posibles su autonomía de la voluntad, aunque dicha modalidad de contrato no es necesariamente dañina para el consumidor, las formas en que lo aplican los proveedores de internet en Colombia no discrimina en las condiciones de vulnerabilidad en las que se encuentren los consumidores, es ahí donde se ve la necesidad de encontrar nuevas alternativas que regulan estas relaciones contractuales, o que la regulación estatal en cuanto a estos contratos de adhesión sea más efectiva y focalizada en los campos donde este contrato resulta contraproducente para el consumidor.

La libertad de expresión y el acceso a la información, son derechos fundamentales, que se ven inmiscuidos en el uso de la red de internet, como un medio de comunicación, debido a esto no se puede pensar que el internet es un simple producto o servicio, que puede ser gobernado enteramente por la ley de la oferta y la demanda, es necesario que los gobiernos de cada nación, regulen las relaciones contractuales entre proveedores y consumidores, siendo este último la parte más débil del contrato.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

Determinar la protección de los consumidores de internet fijo siendo este un derecho público esencial en cuanto a la relación contractual con los proveedores en Colombia, del 2011 al 2022.

1.4.2 Específicos

- Identificar la protección del consumidor y el derecho al acceso a internet en Colombia.
- Describir el internet como un servicio público esencial en Colombia y el efecto en la relación contractual entre el consumidor y el proveedor.
- Analizar la naturaleza jurídica de los contratos de adhesión entre proveedores y consumidores de internet fijo.
- Proponer alternativas de intervención socio - jurídica en las relaciones contractuales entre proveedores y consumidor de internet fijo en Colombia para la efectiva protección del consumidor.

2. Marcos teórico conceptual

2.1 CAPITULO 1. La protección de los consumidores y el derecho al acceso a internet en Colombia.

“El internet es la forma de expresión más emocionante, moderna y desarrollada que existe. Y la expresión es un derecho humano. Claro que el internet debería serlo también”

Aaron Swartz

El internet se ha convertido en un servicio público esencial, en él se ven inmersos derechos fundamentales como el derecho a estar informado y a la libertad de expresión, la comunicación y el derecho a la información siempre se han considerados como derechos humanos, ahora con la aparición del internet se convierte en un nuevo escenario de lucha por el reconocimiento a estar informados, como un derecho humano que se realiza a través de la red.

La universalización del acceso a la tecnología, a la libertad de expresión en la red, y la libre distribución de la información, son parte esencial en el desarrollo habitual de la vida humana en sociedad. Según la declaración de los derechos humanos. Cada institución que regule y actúe en el sector de la información y el conocimiento debe esforzarse por promover el respeto por estos derechos y libertades; asegurando mediante medidas orientadas tanto al ciber-espacio como al mundo físico, su reconocimiento y observancia universal.

2.1.2 Regulaciones normativas de la protección al consumidor y las relaciones contractuales entre proveedor y consumidor del servicio de internet en Colombia.

En Colombia la regulación del uso del espectro radioeléctrico está regulado desde antes de la constitución del 91, pero el cambio más relevante con respecto a los derechos del consumidor y la discusión del contrato de adhesión como herramienta contractual utilizada en este servicio público domiciliario han empezado a cambiar desde el año 2009, algunas de las leyes más importantes con respecto al tema, son:

- Ley 1480 de 2011 habla del Estatuto del Consumidor

“Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos” (LEY 1480, 2011)

Esta ley regula las relaciones entre productores o proveedores y consumidores y protege los derechos y establece los deberes de cada una de las partes, por no tener una regulación especial esta ley entra a suplir esa necesidad de protección de los consumidores.

- Artículo 30. Derechos y deberes de los consumidores y usuarios.

Entre muchas otras disposiciones sobre los derechos de los usuarios es pertinente resaltar para el presente trabajo de investigación.

Inciso 1.6. Protección contractual: donde se estipula la protección a los consumidores en los contratos de adhesión y las cláusulas abusivas que se encuentren en estos.

- Artículo 34. Interpretación favorable.

“Las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor. En caso de duda, prevalecerán las cláusulas más favorables al consumidor sobre aquellas que no lo sean.” (LEY 1480, 2011)

Esta es una de las protecciones más importantes a los consumidores y nos ayuda a equilibrar la balanza en los casos donde la parte proveedora tiene mucha más fuerza en la negociación y trata de sacar un beneficio excesivo de dicha condición, por tanto, la interpretación favorable hacia el consumidor ayuda a contrarrestar las fuerzas entre las partes y proteger los derechos de los consumidores.

- Ley 1341 de 2009

Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.

El objetivo de esta ley es regular el uso del espectro radioeléctrico, así como su uso inversión y demás disposiciones que sirvan para dar una calidad y apertura a este tipo de tecnologías a la sociedad del territorio nacional. Además, crea los entes que se encargaran de su vigilancia y control y también las políticas de accesos de los proveedores del servicio a esta área comercial (LEY 1341, 2009)

- Artículo 2.-Principios Orientadores.

Inciso 2 Libre competencia

Que deja por fuera al Estado como competidor directo y no puede éste dar beneficios a ninguno de los competidores y estos a su vez deben velar por la inversión y la ampliación de dichas tecnologías para poder ofrecer estos servicios a la mayor cantidad de población posible (LEY 1341, 2009)

Inciso 4. Protección de los derechos de los usuarios

Dice que es el Estado quien debe velar por la protección de los derechos de los usuarios en Colombia, para lograr esto crea diferentes instituciones de control como el Ministerio de las TIC, e insta a los proveedores de estos servicios a velar por los intereses de cobertura universal y libre uso de las tecnologías de la comunicación, así como la igualdad de oportunidades establecidas con el acceso a la información tecnología (LEY 1341, 2009)

Artículo 8. Las telecomunicaciones en casos de emergencia, conmoción calamidad y prevención para dichos eventos.

En eventos de crisis nacional que sean decretadas por el gobierno nacional, el Estado tendrá acceso gratuito y dispondrá de estas tecnologías de comunicación para el uso eficiente de las mismas con el fin de ayudar en momentos donde la población civil y el Estado necesite de las tecnologías de la comunicación en beneficio de mejorar las condiciones que han llevado a la nación a entrar en crisis.

- Artículo 23. Regulación de precios de los servicios de telecomunicaciones.

“La Comisión de Regulación de Comunicaciones sólo podrá regular estos precios cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla de mercado (LEY 1341, 2009)

Este artículo es importante para la investigación porque habla de la intervención del Estado en los casos donde no hay suficiente competencia por ejemplo cuando solo hay un operador que ofrece el servicio, en dicho caso el contrato de adhesión no debería aplicarse o por lo menos tener una mayor regulación y poder garantizar la autonomía de la voluntad de los usuarios.

- Decreto 4948 de 2009. Por el cual se reglamenta la habilitación general para la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y el registro de TIC.

Tiene por objeto regular las actividades de los proveedores de las tecnologías de la telecomunicación que estén sujetos al registro establecido por la ley 13 del 2009, y da como organismo de control de las mismas al Ministerio de las TIC para velar por los derechos de los consumidores de estos servicios (DECRETO 4948, 2009).

- Ley 142/94 sobre el régimen de los servicios públicos domiciliarios.

Esta ley da alcance a los artículos 334, 336 y 365 a 379 de la constitución política donde básicamente habla del papel del Estado cuando se trata de ofrecer a la población servicios de calidad y que satisfagan las necesidades primordiales de los individuos y más aún de las necesidades de la sociedad, aunque los servicios públicos esenciales no son del monopolio estatal debe garantizar que las empresas prestadoras de estos servicios cumplan con ciertas regulaciones establecidas en pro de los objetivos del estado.

- Artículo 40. Servicios públicos esenciales. “todos los servicios públicos, de que trata la presente Ley, se considerarán servicios públicos esenciales” (LEY 142, 1994).

Aunque no se trata al internet como un servicio público esencial directamente, se puede interpretar en su artículo 8 en el inciso 3 donde habla de la interconexión a la red pública de telecomunicaciones, como una declaración del legislativo de proteger el libre acceso a dicha red por parte de la sociedad colombiana y que debe ser el Estado quien proteja regule y vigile las actividades comerciales que se realicen en esta línea comercial.

- Ley 1955 de 2019. Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022

Aunque los contratos realizados en el área comercial de las comunicaciones no sea el foco de esta ley, sino en realidad es el plan nacional de desarrollo presentado por el actual gobierno, es claro que es un objetivo de la nación permitir a cada vez más personas el acceso a las tecnologías de la información y garantizar unas condiciones mínimas del mismo (LEY 1955, 2019).

- Artículo 310. Expansión de las telecomunicaciones

En el inciso 1 del presente artículo se establece la prioridad del gobierno de garantizar el acceso al internet a la población más pobre y vulnerable en el país, cumpliendo con los

objetivos iniciales del Estado y mandatos de la constitución frente a la igualdad de oportunidades de estas comunidades frente a las del resto de la población nacional.

En el inciso 4 por otro lado habla de la implementación de las iniciativas del acceso público al internet a un bajo costo y eficiente para las condiciones de las poblaciones vulnerables, y que dichos costos deben ser regulados por el gobierno nacional

2.1.2 El derecho al acceso de internet.

Actualmente el internet se ha convertido en una de las principales fuentes de información, teniendo en cuenta que es una base de datos de contenido útil y de fácil acceso, por lo que, acerca al individuo a las esferas del poder de estar informado, ya que no discrimina información por la particularidad del sujeto, lo acerca a la realidad económica, política y de cualquier área existente que se desee consultar. El internet se ha convertido en el instrumento más eficaz para la protesta por la conectividad plasmada en la libertad de expresión con el uso de redes sociales como Facebook, Twitter y WhatsApp.

La naturaleza jurídica del internet es pública, ya que se inserta en lo social. Así, la comunicación y el derecho a la información son derechos humanos, todos tienen derecho a expresarse y a ser informados. Ahora con la aparición de internet como una gran base de datos de información se introduce un nuevo escenario en torno a la lucha del reconocimiento del derecho a la información como un derecho humano que se realiza a través de internet. La nueva tecnología de la información reclama que el derecho a la información tenga una protección global como derecho humano en los que la universalización del acceso a la tecnología informática, la libertad de expresión en la RED y la libre distribución de la información juegan un papel fundamental.

El ciberespacio es uno de los espacios donde se evidencian los derechos humanos, como la libertad de expresión estos se pueden ver restringidos por políticas, contra las libertades que estigmatizan a los medios de internet. Ante esta problemática se debe optar por una actualización, en relación a las nuevas tecnologías de la información, entender y aceptar este instrumento como un derecho esencial para el libre desarrollo de las personas, en un ámbito social.

Se debe considerar el internet como un verdadero avance que amerita un especial rango de derecho esencial, ya que en este derecho esencial se encuentra, en conexidad con derechos

fundamentales ampliamente reconocidos actualmente (Acata Águila, 2011). Por consiguiente, amerita la reflexión de comprensión, vigilancia y protección de este instrumento.

Actualmente la tecnología se ha empezado a democratizar en los países en desarrollo como Colombia. Por la constante evolución de las tecnologías, que le ha permitido al internet establecerse como un medio de información, ampliamente reconocido en la sociedad actual.

Esta evolución ha permitido que los costos de producción de estas tecnologías se reduzcan y por ende un amplio grupo de la población que en el pasado no tenía acceso a esta información ahora puede de manera instantánea y eficiente apropiarse de estas. Debemos tener en cuenta que la información en el pasado era monopolizada por algunos sectores de la sociedad quienes por medio del poder monopolizaban el acceso a las mismas, con el internet esta situación es cosa del pasado.

El fácil acceso a la información acerca al individuo a las esferas del poder, con el poder de estar informado, convirtiendo el internet en un instrumento eficaz para convocar a la sociedad antes marginada a la sublevación. Por otra parte, la libertad de expresión se ve en su mayor expresión en la Word Wide Web (www), por medio de páginas como Facebook, Twitter y YouTube.

En estas redes sociales hemos visto como han despertado el interés de las nuevas generaciones de informarse de la situación política y económica de sus países (Acata Aguila, 2011), y han contribuido con las principales discusiones de las decisiones que afectarán en el futuro a estas generaciones que antes eran apáticas a las realidades vividas en su país.

El derecho privado y el derecho público se inserta en lo social, debido a que la principal inversión en las redes de comunicación es de iniciativa privada, esto les da poder a los proveedores de estos servicios a manipular este sector, e imponer las principales normas de juego en cuanto a lo contractual, afectando los derechos de los consumidores. Es ahí donde el Estado debe entrar a regular estas relaciones contractuales, donde se evidencia una clara desventaja para el consumidor y un gran poder de decisión contractual por parte de los proveedores.

El Estado debe regular vigilar y sancionar, las acciones de los proveedores de internet, para garantizar el acceso a él mismo, de una manera que la mayor parte de la población tenga

la oportunidad de acceder a la información que se encuentra en este nuevo sistema de comunicación.

Se necesita la protección global de los derechos individuales que reclaman ser considerados, dentro de la categoría de derechos humanos, en los que la universalización del acceso a la tecnología informática, la libertad de expresión en la red, y la libre distribución de información, son esenciales en la globalización de las ideas.

La declaración universal de los derechos humanos aparece como una propuesta de norma general reguladora, para que cada institución que actúe en torno del sector de la información y el conocimiento, promueva el respeto por los derechos y libertades, mediante medidas dirigidas al entorno del ciber-espacio. Con el fin de reconocer por parte de los proveedores de servicios, usuarios individuales, organizaciones privadas e instituciones públicas, el reconocimiento de que toda persona tiene derecho a elegir el proveedor de servicios que prefiera y de cambiarlo, cuando lo crea conveniente y el reconocimiento del usuario. Quien no pueda pagar el servicio tiene derecho a acceder al internet de forma pública y gratuita.

El objetivo de denominar al internet como un derecho fundamental es proteger el acceso a internet, y no la estructura de funcionamiento de la red, como un derecho en sí mismo puesto que la red, es solo un medio para el ejercicio de la libertad de expresión y el acceso a la información entonces ¿Es el acceso a internet es un derecho humano? (Caballero Martínez, 2020).

Internet es un medio del cual se desprenden el ejercicio de derechos humanos, es un instrumento indispensable para que la sociedad reciba información, permitiendo que los mismos usuarios, sean fuentes de información, las que intercambian las ideas propias, por lo que el Estado ya no tiene el monopolio de la información.

La restricción del contenido que se expresa en internet solo debe darse en los casos en que se vulnerar derechos fundamentales, no se necesitan nuevos estándares de derechos humanos para internet, porque los principios y doctrinas en derecho internacional son de aplicación en todos los ámbitos, la misma normatividad internacional, debe aplicarse a los medios en línea. Para facilitar y ampliar el acceso a internet debe aplicarse un enfoque basado en los derechos humanos, donde los Estados, deberán cerrar la brecha digital, fomentando la educación digital, como una herramienta fundamental, en el derecho a la educación, buscando integrar a toda la sociedad.

En el ordenamiento jurídico el acceso a internet tiene cabida como Derecho, pero se trata de un derecho en sentido formal y no material, por el carácter prestacional que implica, teniendo en cuenta es un derecho sometido al principio de sostenibilidad fiscal, en donde se busca la progresividad y no la regresividad del mismo (Caballero Martínez, 2020)

Existe un intento por alcanzar la igualdad material, a través de la discriminación positiva, se tiene en cuenta los grupos más vulnerables de nuestra sociedad, (en materia económica), y se subsidia al acceso a internet de los grupos de estrato 1 y 2, así como la apertura de centros como los (vive digital), y conexiones abiertas para el acceso en zonas remotas.

Teniendo en cuenta lo anterior el derecho al acceso a internet es un derecho humano reconocido internacionalmente, pero en Colombia, existen grandes dificultades en su materialización por el carácter prestacional de este servicio frente a la sostenibilidad fiscal del país.

2.1.3 La protección al consumidor.

La globalización y la expansión de nuevos mercados, entre empresas multinacionales y nacionales que ofrecen sus servicios en nuestro país, y en la región, los derechos de los consumidores y los deberes de los proveedores de servicios y bienes, han empezado una transformación necesaria, para cumplir con las necesidades de la demanda de estos nuevos mercados, con respecto a los proveedores de internet en Colombia, dichas transformaciones en las relaciones contractuales, son evidentes debido al cada vez más generalizado uso de internet, en todos los hogares del país.

La demanda de este servicio se ha incrementado en los últimos años, a raíz de esto, ha provocado el ingreso de nuevos competidores para la oferta de este servicio público de internet, incrementando las conductas de mercadeo perjudiciales para los consumidores, teniendo en cuenta que las relaciones contractuales de estos servicios de comunicación se hacen ya sea por el denominado contrato de adhesión o el contrato de consumo, es pertinente identificar las asimetrías de poder contractuales, a las que se ven sometidos los consumidores, es así como el Estado colombiano debe procurar encontrar un equilibrio entre la regulación para la protección de los consumidores, y el desarrollo del libre mercado como derecho que tiene los proveedores de este servicio (Naciones Unidas, 2016).

En Colombia con el nuevo estatuto de protección al consumidor, se requiere que este sea una herramienta de protección de los derechos constitucionales por tanto este debe ser una especie de declaración de derechos de los consumidores y debería contener las reglas, derechos y deberes de los dos extremos contractuales, así como los remedios y los mecanismos para hacer valer los derechos de cada uno, además si bien hasta el momento hemos hablado de consumidores y proveedores.

No se debe olvidar, que el consumidor, no es más si no el rol que se le da a la persona humana, que busca satisfacer una necesidad que el mercado puede suplir, en cambio el proveedor o empresario, como contraparte no necesariamente es un ser humano, por lo general estamos hablando de empresas que ofrecen un servicio o un bien, donde lo que busca es un beneficio económico, y que por la competencia entre los demás proveedores del mercado, pueden dejar de lado la calidad del servicio o del bien u optar por prácticas de mercado que afectan los derechos de los consumidores.

La Ley 1480 del 2011 como estatuto de consumidor se enfocó principalmente en tres objetivos principales, estos son promover, proteger y garantizar, teniendo en cuenta tres aspectos el respeto por la dignidad humana, el efectivo y libre ejercicio de los derechos de los consumidores y por último el respeto de sus intereses económicos, estos tres objetivos son la base del nuevo estatuto. Pero es notoria la ausencia de principios fundantes para la protección del consumidor, como los principios de la buena fe, la libertad contractual, equidad reparación integral, interés económico: calidad de los bienes y servicios, protección a menores de edad, educación de un consumo responsable, información y elección adecuada completa comprensible no engañosa, con una publicidad real de lo que se ofrece y de lo que se entrega (Félix Chamie, 2013).

Teniendo en cuenta las dinámicas contractuales entre proveedores y consumidores el estatuto del consumidor está integrado por las siguientes disposiciones de protección a la parte débil contractual de los contratos de adhesión:

el reconocimiento de una interpretación más favorable al consumidor, que indica que en todo contrato la regla general es la interpretación de manera favorable, las ambigüedades que se puedan postular en los contratos, a favor de la parte más débil del contrato como lo es en este caso el consumidor, y en caso de duda, siempre se buscará la favorabilidad de la interpretación a favor del mismo.

las reglas mínimas en el contenido de los contratos de adhesión, es un control mediante el cual se protege al consumidor de cláusulas abusivas, o de prácticas comerciales agresivas, por esto la jurisprudencia ha señalado la necesidad, de reformular las reglas de contenido contractual, que abarquen las realidades de contratación masiva, para evitar los abusos de los proveedores que suceden todos los días, con el establecimiento de cláusulas abusivas. Las cláusulas de permanencia, cuando estas no tienen ningún criterio de razonabilidad para establecerse como necesarias en un contrato de consumo o de adhesión, sin tener en cuenta que son proveedores exclusivos que ofrecen el servicio y que la contratación es en grandes volúmenes.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones realizó un análisis sobre los contratos de prestación de servicios de comunicaciones fijas en el cual a partir de cada punto le dio la oportunidad de que las empresas expresaran su punto de vista.

Las cláusulas de permanencia fija determinó que se está vulnerando derechos al existir problemáticas como elevados valores para remunerar cargos por conexión, altas diferencias cobrados por conexión entre los prestadores del servicio cuando utilizan la misma tecnología y no corresponden a valores de escala, inclusión dentro del valor del cargo por conexión de conceptos no relacionados con la instalación del servicio necesidad de unificar el régimen TIC con el de televisión en materia de permanencia mínima, actividad injustificada en el valor del cargo por conexión cuando se prestan servicios empaquetados, sobre una misma tecnología, ausencia de diferencias significativas en las tarifas de los servicios cuando se prestan con y sin cláusulas de permanencia y cobros excesivos por terminación anticipada. (Comisión de Regulación de comunicaciones, Colombia, 2016)

En cuanto a los cobros excesivos por terminación anticipada la comisión mencionó unas pautas mínimas a las que deben ceñirse como ejemplo la no exigencia de la permanencia por más de 12 meses, haciendo referencia en que, en este punto se da un trance entre el consumidor y proveedor ya que cobran la sanción por la terminación anticipada se prive de eliminar un nuevo costo de cambio que enfrenta el consumidor al acceder nuevamente al servicio. En relación con el cobro por conexión la CRC aclaró que los proveedores no pueden cobrar un valor excesivo ya que ellas mismas mencionan que el usuario no estaría en la posibilidad de pagarlo por lo tanto estas externalizan el valor a uno que sea exequible pagar por el usuario.

De esta manera la CRC resolvió cada punto en específico por medio un análisis y en algunos casos estableció parámetros mínimos que deben cumplir las empresas para garantizar los derechos de los consumidores y no generar problemáticas de conexión en el mercado. Pero este análisis no tiene efectividad real ya que fue muy flexible y cada punto fue justificado con la economía y el mercado sin referirse específicamente a los derechos del consumidor y limitar cláusulas que siguen aplicando los proveedores de internet que algunas tiene a desfavorecer a la parte más débil en esta relación contractual que es el consumidor.

La CRC finalizó su análisis mencionando que utilizara las herramientas que estén a su alcance para monitorear las tarifas, las cláusulas las formas de conexión y la forma como los proveedores vienen implementando medidas regulatorias de mercado, considerando que Las medidas de transparencia en la oferta comercial, contratos y facturación que los proveedores vienen implementando son suficientes para el consumidor. Este análisis de la CRC solo fue enfocado en las razones de mercado por las cuales los proveedores imponen cláusulas como las de permanencia, sin ir más allá en cuanto a la protección a consumidores en estos contratos de adhesión.

La protección de los derechos del consumidor no solo es individual, sino que también desencadena derechos que pueden ser exigibles colectivamente, esta es la razón por la que las asociaciones de consumidores están legitimadas para exigir la tutela de sus derechos. Los intereses de los consumidores se adecuan con la adecuada y correcta información y con el control de las relaciones contractuales que deben ser acordes con la corrección transparencia y equidad.

Al respecto la jurisprudencia en sentencia de la corte suprema de justicia (Expediente 6775, 2001). Es crucial tener en cuenta que existe la posibilidad de que se produzca un daño potencial a los destinatarios como consecuencia del ámbito de la publicidad, por lo que es importante tomar precauciones para evitarlo y, en caso de que se produzca, repararlo. Esto es especialmente cierto si la publicidad carece de la sinceridad y seriedad que se espera, ya que esto puede hacer que los consumidores pierdan la fe en la marca o el producto que se promociona.

En este sentido, es fundamental reconocer que el consumidor tiene un derecho legal a la información, a ser posible veraz, sobre los bienes y servicios que adquiere. De hecho, ya existen leyes que lo exigen sin demora, como las que se encuentran en los artículos 20 y 78 de la Constitución, que dan rango constitucional al derecho a la información veraz y establecen la

responsabilidad de la ley de controlar la información utilizada en la comercialización de bienes y servicios prestados al público para la protección de los derechos colectivos.

Por el contrario, las disposiciones aplicables del Decreto 3466 de 1982 establecen, entre otras cosas, que toda la información que se proporcione a los consumidores debe ser clara, suficiente, exacta, oportuna y precisa, y debe estar redactada en español.

En este sentido, es fundamental que las empresas se tomen en serio su responsabilidad social con respecto a la información que proporcionan en sus campañas publicitarias. Los consumidores pueden sufrir perjuicios económicos y psicológicos como consecuencia de una publicidad engañosa, que también puede dañar la reputación y la imagen de marca de la empresa.

Por lo tanto, es crucial que las empresas asuman un compromiso ético con la publicidad que realizan y se aseguren de que la información que proporcionan en sus campañas de relaciones públicas es exacta, completa y fiable. Esto no sólo garantiza el respeto de los derechos de los consumidores, sino que también fomenta la transparencia y la confianza en las relaciones comerciales.

La ineficacia de las cláusulas abusivas, estas no tienen ningún efecto y por ende carecen de toda eficacia, por norma general no requieren de procesos judiciales dilatadores, para declarar la inaplicabilidad de este tipo de cláusulas, en la práctica, estas cláusulas abusivas, son propuestas por los proveedores, y los consumidores al ser la parte débil del contrato no tiene otra opción más que aceptarlas en el contenido del contrato, y cumplirlas en la ejecución del mismo.

2.1.5 Los consumidores de las comunicaciones

La Ley 1341 de 2009 define las dinámicas actuales de la sociedad colombiana como sociedad de la información y el conocimiento para reconocer “el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el despliegue y uso eficiente de la infraestructura, el desarrollo de contenidos y aplicaciones, la protección a los usuarios, la formación de talento humano en estas tecnologías y su carácter transversal.” (LEY 1341 DE 2009). Sin embargo, esto no hace más igualitaria la sociedad, que sigue basada en el capitalismo del conocimiento, y la acumulación de capital, reproduciéndose las desigualdades sociales con nuevas disparidades.

En Colombia, las brechas digitales son un obstáculo importante para el acceso a Internet en las zonas rurales. Esto se debe a que las principales inversiones en infraestructura de conectividad se han concentrado específicamente en las zonas urbanas. Sin embargo, si nos centramos en las alternativas de conectividad disponibles en las zonas rurales, nos encontramos con un problema aún más difícil para los esfuerzos del gobierno para reducir estas brechas en el acceso a estas nuevas tecnologías, porque esas zonas rurales carecen de infraestructura.

A diferencia de las redes de cable, la tecnología por satélite para la conexión a Internet tiene la ventaja de disponer de una zona de cobertura radioeléctrica muy amplia. Sin embargo, también tiene una importante desventaja en términos de coste: un contrato entre un consumidor y un proveedor de servicios de internet por satélite puede costar tres o cuatro veces más que con los métodos convencionales de conexión (Montes Alvarino, 2017).

El gobierno está trabajando para resolver el problema del acceso limitado a internet en las ciudades debido a razones económicas. La tarea es más difícil para las familias con bajos ingresos que no pueden pagar un servicio de internet que excede su presupuesto, lo que convierte a este tipo de tecnología de conexión en una herramienta ineficaz para facilitar el acceso a este servicio de internet a dichas familias.

Dentro de la ley 1341 de 2009 en su artículo 4 da desarrollo para el cumplimiento del artículo 365 de la Constitución donde los derechos de los consumidores en el marco de políticas públicas basadas en la promoción, acceso, uso y apropiación de las TIC, como servicios públicos inherentes a la función social del Estado regulador.

Para la real protección de los usuarios, la ley 1341 de 2009 desarrolla en su parte considerativa 7 pilares que se resumen en:

- A) Marco general de derechos de los consumidores previstos en el artículo 53, además contempla la posibilidad a los consumidores de servicios de comunicación de presentar peticiones y/o reclamaciones sobre el servicio prestado por los proveedores, y que estas acciones sean atendidas y resueltas de manera oportuna, expedita y sustentada, así como también los consumidores cuentan con el derecho a recibir atención de forma eficiente y adecuada.
- B) Masificación del acceso y uso de las TIC (LEY 1341, 2009) Para el efectivo ejercicio de los derechos de los consumidores, si bien la realidad colombiana no permite que la masificación sea en un porcentaje significativo para disminuir las brechas del acceso a

internet, es el fin principal al cual debe comprometerse la administración Estatal, con el fin de dar cumplimiento efectivo a los derechos de los consumidores.

- C) Fortalecimiento de todos los deberes de información por parte del proveedor frente al usuario, el deber de información, que recae sobre los proveedores, debe ser transparente veraz y claro, para dar desarrollo al principio de libertad contractual, por la misma masificación de este tipo de servicios, el consumidor claramente sufre el desequilibrio en el poder de negociación, es por esto, que el Estado debe exigir que por lo menos los consumidores tengan claro todas las ventajas y desventajas, del servicio que desean contratar, y ya que no pueden proponerse cláusulas adicionales, a las que ya están pactadas en el contrato de adhesión que utiliza el proveedor, por lo menos pueda comparar la información que estos suministran a los usuarios, para si tomar el servicio con el proveedor que más le beneficie.
- D) Primacía de la favorabilidad del consumidor (LEY 1341, 2009), debemos tener en cuenta que los contratos de adhesión, o de consumo son establecidos en su totalidad por el proveedor, exceptuando algunas cláusulas, que son modificadas en cantidad y calidad por el tipo de oferta que escoge el consumidor (planes paquetes o velocidades de internet), por norma general esto no ocurre en el resto de cláusulas del contrato, es por esto que a interpretación de las cláusulas de este tipo de contratos, goza de una especial protección, donde se busca proteger una vez más a la parte más débil con la interpretación o aplicación de las cláusulas a favor del consumidor.
- E) Protección de los datos personales de los usuarios, si bien la protección de los datos personales es el desarrollo de un derecho fundamental, en la era digital, toma mayor relevancia, debido a la repercusión que puede tener la fuga de datos, el deber de los proveedores que recaudan masivamente datos personales, es de especial atención, los proveedores deben tomar todas las precauciones posibles para asegurarse a no vulnerar el derecho a la privacidad y la protección de los consumidores que proporcionan sus datos a los proveedores para poder contratar los servicios de acceso a internet, en los últimos años, la suplantación de identidad, la venta de bases de datos de clientes y la consulta innecesaria a centrales de riesgo, son problemas que se presentan en la actualidad, en los contratos realizados por los proveedores, y son estos los que tienen la obligación de actualizar sus herramientas, para evitar este tipo de vulneraciones a los consumidores.
- F) Prestación de los servicios en forma continua y eficiente, de acuerdo con las condiciones de calidad previstas en la regulación, cuando se refiere la ley a continua y eficiente, postula una serie de casos donde si estas condiciones no se cumplen estamos hablando de un

incumplimiento del contrato por parte del proveedor, en el caso de la continuidad, el usuario debe poder hacer uso del servicio todos los días del mes por norma general.

Teniendo en cuenta los problemas que son inevitables en las tecnologías de la conexión, si estas interrupciones son menores a los 15 días por mes, y el proveedor hace lo posible técnicamente para que estas interrupciones no se ocasionen regularmente, el proveedor estará cumpliendo con el suministro adecuado del servicio, pero, por lo contrario, el usuario tiene el derecho de presentar reclamación, y pedir la cancelación del servicio, sin perjuicio de pagar las cláusulas penales.

Este mismo criterio se aplica a la eficiencia de la prestación del servicio, si el consumidor contrata una velocidad de conexión de internet, el proveedor está obligado a cumplir en todo momento un cierto porcentaje, de esa velocidad, esto debido a que algunas conexiones de internet, que no son en fibra óptica, presentan disminución de la velocidad, dependiendo del tráfico de conexión que exista en la zona.

sin embargo, esto no es pretexto para que los proveedores se desentiendan de la eficiencia del servicio apelando, a que el tráfico de conexión es elevado, este debe proveer este tipo de situaciones, y limitar el número de consumidores a los que puede ofertar el servicio, o bien actualizar la infraestructura con la cual presta el servicio, ampliando así el tráfico de conexión que una zona puede soportar.

- G) Protección del medio ambiente con el uso de las TIC este pilar, aunque directamente no tiene que ver con la protección al usuario, es un objetivo que repercute en el medio ambiente y por ende al consumidor, la propuesta del uso de las TIC como herramienta de protección del medio ambiente, es llevada a cabo también en concordancia con la ley anti trámites, donde el uso del papel, se busca reducir por parte de los establecimientos públicos.

También es desarrollada la protección al medio ambiente, en el tipo y forma de conexión que tienen los proveedores para llevar las conexiones físicas a los hogares y empresas del país, donde se busca no solo una contaminación per se del medio ambiente, si no una contaminación también visual, donde se debe procurar por las conexiones subterráneas y no las conexiones elevadas en los postes, que afectan el panorama de los ciudadanos. Además, se tiene que usar tecnologías de radiofrecuencia avaladas por los entes de control gubernamentales, para procurar no afectar el medio ambiente con tecnologías dañinas para el mismo, a su vez el consumo de electricidad por parte de los equipos de conexión y demás disposiciones frente al medio ambiente que los proveedores deben tener en cuenta a la hora de prestar el servicio.

Las quejas más comunes de los consumidores obedecían a facturación indebida, deficiencia en la calidad y prestación del servicio, reporte a Centrales de Riesgo. Con respecto a la facturación indebida debemos tener en cuenta dos tipos de situaciones que se presentan, una es la facturación de recargos adicionales por la reconexión del servicio, cuando se desconecta al usuario del servicio por falta de pago, y la otra es el recargo de consumos que no corresponden a la realidad.

El cobro de cargos adicionales por concepto de reconexión en los servicios públicos domiciliarios, tiene como criterio de aplicación que el proveedor incurra en un gasto significativo, para hacer la desconexión y reconexión del servicio, es en el caso de la reconexión del gas, donde el recargo está justificado, teniendo en cuenta que el proveedor debe mandar un técnico para realizar la desconexión y la reconexión del servicio lo que implica el pago de salarios, el pago de transporte y demás implementos que se utilicen para esta tarea.

En el caso de los servicios de internet, la desconexión se hace desde una central de manera remota, y sin un gasto significativo al cobro general del servicio, es por esto que la comisión de regulación de comunicaciones la superintendencia de industria y comercio, y los diferentes órganos de control, en protección al consumidor por cobros injustificados, ha llamado la atención a los proveedores para que se abstengan a realizar el cobro de estas actividades de conexión y desconexión del servicio de internet.

Respecto a cobro de los consumos que no corresponden a la realidad o de consumos no autorizados por el consumidor, los diferentes entes de control, no tienen manera de generalizar las recomendaciones hechas a los proveedores de internet, más allá de recomendarles la facturación clara y expresa de los consumos de cada mes de los usuarios, la revisión al sistema de facturación para evitar en la medida de lo posible este tipo de errores.

En Colombia existe un sistema de reporte a Centrales de Riesgo para los consumidores de productos financieros o de servicios, del cual los proveedores de dichos servicios hacen uso cuando tienen un usuario que no tiene la intención de pagar un producto o un servicio, este reporte aunque es una convención, que le da valor a un puntaje de riesgo que cualquier entidad puede observar, y que por ende muy posiblemente quien consulte y vea un reporte por otra entidad decida, no prestar el servicio o dar el producto financiero, dicho reporte, para que los proveedores lo puedan hacer a las centrales de riesgo tienen unos requisitos mínimos que los proveedores deben respetar.

Por ejemplo en los últimos años el Estado reguló el monto mínimo de deuda por el cual se puede hacer un reporte a centrales de riesgo, esto debido a que las empresas de telecomunicaciones estaban realizando reportes a usuarios, por cantidades mínimas, que ni siquiera, el usuario consideraba deberle a estos proveedores, es por esto que otro de los requisitos, que deben cumplirse para poder hacer el reporte, es tratar de que el deudor, sepa el monto de lo debido y las consecuencias, que ocasiona el no pagar, esto en razón de que si el deudor desconoce que tiene una deuda, es razonable pensar que no tendrá ánimo de pagar, en este tipos de casos los proveedores en los últimos años, han sufrido sanciones por no seguir los criterios para poder hacer un reporte a centrales de riesgo.

2.1.6 Proyecto de ley por medio del cual se prohíbe la cláusula de permanencia mínima en los contratos de prestación de los servicios de comunicaciones fijos y se dictan otras disposiciones.

El 28 de julio del año 2020 fue radicado el proyecto de ley que tenía como finalidad eliminar la cláusula de permanencia de los contratos de internet fijo en Colombia, buscaba que los costos de instalación y de equipos en los que están sustentada esta cláusula fueran costos cobrados por medio de un contrato independiente sin que implicaría que el consumidor se viera afectado por una cláusula de permanencia. El ámbito de aplicación no solo era para los servicios de internet, también incluía la telefonía fija y la televisión.

Consecuente con esto, implicaba que el usuario podría terminar el contrato de prestación de servicios de internet fijo en cualquier momento sin verse obligado a pagar la cláusula de permanencia por incumplimiento en el contrato por no durar con el servicio el término que establecía el proveedor. Ya que los costos de instalación y de equipos deben ser cobrados en un negocio jurídico independiente del contrato de prestación de servicios de internet fijo.

El objetivo de este proyecto era promover la libertad de elección del consumidor, que si deseaba terminar el contrato no tuviera un impedimento para realizarlo y fue basado en un estudio realizado por la CRC en el año 2015 que determinó que se desconocían los derechos de los consumidores por tener una penalización por su voluntad propia de terminar el contrato pagando de forma proporcional los valores asociados a la financiación y subsidios otorgados por el proveedor.

Esta ley buscaba promover la sana competencia, basada en precios de consumo y calidad servicios y en proteger los derechos del consumidor en que pudiera escoger en

cualquier momento el proveedor que le ofrezca mejores condiciones, precios y calidades en el servicio. No buscaba eliminar los costos que surgían al terminar la relación contractual sino reducirlos, ofreciendo la posibilidad de contratar sin permanencia mínima o contratando con permanencia mínima, pero recibiendo del proveedor descuentos o financiación del costo de instalación, y dejando claro que esta cláusula sólo recae en el cobro de los costos por conexión.

Los conceptos de las entidades que participaron en la discusión del proyecto de Ley fueron 3. Primero participó la Comisión de Regulación de Comunicaciones quien se opuso a la iniciativa argumentando que este tema es regulado por esta entidad (Resolución No. 5050 , 2016) tiene en cuenta que La cláusula de duración mínima sólo puede incluirse si el usuario la ha aprobado por escrito y el operador concede un descuento en la cuota de conexión o modifica las condiciones de pago. Este valor sólo incluye los gastos relacionados con la conexión e instalación del servicio. Si se prestan muchos servicios a través de una única red de acceso, esta tarifa es igual al coste de conexión e instalación de un servicio más las tarifas adicionales que el operador pueda pagar al conectar los demás servicios a la red común de acceso.

Esta cláusula sólo puede pactarse una vez, al inicio del contrato, y el plazo mínimo de contratación no puede superar los 12 meses. El proveedor debe ofrecer siempre al usuario la posibilidad de suscribir un contrato sin plazo mínimo, informándole además del importe de la cuota de conexión que debe abonar al inicio del contrato y de la cuota mensual del servicio. El proveedor del servicio debe informar al usuario de los componentes que suministra para esta instalación en el momento de la instalación del servicio.

En el contrato y en la factura mensual se puede ver la siguiente información cuando se realiza un acuerdo de estancia mínima: (1) el valor global de la carga conectada; (2) la cantidad que se restó o difirió del valor total de la carga conectada; y (3) las fechas precisas (días, meses y años) en que comenzó y terminó la estancia mínima. Además, en función de la fecha de finalización del periodo de facturación correspondiente, la factura incluirá el importe adeudado si el usuario decide finalizar el contrato anticipadamente.

Este importe se especifica en el contrato para todos los periodos de facturación. El usuario puede en cualquier momento utilizar los canales de atención al cliente del operador para contactar con la información que se refiere al inciso anterior.

Por lo cual, la regulación de este asunto debe seguir recayendo exclusivamente en cabeza de la entidad encargada de proteger los derechos del consumidor que es la CRC,

porque de lo contrario se le estarían quitando funciones a esta entidad. También argumentó que realizó un estudio en el que determinó que la cláusula de permanencia para algunos consumidores es necesaria ya que los proveedores realizan descuentos de instalación y que difiere este cobro en cuotas y sería más difícil pagar esta instalación si no existieran estos beneficios.

El segundo concepto fue de Asomovil, quien se manifestó ratificando lo expuesto por la CRC, ratificando que este tema era de competencia exclusiva de esta entidad, que ya había una resolución que regulaba este tema y que fue modificado por la resolución 5111 de 2017 que determinó que el costo del cobro por conexión no puede ser arbitrario y debe estar debidamente sustentado en lo que realmente es el costo de instalación.

Por último, se pronuncia Andesco, en el mismo sentido que la CRC y Asomovil ratificando la resolución expedida por la CRC y manifestando que de todas maneras el consumidor tiene la posibilidad de escoger si toma el contrato con la cláusula de permanencia o si lo toma sin esta y no accede al beneficio diferido de este cobro o a los descuentos que pueda ofrecer el proveedor.

Esta Ley no pudo ser aprobada ya que después de recibir los conceptos de estas tres entidades, el día 17 de mayo de 2022 se radicó ante la Comisión Sexta Permanente del Senado una solicitud de audiencia pública para escuchar los distintos sectores afectados, pero como la legislatura terminaba el 20 de junio de 2022, el proyecto de ley tuvo que ser archivado porque no puede discutirse ningún proyecto en más de dos legislaturas como la ley lo determina.

Este proyecto de Ley fue una iniciativa importante, ya que reconocía los derechos del consumidor al terminar una relación contractual en cualquier momento y a escoger el proveedor que más le conviniera para sus intereses y que lo que realmente buscaba era reducir los costos de la cláusula de permanencia, no eliminarlos, esto implicaba que los proveedores ofrecieran a los consumidores un servicio más asequible a sus presupuestos, pero de forma lógica los proveedor se opusieron a esta iniciativa.

Muchos temas que han regulados leyes ya se encuentran regulados en resoluciones de entidades encargadas sobre los mismos, pero esto no es una limitación para una ley que busca proteger derechos y aunque el proyecto fue basado en un estudio que se realizó en el año 2015 por la CRC, los derechos del consumidor siguen limitados por los altos costos de conexión que

recaen en una cláusula de permanencia y que terminan obligando al consumidor a tomar el servicio con esta cláusula en busca de diferir el pago de la conexión.

El objetivo central del proyecto de Ley era muy importante ya que buscaba reducir los costos de conexión y de esta forma los derechos del consumidor se ampliarían al otorgarle a éste la posibilidad de terminar el contrato sin pagar un elevado costo como penalización y tener una libre elección sobre el proveedor que más le convenga.

2.1.7 Análisis sentencia C-127/20

Magistrada sustanciadora: CRISTINA PARDO SCHLESINGER
Bogotá, D.C., veintidós (22) de abril de dos mil veinte (2020).

Dos grupos que la Corte denominó como grupos A y B demandaron la totalidad de la Ley 1978 de 2019, “Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones” (Sentencia C-127/20), así como contra los artículos 1º (parcial), 8º, 9º y 20, los cuales presentaron varios cargos.

El núcleo esencial de la demanda fue dirigido a sostener que la Ley 1978 de 2019 por la cual se reformaron algunos artículos de la Ley 1342 de 2009 que es el régimen de las TICS, vulnera el artículo 13 de la Constitución al no reconocer la igualdad entre desiguales para el acceso y uso del espectro electromagnético y conferir esa potestad exclusiva al Estado que discrimina y cobra unas tasas a los proveedores de internet según su ingreso anual bruto al año anterior y los otros cargos estudiados se referían a que la Ley 1978 de 2019 debió tramitarse como una ley estatutaria por los derechos fundamentales que tocan las TIC como la libertad de expresión y el acceso y uso de la información.

La Corte se planteó 3 problemas jurídicos:

1. ¿Debió la totalidad del régimen TIC que conforman la Ley 1341 de 2009 y la Ley 1978 de 2019 ser tramitado como una ley estatutaria?
2. ¿Tienen reserva de ley estatutaria las materias de que tratan los artículos 8º y 9º de la Ley 1978 de 2019?
3. ¿Vulnera el artículo 13 de la Constitución la expresión “focalizar las inversiones para el cierre efectivo de la brecha digital” que prevé el artículo 1º de la Ley 1978 de 2019 y/o

la expresión “deberán pagar una contribución anual que se liquidará sobre los ingresos brutos, que obtengan en el año anterior a aquel al que corresponda la contribución, por la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, excluyendo terminales” que incorpora el artículo 20 de la ídem?

Para resolver estos problemas la Corte manifestó empezó por referirse a los cargos por violación al artículo 13 de la Constitución por parte de las expresiones demandadas de los artículos 1º y 20 de la Ley 1978 de 2019. La Corte se inhibió de pronunciarse sobre estos cargos porque no hay una regla alusiva a un determinado sujeto, que pueda ser comparable con la aplicable a otro u otros sujetos, para definir si se los discrimina o prefiere, de ninguna parte del artículo 1º de la Ley 1978 de 2019 se observa una proposición jurídica real que permita realizar el juicio de igualdad que la demanda del Grupo A pretende. Se trata, entonces, de un cargo que carece de la certeza necesaria para su admisión.

La Corte aclaró que el artículo 1º de la Ley 1978 señala es que la focalización de recursos económicos es un mecanismo que, según el objeto de la ley ídem, sirve al cierre de la brecha digital; pero que, en modo alguno, impide que dicho objetivo no se pueda lograr concurrentemente con la focalización de inversiones a través de otro mecanismo.

En cuanto al cargo por la violación del principio de igualdad por parte de la expresión demandada del artículo 20 de la Ley 1978 de 2019, sobre la contribución anual a cargo de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones o de servicios postales que se encuentren sujetos a la regulación de la CRC, la Corte se declaró inhibido de resolverlo porque el fin de la contribución de que trata el artículo 20 de la Ley 1978 no es el cierre de la brecha digital, el fin de la referida contribución es la recuperación de los costos derivados del servicio que presta la CRC. La Corte consideró que, si el reproche de los demandantes fue contra el sistema único de acceso al espectro, el cargo debió dirigirse contra el artículo 8º de la Ley 1978 y por eso no entro a resolverlo.

En cuanto al cargo sobre que la totalidad de la Ley 1978 de 2019 debió tramitarse como Ley Estatutaria la Corte señaló que la jurisprudencia ha manifestado que la reserva de Ley estatutaria aplica para aquellas normas que regulan el núcleo esencial del derecho o deber fundamental, aspectos inherentes al mismo, la estructura general y sus principios reguladores o la normativa que lo regula de forma íntegra, estructural o completa y que la Ley 1978 de 2019 no regula en sí misma el núcleo esencial de los derechos fundamentales que

tocan con la norma, porque en realidad todas las leyes pueden llegar a tocar con derechos fundamentales pero no desarrollan el núcleo esencial del derecho fundamental.

Es por eso que la potestad de regulación del Estado debe procurar la democratización de su uso y mantener las garantías de los derechos fundamentales que se relacionen con el recurso natural del espectro electromagnético. Como el espectro electromagnético es de uso público, esa regulación no se mueve en el ámbito de la libre empresa y la competencia, sino que el Estado tiene el deber de organizar y asegurar la prestación regular, continua y eficiente de los servicios y funciones a su cargo. Se trata de que la potestad estatal de gestión y control del espectro electromagnético propenda por la democratización de su uso y, a la vez, no interfiera irrazonable y/o desproporcionadamente con el ejercicio de los derechos fundamentales asociados a dicho bien público.

La Corte señaló textualmente que “El objeto del régimen TIC se circunscribe a la consagración legal de las políticas estatales atinentes a la regulación de las correspondientes tecnologías y comunicaciones, para lo cual se requiere de un ordenamiento legal que establezca procedimientos para la materialización de los valores que consagra el artículo 75 superior en lo particular y el texto fundamental en lo general; últimamente, a partir de la Ley 1978, en especial búsqueda del cierre de la brecha digital como uno de los factores fundamentales para maximizar el bienestar social y garantizar la igualdad real por la que propugna el Estado Social de Derecho” (Sentencia C 127, 2020).

Es decir, que el régimen TIC es un desarrollo del artículo 75 de la Constitución que busca cerrar la brecha digital para que haya una igualdad en el uso y acceso a las TICS en toda la sociedad, ese es el pilar fundamental del régimen TIC. La Corte aclaró que el régimen TIC toca con los derechos del artículo 20 de la Constitución, pero no los regula directamente en su núcleo esencial.

Justificó que el Estado tenga la potestad de limitar el uso del espectro electromagnético porque debido a que es un bien público de carácter finito, el Estado no puede dar a cualquiera el permiso de usarlo, sino que debe limitarlo a quienes tengan la idoneidad necesaria para hacerlo. Así, terminó declarando exequibles las disposiciones demandadas.

En esta sentencia se destaca que la Ley de las TIC 1978 de 2019 claramente si toca con los derechos consagrados en el artículo 20 de la Constitución referentes a la libertad de expresión y de recibir y transmitir información, siendo estos derechos fundamentales, pero que no desarrolla directamente los derechos. Igualmente, esta ley es un desarrollo del artículo 75 de la Constitución el cual, desde 1991 reconoció la importancia que tiene el espectro electromagnético como bien público inajenable e imprescriptible y se le otorgó una protección.

También es importante destacar que como lo aclaro la Corte esta Ley busca el cierre de la brecha digital como uno de los principios el cual según la interpretación debe ser cada vez menos limitado para el uso de todos en las TICS no directamente en el uso del espectro electromagnético poque en concordancia con lo que señala la Corte este debe limitarse, pero si en el uso de las TICS que sería un desarrollo por medio de procedimientos los cuales debería implementar el Estado en torno al uso y el acceso de las TICS para todos, sin discriminación alguna por las diferentes circunstancias que puedan presentarse en la sociedad, en busca del bienestar social y el desarrollo del Estado Social de Derecho que protege los derechos fundamentales consagrados en el artículo 20 de la Constitución Política que tocan con el acceso y consumo de internet.

2.1.8 Análisis sentencia T-030/20

Magistrada Ponente: DIANA FAJARDO RIVERA

Bogotá, D.C., veintinueve (29) de enero de dos mil veinte (2020)

En la Sentencia T-030/20, la Sala Segunda de Revisión analizó dos expedientes que fueron acumulados por la respectiva Sala de Selección. En el primero, T-6.451.601, se examinó si la Gobernación de Antioquia había vulnerado el derecho fundamental a la educación de los estudiantes al negarles el acceso a internet por una supuesta reducción de recursos en la sede principal del colegio, CER La Leona.

En este caso, un grupo de estudiantes y sus padres presentaron la solicitud tras alegar que la suspensión del servicio de internet vulneraba su derecho a una educación igual a la que reciben el resto de estudiantes del país. Los solicitantes afirmaron que tener acceso al servicio de internet es una herramienta crucial para preservar el derecho a la educación en el sector rural y que su suspensión pondría en peligro este derecho.

En cuanto a la cuestión jurídica, se establece que se decidirá si la gobernación de Antioquia violó el derecho fundamental a la educación de los estudiantes al negarles el acceso a internet por una supuesta reducción de recursos. La Corte Constitucional de Colombia examina si esta medida viola el derecho a la educación y si es coherente con los principios constitucionales colombianos.

De acuerdo con la estructura de la decisión, se tratarán los siguientes temas:

1. El derecho a la educación como derecho fundamental La Corte Constitucional colombiana explica cómo el derecho a la educación es un derecho fundamental reconocido tanto por los tratados internacionales como por la constitución política de Colombia. Se afirma que este derecho incluye no sólo el acceso a las instituciones educativas sino también las condiciones necesarias para garantizar una educación integral y armonizada.

2. Utilizar el acceso a internet como herramienta para proteger el derecho a la educación El Tribunal Constitucional reconoce que el acceso a internet es una herramienta crucial para garantizar el derecho a la educación en igualdad de condiciones. Se explica cómo esta herramienta permite el acceso a información actual y variada, así como el desarrollo de las competencias digitales necesarias para participar en una sociedad cada vez más tecnológica.

3. El test de no regresión en el derecho a la educación El Tribunal Constitucional aplica el test de "no regresión" al derecho a la educación y explica cómo puede utilizarse esta herramienta para determinar si una política adoptada por las autoridades supone una regresión en la garantía del derecho a la educación.

4. Los hechos del caso y las pruebas presentadas: La Corte Constitucional presenta los hechos del caso y las pruebas presentadas por las partes para determinar si el derecho a la educación de los estudiantes se vio comprometido por la suspensión del servicio de internet. En primer lugar, el Tribunal Constitucional ha determinado que tener acceso a Internet es una herramienta crucial para garantizar el derecho a la educación en igualdad de condiciones. Por lo tanto, su suspensión podría debilitar este derecho y ser considerada una acción regresiva.

La suspensión del servicio de internet para los alumnos de una escuela rural se determina como una medida regresiva en segundo lugar tras aplicar el criterio de no regresividad en el derecho a la educación. Con el fin de proteger el derecho a la educación de los estudiantes, se ordena que las autoridades competentes garanticen que los estudiantes de esta escuela remota tengan acceso al servicio de Internet y puedan utilizarlo.

El Tribunal Constitucional dictaminó que el acceso a Internet es esencial para ejercer el derecho a la educación en línea durante el curso escolar COVID-19 y que el gobierno está obligado a proporcionar un acceso efectivo y generalizado a este servicio. Además, el Tribunal subrayó que el acceso a Internet debe considerarse un servicio público fundamental, lo que significa que es deber del gobierno garantizar que todos los ciudadanos tengan acceso a él. La Corte declaró además que el Estado está obligado a tomar medidas para prevenir la exclusión digital y promover el acceso equitativo a Internet y a otros servicios esenciales en toda la nación. En este sentido, el Tribunal ordenó al ministro de Educación Nacional y a otras autoridades competentes que tomaran medidas para garantizar el acceso a Internet con fines educativos y a otros servicios esenciales durante la pandemia y después de ella, y que trabajaran con los proveedores de servicios de Internet y otras partes interesadas para desarrollar estrategias eficaces que garanticen este acceso.

Además, el Tribunal ordenó a las autoridades competentes que se aseguraran de que los estudiantes, especialmente los de zonas rurales y de bajos ingresos, tengan acceso a las herramientas que necesitan para participar en la educación en línea. Esto significa que el gobierno debe proporcionar recursos y apoyo para garantizar que todos los estudiantes tengan acceso a la tecnología y los dispositivos que necesitan para participar en la educación en línea, independientemente de su ubicación geográfica o situación socioeconómica.

Por último, la (Sentencia T-030/20) de la Corte Constitucional establece que el Estado tiene la responsabilidad de garantizar el acceso universal y efectivo a Internet para la educación y otros servicios esenciales, y de tomar medidas para evitar la exclusión digital y promover el acceso equitativo en todo el país. Esto implica proporcionar recursos y apoyo para garantizar que todos los estudiantes tengan acceso a la tecnología y los dispositivos necesarios para participar en la educación en línea.

2.1.9 Resoluciones superintendencia de industria y comercio

- Resoluciones 63924, 63891, 63927 y 63889 de 2018

a través de las Resoluciones 63924, 63891, 63927 y 63889 de 2018 La Superintendencia de Industria y Comercio, sancionó a Telmex Colombia s.a.s. (claro), Colombia telecomunicaciones (movistar), empresa de telecomunicaciones de Bogotá s.a. (etb) y una epm telecomunicaciones s.a. (Tigo-une) respectivamente, por incumplir con el deber de información y

no garantizar la idoneidad del servicio de Internet Banda Ancha (Internet Hogares), por un valor global de \$ 6.666.337.986

Debido a graves deficiencias en la prestación del servicio de Internet Banda Ancha para hogares, la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia impuso multas a Claro, Movistar, ETB y Tigo-UNE por un total de más de 6.600 millones de pesos colombianos. Las sanciones están relacionadas con la rapidez en la entrega de los productos a los clientes y la falta de información en el momento de la contratación y uso de los servicios (Resolución 63891, 2018). La firma NAE, consultores españoles en telecomunicaciones que también han realizado estudios similares para el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) y para la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), puso a prueba las técnicas para sustentar la investigación y sanción en siete ciudades colombianas en 2015 y 2016.

Tras realizar estudios técnicos en las principales ciudades del país, la Superintendencia de Industria y Comercio descubrió que los consumidores sólo disfrutaban en algunas ocasiones de toda la velocidad de navegación ofrecida mientras estaban conectados vía WiFi. En otras palabras, si un usuario tenía contratado un plan de 20 megabytes por segundo, en realidad sólo podía recibir 10 megabytes por segundo cuando utilizaba el servicio conectado vía WiFi, mientras que, si se conectaba a Internet Hogar utilizando un cable tradicional, recibía la totalidad del servicio ofrecido.

Adicionalmente, la Superintendencia de Industria y Comercio descubrió que los proveedores incurrieron en irregularidades al no suministrar a los clientes toda la información necesaria para que pudieran utilizar la navegación ofrecida en los paquetes y promociones del servicio. La Superintendencia de industria y comercio descubrió que los consumidores no fueron informados de esta diferencia en el servicio antes, durante o después de la instalación.

La investigación reveló que los proveedores no asesoraron a los clientes sobre las formas de aumentar la velocidad del servicio, como las ubicaciones más adecuadas para instalar los contadores, los materiales de construcción o los obstáculos en el hogar que podrían afectar a la intensidad de la señal o al número de dispositivos que pueden conectarse simultáneamente a la misma red. Estos factores son importantes porque pueden contribuir a una prestación inadecuada del servicio (Resolución 63889, 2018).

- Sobre la decisión de la superintendencia de industria y comercio

la imposición de una sanción administrativa a MOVISTAR, CLARO, ETB Y TIGO. Por incumplir con su obligación de suministrar información sobre el Servicio de Internet Banda-Ancho prestado por WiFi, que hizo vulnerable la Ley 1341 de 2009 y la Resolución CRC 5050 de 2016. Además, la Dirección encontró que el prestador violó el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011 al prestar el servicio de Internet Banda A con conexión vía WiFi de una manera que los consumidores percibieron como una amenaza a su derecho a recibir dicho servicio en las condiciones identitarias propias del prestador.

El tercer cargo se resolvió archivándolo ya que nunca se probó la supuesta violación del artículo 6 de la Ley 1480 de 2011 por la flagrante falta de idoneidad de los CPE's (módems) presentados por el proveedor para brindar acceso al servicio de Internet Banda Ancha. La sanción administrativa es la respuesta legal de la institucionalidad ante el incumplimiento de una norma que fue establecida en aras del interés público y cuyo incumplimiento debe ser sancionado. La imposición de sanciones por parte de la autoridad tiene límites y requisitos específicos, de lo que se desprende que el destinatario de los deberes y obligaciones tiene pleno conocimiento de los posibles efectos de su violación.

El monto de la sanción 6600 millones de pesos y los criterios fijados por la normatividad para la imposición de sanciones, que en este caso se encuentran previstos en el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009, son las limitaciones a las que se sujeta la discrecionalidad administrativa.

Los consumidores que utilizan el servicio de Internet Banda Ancha pueden tener importantes consecuencias debido a la falta de información clara y precisa sobre el acceso a Internet a través de WiFi. Según la Encuesta Global de Consumidores Móviles de 2015, el 83% de los consumidores prefieren conexiones WiFi en lugares conocidos, y el 70% de los dispositivos móviles se conectan a través de WiFi (Resolución 63824, 2018). Además, la omisión de información cualificada por parte del proveedor de servicios de comunicación puede dificultar a los consumidores el uso del servicio y la toma de decisiones con conocimiento de causa.

La conducta mostrada por el proveedor investigado es alarmante para el principio de información que debe regir la conducta de los proveedores de servicios de comunicación, ya que dificulta la toma de decisiones informadas y puede llevar a los consumidores a contratar el servicio de forma inadvertida. Esta deficiencia de información esencial, clara, oportuna y precisa, genera un número potencialmente elevado de usuarios y clientes potenciales que podrían

contratar un servicio sin contar con información precisa, fácil de obtener y que no induzca a error.

Se sostiene que, aun cuando factores externos sean culpables del declive del servicio, el proveedor no puede alegar ignorancia de estas circunstancias y debe tomar medidas para aminorar los efectos del cambio. Según el texto, el proveedor tiene una ventaja comparativa en la reducción o prevención de riesgos debido a su especialización en fabricación y comercialización, por lo que la información sobre la pérdida de experiencia es insuficiente para determinar si el servicio es adecuado. Además, el proveedor debe posicionar y establecer el mecanismo para aminorar los efectos causados por los factores que debilitan la señal.

Se enfatiza que la conducta del proveedor puede ser sancionada si desconoce disposiciones legales y reglamentarias, como el derecho de los consumidores a recibir información suficiente y clara y la obligación del proveedor de entregar esa información, así como la falta de idoneidad del servicio (Resolución 63827, 2018). En consecuencia, se argumenta que la gravedad de la conducta del proveedor puede ser merecedora de una sanción que no solo castigue la conducta trasgresora, sino que también sea correctiva para evitar la incursión en nuevas conductas sancionables.

Al no proporcionar información esencial, clara, oportuna y precisa sobre el servicio de Band-Ancho Internet y los factores que inciden en el uso del WiFi, el proveedor de servicios de comunicación investigado tuvo un comportamiento distractor de la información que debió guiar su conducta. Esto dificultó la toma de decisiones informadas por parte de los usuarios y clientes potenciales, lo que pudo haber ocasionado que contrataran un servicio sin tener acceso a información precisa que además fuera sencilla de usar y libre de errores.

Es fundamental tener en cuenta que los usuarios de dispositivos móviles acceden con frecuencia a Internet a través de WiFi, y que la falta de información adecuada puede repercutir negativamente en su navegación y en el uso de los servicios. Por lo tanto, es esencial que los proveedores de servicios de comunicación defiendan el principio de información y proporcionen información clara y precisa sobre los servicios que ofrecen, especialmente cuando se trata de servicios muy utilizados como el acceso a Internet por WiFi.

- Resolución 54009 del 12 de agosto de 2022.

La Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia ha sancionado a COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL S.A. (CLARO) con una multa de \$2.463.000.000 por publicidad engañosa relacionada con su servicio de internet con tarifa social. La empresa indujo

a error a los consumidores al difundir información incompleta e inexacta sobre las condiciones de acceso al servicio.

La investigación de la Superintendencia de Industria y Comercio reveló que CLARO había incumplido su obligación de informar sobre su oferta. Los ciudadanos de estratos 1 y 2, así como los beneficiados por la Ley 1699 de 2013 (Resolución 54009 , 2022), eran los destinatarios de la tarifa social. Sin embargo, la empresa solo la puso a disposición de los nuevos consumidores que no hubieran tenido una conexión estable a internet en los seis meses anteriores. Además, el precio fijo del servicio de internet era de \$8,613 para el tramo 1 y \$19,074 para el tramo 2.

Además, se descubrió que CLARO estaba confundiendo a quienes podrían haberse beneficiado del servicio de internet fijo con tarifas sociales al vincular el acceso a las tarifas sociales a la suscripción de contratos empaquetados.

La práctica de empaquetar los servicios llevó a equívocos, malentendidos y/o confusiones entre los ciudadanos que querían adquirir el servicio en los términos ya establecidos en los convenios de contribución suscritos entre el MinTIC y CLARO. La Superintendencia de Industria y Comercio determinó que CLARO incumplió sus obligaciones legales de proteger a los consumidores y multó a la empresa con \$2.463.000.000.

- Comunicado donde la Super industria impone multa a HughesNet por múltiples infracciones contra el régimen de protección de consumidores de servicios de comunicaciones:

El proveedor de servicios de comunicaciones Hughes de Colombia S.A.S (HughesNet) fue multado con \$105.000.000 por la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia el 28 de febrero de 2022. La multa fue impuesta como resultado de varias violaciones de las reglas y normas establecidas para salvaguardar los derechos de los consumidores.

La empresa fue sancionada por no garantizar las velocidades reales de los servicios que ofrece a través de su publicidad y página web, así como por no suministrar información suficiente sobre la garantía de las velocidades reales y los factores que restringen dichas velocidades. La empresa tampoco tenía disponible en su página web la información exigida por el reglamento y la Circular de la SIC (Super intendencia de industria y comercio, 2022).

Además, HughesNet no proporcionó a los consumidores información sobre el número de seguimientos asignados a sus solicitudes, quejas y reclamos enviados a través del sitio web dentro del plazo especificado. La empresa tampoco proporcionó la información solicitada por la Superintendencia dentro del plazo predeterminado.

La investigación se inició en respuesta a las quejas presentadas por los consumidores a la Superintendencia, visitas de inspección y solicitudes. Se determinó que HughesNet no garantizaba las velocidades reales de 20 MB, 25 MB, 30 MB y 40 MB que anunciaba en sus planes de prestación de servicios y no informaba a los clientes sobre los principales factores que limitaban estas velocidades.

Adicionalmente, se determinó que la empresa no cumplió con el requisito de la Circular Única de la Superintendencia de publicar en su página web información relacionada con cobertura, comparación de planes y precios, factores que limitan la velocidad de Internet, indicadores de la calidad del servicio prestado por Internet y procedimientos de gestión de tráfico.

Hughes de Colombia S.A.S. (HughesNet) fue multada con \$105.000.000 por la Superintendencia de Industria y Comercio por varias violaciones a las reglas y normas establecidas para salvaguardar los derechos de los consumidores. Además, incumplió su obligación de publicar información en su sitio web y no informó a los consumidores del número de seguimientos asignados a sus solicitudes, quejas y reclamaciones enviadas a través del sitio web.

- Comunicado donde la Superindustria sanciona a ETB y DIRECTV por incumplimientos en sus servicios.

ETB - fue multada por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) de Colombia, entidad nacional encargada de proteger a los consumidores de telecomunicaciones, por violar el derecho a la libre elección de los consumidores y por no responder a las solicitudes de terminación de contrato en los plazos previstos por la ley. La multa impuesta fue de 1.366.914.832 \$, lo que equivale a 1.557 SMLMV.

En lugar de acceder a las solicitudes de rescisión de contrato realizadas por sus usuarios, la ETB continuó prestando el servicio y cobrando por el mismo. En 18.424 ocasiones, la empresa no concluyó la prestación de los servicios solicitados por los titulares. Otras evidencias mostraron que el negocio descuidó su necesidad de conservar copias de los contratos de prestación de servicios y pruebas de las modificaciones a dichos contratos dentro de las condiciones especificadas por el regulador.

Es importante señalar que la ETB ya había sido sancionada por esta conducta en 2017 (Superintendencia de industria y comercio, 2020). Esta situación se tuvo en cuenta a la hora de calcular la sanción, junto con la acción de mejora del proveedor y las cartas de cese presentadas por los consumidores que fueron entregadas a la empresa.

Por otro lado, la SIC también multó a DIRECTV por incumplir una promoción que ofrecía a los clientes meses gratis de servicio contratado, instalación de servicios de telefonía e internet y descuentos del 50% en las cuotas fijas mensuales. En otros casos, proporcionó información incompleta a los consumidores sobre los términos y condiciones de la asociación con ETB para la prestación de servicios de Internet y telefonía. La multa impuesta a DIRECTV fue de \$728.576.490, equivalente a 830 SMLMV.

En ambos casos, se determinó que estaban en peligro los derechos a la libre elección, el derecho a rescindir un contrato de prestación de servicios de comunicaciones en cualquier momento mediante una simple declaración de voluntad, el derecho a recibir información clara y completa de los proveedores de comunicaciones y el derecho a recibir una copia de los contratos. Además, se decidió que las promociones y ofertas debían ser seguidas y efectivas.

En conclusión, la SIC en Colombia, como entidad nacional encargada de proteger a los consumidores de telecomunicaciones, multó a ETB y DIRECTV por violar las leyes de protección al consumidor e incumplir las normas relacionadas con los contratos de prestación de servicios de comunicaciones, la conservación de copias de dichos contratos, la información clara y completa, y el cumplimiento de promociones y ofertas. En el mercado colombiano de las telecomunicaciones, estas sanciones buscan salvaguardar los derechos de los consumidores y garantizar el cumplimiento de las leyes.

- Comunicado donde la Superindustria sanciona a los proveedores Claro y Tigo por vulnerar los derechos de los consumidores.

Por infracciones al régimen de protección al consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia ha impuesto multas por valor de \$2.877.000.000 a los proveedores de telefonía celular Claro y Tigo. Claro recibió una multa de \$1.534.000000, mientras que a Tigo se le impuso una multa de \$1.343.000000.

La sanción impuesta a Claro fue causada por la publicidad deshonesta que se emitió durante el programa "¿Miedo? Elijo disfrutar lo que me gusta sin límites" (Superintendencia de industria y comercio, 2022) y "Ni que mis redes gastaran datos". En la segunda de las campañas, la compañía incluyó además cláusulas abusivas que limitaban su responsabilidad y atribuían a las aplicaciones la responsabilidad por el uso de datos de los usuarios.

Además, a pesar de afirmar que el uso de algunas aplicaciones no resultaba en consumo de datos, algunas de las funcionalidades de estas aplicaciones realmente consumían datos de los planes de los dispositivos móviles de los usuarios, por lo tanto, Claro no ofreció información objetiva en las piezas de relaciones públicas que fueron examinadas. Debido a esto, la empresa

incumplió la promesa promocional realizada en sus ofertas que se hicieron públicas a través de los medios de comunicación.

La Superintendencia de Industria y Comercio censuró al operador en el caso Tigo por incurrir en prácticas que desconocen el derecho de los consumidores a conservar la propiedad de sus líneas móviles. Además de modificar unilateralmente los contratos de prestación de servicios, Tigo reutilizó y/o recogió líneas móviles pertenecientes a consumidores que no cumplían con los requisitos normativos aplicables.

La Superintendencia de Industria y Comercio estableció que Tigo optó por realizar cambios en la titularidad de las líneas móviles de sus usuarios prepago sin que transcurrieran dos meses de inactividad del número de la línea móvil, es decir, sin realizar ni recibir llamadas, sin enviar ni recibir SMS, sin enviar ni recibir tráfico de datos, sin realizar recargas ni tener saldos vigentes, y sin dar aviso previo a los usuarios. Violando las normas estipuladas en el reglamento vigente en ese momento, esto permitió a Tigo utilizar libremente las líneas prepago que pertenecían a sus usuarios.

2.1.10 Conclusión.

La protección a los consumidores y el derecho al acceso a internet en Colombia, desde la constitución de 1991 Colombia ha desarrollado a través del tiempo, diferentes leyes que busca proteger a la parte más débil, en la relación contractual, regular los contratos entre proveedores y consumidores y hasta constitucionalizar el derecho al acceso a internet.

Las leyes que se denotan más en las relaciones contractuales del acceso a internet, son la ley 1480 del 2011 que busca proteger los derechos de los consumidores, pero que a su vez se queda corto en la aplicación de principios de protección fundamentales para el consumidor. La ley 1341 de 2009, mediante la cual se define el objetivo del ministerio de las TIC, y se busca regular el uso del espectro radioeléctrico, y la protección efectiva del consumidor de estos servicios, que en la actualidad, en la era digital se han convertido en indispensables para todos los niveles socio económicos y también equilibrar las asimetrías de los contratos que se realizan, con los proveedores de estos servicios; en el decreto 4148 2009, que regula las actividades de los proveedores, y otorga la función de control al ministerio de las TIC; y la ley 142 de 1994, que reguló el acceso a internet como un servicio público domiciliario, regulando la prestación de los proveedores del servicio de internet.

En los últimos años el gobierno ha implementado estrategias para el desarrollo de las infraestructuras, para llegar a cada vez más hogares del país con conexiones de internet asequibles y de calidad, para las poblaciones más vulnerables del país.

En cuanto al derecho al acceso a internet, los doctrinantes han desarrollado una base sólida, que deja ver el internet como un instrumento esencial en nuestra sociedad, por medio del cual, se materializan derechos fundamentales como el derecho al acceso a la información, a la libre expresión, a la educación y a la comunicación, llegando incluso a clasificar el acceso a él internet como un derecho fundamental de cuarta generación.

Por otra parte, la declaración universal de los derechos humanos, determinó que se debe reconocer, que toda persona tiene derecho a elegir el proveedor de servicios o de acceder de forma pública y gratuita a internet, debido a los derechos fundamentales que se ven inmersos, en el acceso a internet.

También es importante que se haya desarrollado una propuesta educativa de los consumidores en el manejo del internet y actualmente se está materializando la necesidad del reconocimiento al internet como un servicio público esencial.

En cuanto a la protección de los consumidores, la Ley de Protección de los Consumidores desarrolla tres objetivos que pretenden defender, promover y salvaguardar los derechos de los consumidores, al tiempo que ignora principios fundamentales de la protección de los consumidores como la libertad contractual y la reparación integral. A pesar de ello, se han producido avances como el reconocimiento de las interpretaciones favorables al consumidor y los requisitos mínimos que deben incluirse en dichos contratos.

la protección efectiva que existe para los consumidores de servicios de Internet, el Estado busca la protección a través del mantenimiento del equilibrio contractual, protegiendo a la parte más débil del contrato, es decir, los consumidores, y teniendo en cuenta las prácticas competitivas de mercado de los proveedores de servicios mediante el establecimiento de seis pilares fundamentales que tienen en cuenta la expansión del acceso y uso de las TIC, la proliferación de dispositivos conectados y la proliferación de la computación en nube.

Finalmente Colombia ha desarrollado una protección al consumidor y a clasificado el acceso al internet como un servicio público esencial, pero su protección no se ha materializado eficazmente, y además las brechas al acceso al internet, no se han reducido significativamente, siendo el panorama actual que los proveedores de internet siguen ejerciendo una monopolización en el mercado, estableciendo los precios, las condiciones de contratación,

postulando cláusulas abusivas, incumplimientos en la calidad y la continuidad del servicio, y las sanciones y/o recomendaciones de los diferentes órganos de control muchas veces se quedan cortas para frenar los abusos a los que se ven sometidos día a día los consumidores.

2.2 CAPITULO 2. El internet como un servicio público esencial en Colombia y cómo esto afecta la relación contractual entre los consumidores y los proveedores.

“Las bibliotecas digitales destinadas a la educación universal son más poderosas que nuestros ejércitos”

José de San Martín

- Prelusión

El internet como medio de comunicación, es una herramienta indispensable para el ser humano en la actualidad, para relacionarse entre otros individuos, además con la cantidad de información académica y cultural que se puede encontrar en la red, también es una herramienta de educación y de información, donde las personas consultan las bases de datos, para satisfacer sus necesidades académicas o intelectuales.

también como medio de relaciones laborales, se ha venido estableciendo en los últimos años como alternativas para generar ingresos, o para realizar tareas de manera remota que antes eran imposibles, y que serían imposibles sin la existencia de este medio de comunicación.

Teniendo en cuenta esto, y los derechos fundamentales que pueden ser vulnerados, por la restricción del acceso a internet. Este medio de comunicación ha venido transformándose el concepto del servicio público que prestan los proveedores de este servicio y las relaciones que se presentan con los consumidores, además la regulación de los diferentes estados alrededor del mundo, apuntan a prestar especial atención a la protección de los consumidores, y procurar porque el acceso a estas nuevas tecnologías de comunicación sea de acceso universal.

En Colombia se está en el primer paso hacia la formalización positiva del acceso al internet como derecho fundamental, como primera fase en el año del 2020, el gobierno ha establecido este como un servicio público esencial, donde es el Estado quien se compromete a que las zonas de poca cobertura y los hogares de bajos recursos, puedan tener un acceso razonablemente económico o en muchos casos gratis. Además se debe cambiar, con la implementación del acceso a internet como derecho fundamental, la protección especial que deberían recibir los consumidores de este servicio, y no dejar en manos de los proveedores que se establezcan las cláusulas o los parámetros de relación contractual sin ningún tipo de regulación efectiva de protección, para impedir que se abuse de la posición dominante y se establezcan cláusulas abusivas que vulneran la autonomía de la voluntad y el principio de buena fe en los contratos.

- El internet como un servicio público esencial

La ley 2108 de 2021 establece el internet como un servicio público esencial en Colombia. El principal antecedente de esta ley fue la pandemia originada con el Covid-19 que causa una alerta en el mundo produciendo un cambio radical en la forma habitual como se desarrollaba la vida diaria (LEY 2108, 2021).

En Colombia, la mayoría de las actividades diarias que se desarrollaban pasaron a realizarse usando el internet, ya que el distanciamiento social y la cuarentena eran los principales métodos para frenar una enfermedad sin precedentes, el uso del internet pasó a ser fundamental en cada hogar colombiano, ya que se usó como medio para llevar a cabo actividades fundamentales en toda sociedad como el estudio o el trabajo y los despachos judiciales empezaron a desarrollar todas sus actividades por medio las audiencias virtuales implementando el expediente digital y el litigio en línea, en materia jurídica esto era una simple expectativa desarrollada desde la ley 527 del año 1999, que se convirtió en una realidad debido a las circunstancias sociales por las cuales atravesó la humanidad durante la vigencia del 2020 y 2021.

La persona que no tuviera acceso a internet no podría llevar a cabo actividades que tienen inmersas en ellas derechos fundamentales como el derecho a la educación, a la información, al libre desarrollo de la personalidad, a la comunicación y el uso de internet discriminaba a sectores sociales que no cuentan con los recursos para pagar un servicio de internet o por cualquier otro motivo se les imposibilita su acceso y fue así como se implementó la Ley 2108 del 29 de julio de 2021 que establece de forma clara y expresa el acceso a internet como un servicio público de carácter esencial. Que sea un derecho esencial es de gran importancia porque se le da esa categoría de fundamental y a aquellas personas que se les vulnera este derecho el Estado estaría en la obligación de suplir esta necesidad o al menos buscar los métodos o formas para llevar hasta cada hogar el internet, sin discriminación por razón de aquellas personas que por su condición social o étnica se encuentran en situación de vulnerabilidad, asegurando la prestación del servicio de manera eficiente, continua y permanente, permitiendo la conectividad de todos los habitantes.

Esta ley marcó un hito, por la importancia de considerar el internet como un derecho público esencial, el cual no solo tiene que suplir y garantizarse por parte del estado, sino que pasa a ser protegido por el ordenamiento mediante acciones que protegen los derechos de los colombianos, por eso es posible sostener que el internet es susceptible de protección

mediante las acciones constitucionales que protegen derechos fundamentales, como la acción de tutela, la acción de cumplimiento y la acción popular.

Dentro de los principios que modifica a la Ley 1341 de 2009 fue el de universalidad que busca que el Estado supla el servicio universal de las TIC cerrando la brecha digital mediante el acceso, apropiación, capacitación y uso de estas sobre todo en busca de garantizar en población vulnerable en razón a su condición social, económica o étnica o por su ubicación geográfica en zonas rurales no sólo brindando el servicio, sino buscando su calidad, esto quiere decir que debe ser un internet que sea compatible con el desarrollo mundial de las TICs (Congreso De Colombia, 2021).

La ley 2108, implementa modificaciones al párrafo 2 del artículo 193 de la ley 1751 de 2015, estableciendo un silencio administrativo positivo, mediante la solicitud de licencia para la construcción, instalación, conexión, modificación u operación de cualquier equipo de prestación de servicios de telecomunicaciones, fijas y móviles. Una vez presentada la solicitud la entidad deberá resolverla dentro del mes siguiente si no lo hace, se entenderá como favorable. Esto implica que los proveedores de servicios de telecomunicaciones no podrán suspender las labores de instalación, mantenimiento y adecuación de las redes requeridas para la continua prestación del servicio.

La ley también implementa modificaciones a algunos artículos de la ley 1341 de 2009, los ítems desarrollados fueron en primer lugar que durante los estados de excepción y de emergencia sanitaria los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán ceñirse a unas reglas en caso del no pago del usuario, estas reglas incluyen la prestación del servicio en 30 URL si es plan pospago y si es prepago la posibilidad de 200 mensajes garantizando el uso del internet sin discriminación por el no pago del usuario, esto también rigió 6 meses después de la expedición de la ley. Garantizo el acceso a URL que son usadas para estudiar o trabajar sin discriminación por aquellas personas que no pueden pagar un servicio de internet.

Otro punto importante es que el Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tendrá dentro de sus funciones financiar el desarrollo de las líneas de crédito, fomento y fortalecimiento de los prestadores de servicios de telecomunicaciones los cuales ofrezcan el servicio de internet fijo minorista y tengan menos de 30.000 consumidores reportados al 30 de junio de 2020.

La Ley es trascendental en la normatividad jurídica que ya destaca el internet como un servicio público esencial y es claro que no va a ser la única que desarrolle este derecho, por eso es importante destacar que este es el inicio de una nueva era digital garantizada y protegida no solo con su acceso a la población sino con las relaciones contractuales que se implementan en la prestación del servicio, ya que lo que existe actualmente son los contratos de adhesión que materializan las empresas prestadoras del servicio donde al parecer no una relación equitativa entre consumidores y proveedores.

Dentro de las implicaciones de la declaración de internet como derecho público esencial se destacan las mencionadas por el viceministro de Conectividad, Walid David, manifestó que se busca crear una forma para que los proveedores diseñen y presenten proyectos en la población y mejorar su conectividad, destacando que en materia contractual se busca entregar los suficientes recursos en infraestructura y lo más importante un plan para que los ciudadanos tengan un costo más asequible. Esto es de vital importancia en el desarrollo contractual de proveedores de internet que se viene desarrollando en el país, ya que son muestras del cambio que se viene generando en busca de más garantías a los consumidores

El internet es una herramienta indispensable para garantizar los derechos fundamentales de los colombianos, por eso la normatividad a la que se dirige el país busca lograr que el servicio no se suspenda y sintonizar al país con la normatividad internacional.

Samuel Hoyos, presidente de Asomóvil, y Alberto Solano, director sectorial de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, afirmaron que:

Por ser excesivas y obstaculizar la conectividad, Colombia tiene que reducir la carga económica que representa para la industria y sus usuarios. Adicionalmente, se deben eliminar regulaciones innecesarias, construir infraestructura para una nación inteligente y conectada, fomentar la migración tecnológica para que los usuarios de tecnología obsoleta puedan acceder a la nueva, y todos los sectores de la sociedad -no solo el gobierno- deben trabajar juntos para garantizar la sostenibilidad y financiación de estos servicios con el fin de cerrar la brecha y permitir que todos los ciudadanos participen en la sociedad.

Es importante la reducción fiscal porque esto influye en los costos para el consumidor y consecuentemente la posibilidad de acceso a internet, la migración de consumidores a las nuevas tecnologías también debe incluir la educación del uso de internet a la población y por último es importante destacar que el desarrollo de internet como derecho público esencial es

una labor conjunta de los proveedores, el estado, los consumidores y la población que aún no tiene acceso a internet.

2.2.3 Naturaleza jurídica de los contratos entre proveedores y consumidores de internet fijo.

La naturaleza jurídica de los contratos de adhesión no es clara, a través de la historia varios doctrinantes han sostenido posturas diferentes, puesto que por una parte afirman que la naturaleza jurídica es contractual otros afirman que la naturaleza jurídica es normativa. Por una parte, se afirma que la naturaleza jurídica es contractual porque los contratos de adhesión son contratos a pesar de que exista limitación a la autonomía de la voluntad, los proveedores tienen la libertad de estipular todas las condiciones contractuales y los consumidores tienen la libertad de decidir si contratan o no contratan.

Los que afirman que la naturaleza jurídica es normativa, es porque en los contratos de adhesión la autonomía de la voluntad está totalmente suprimida y estos contratos se imponen como una ley. Esta tesis es la que más se ajusta a la realidad porque la esencia del contrato es la libertad de las partes, materializada mediante la autonomía de la voluntad, pues el surgimiento del contrato fue para buscar una igualdad en las relaciones donde se intercambiaban bienes y servicios.

En los contratos de adhesión se pierde por completo esa esencia y se desnaturaliza lo contractual ya que no existe libertad ni siquiera para contratar, pues los servicios que ofrecen muchos proveedores son esenciales y por tanto de necesario consumo. Además, están monopolizados por una cantidad pequeña de oferentes, quienes aprovechan esta exclusividad para estipular cláusulas abusivas y el contenido total del contrato sin ninguna oportunidad de negociación que también es parte esencial de todo contrato.

Pero es necesario hacer claridad de que los efectos jurídicos de todo contrato de adhesión son contractuales y esta sería una idea que defiende la postura de naturaleza contractual en los contratos de adhesión. Por ahora, la regulación normativa en Colombia con referencia a los contratos de adhesión tiene grandes vacíos, ya que no está regulado por el Código Civil ni por el Código de Comercio, sólo es definido por el Estatuto del Consumidor como un contrato en el que solo una de las partes crea el contenido del contrato y el otro se adhiere a este.

Este contrato tiene interpretaciones con las cuales se puede afirmar que es beneficioso para los empresarios y para el conglomerado social pero sólo en relación con la facilidad que

termina siendo contratar bienes y servicios en forma masificada. Pero tiene interpretación que muestran las grandes falencias que tiene ya que al existir libertad contractual unilateralmente y solo por parte de la parte más fuerte en una relación contractual existen grandes posibilidades que se establezcan cláusulas abusivas.

- Contrato de adhesión.

Para la doctrina clásica el contrato debe regirse por la autonomía de la voluntad de ambas partes donde se debe llegar a la aceptación del contrato luego de una negociación previa donde ambas partes resulten beneficiadas con la relación contractual que pretenden pactar, sin embargo después de las grandes crisis del capitalismo y las dos grandes guerras mundiales, las industrias debían re estructurar su manera de proveer bienes y servicios a una nueva sociedad que tenía unas nuevas necesidades y con una mentalidad de consumo totalmente diferente a la preestablecida con una creciente demanda y se hizo necesario recurrir a la figura del contrato de adhesión (Nizo Parada K. D., 2019)

Esta es una figura contractual que por su pre fabricación de clausulados le permite a los productores y proveedores de bienes y servicios una mayor agilidad para enfrentar el alto volumen de la nueva demanda de estos bienes, sin embargo es evidente que el consumidor de los mismo solo tiene la opción de rechazar o aceptar los términos del contrato, y no negociar ninguno de sus postulados o casi ninguno, por tanto el consumidor puede determinar la cantidad la calidad del servicio o si existe más de un oferente del bien o servicio escoger con cuál proveedor o productor desea firmar el contrato de adhesión.

Para la doctrina el primero en hablar de la autonomía de la voluntad fue Salles quien la definió como “una estipulación predeterminada en la cual la voluntad del oferente es predominante y las condiciones son dictadas para un número indeterminado de aceptantes y no para una parte individual.” A esta definición se le agrega como características la posición dominante del oferente y el monopolio que este tiene sobre la oferta, dejando sin garantías al consumidor, ya que al haber un contrato general la única opción del individuo es aceptarlo, pues existe una necesidad de consumo.

La base de un contrato de adhesión es que el contenido del mismo es predispuesto por el proveedor y el consumidor se convierte en un adherente a este contrato sin opciones para discutir su contenido o cláusulas, limitando su autonomía a la decisión de contratar o no. Según Pedro Silva, los contratos de adhesión son los que, “en lugar de un proceso de oferta y aceptación realizada caso por caso, se celebren con base en ofertas uniformes, según un

modelo fijado de antemano, dirigidas a todas las personas a las que pueda interesar la cosa o servicio ofrecido” (Silva-Ruiz, 2001)

Dentro de las características de los contratos de adhesión se encuentra la unilateralidad porque su contenido es proyectado solo por una de las partes que es el oferente o proveedor; es un contrato rígido porque el consumidor no tiene poder de negociación, este poder de negociación recae en cabeza del proveedor y es inherente a la predisposición contractual que ya existe en el contrato, que es abstracta y general porque esa predisposición es para una pluralidad de personas.

- Beneficios del contrato de adhesión:
 - ✓ La reducción de los costos relacionados con la celebración de los contratos por las empresas o proveedores, el uso de condiciones homogéneas y generales acerca de la realización masiva de contratos reduce los tiempos y los costos de generación del mismo, creando una plantilla para un número indefinido de contratos y en cuanto a la negociación individualizada simplifica y disminuye los costos de contratación.
 - ✓ Teniendo en cuenta que la adherente renuncia a discutir del condicionado en general. Además, al reducir estos costos el precio al consumidor, también se reduce, y beneficia esta dinámica en teoría a ambas partes, al igual que incidirán en dicho resultado la limitación de responsabilidades y riesgos con las que suelen favorecerse las empresas o proveedores.
 - ✓ La masificación de las relaciones contractuales que se presenta en las economías capitalistas y las necesidades de los proveedores o empresarios que prestan un servicio, o un intercambio comercial, se han facilitado gracias a la estandarización de las transacciones homogéneas que llevan a cabo las empresas, reduciendo los tiempos de negociación y contratación masiva.
 - ✓ Se facilita la administración del trabajo dentro de la empresa, debido a que las decisiones gerenciales de la empresa, con respecto al trato que jurídico que se le dan a los clientes o consumidores es estandarizado y definido de manera previa para cumplir los objetivos comerciales (Echeverri Salazar, 2010).
 - ✓ Los costos se calculan de manera anticipada debido al conocimiento anticipado, de los problemas o riesgos que puedan llegar a representar un riesgo jurídico

y por lo tanto económico, para la empresa o el proveedor; tanto los de producción como los relacionados con la prestación efectiva del servicio.

✓ Es posible mayor seguridad jurídica debido al análisis jurídico económico aplicando las prácticas teóricas a una situación práctica del derecho contractual como lo es la masificación de los contratos, previniendo los posibles vacíos contractuales, de los que se pueden aprovechar tanto el proveedor, como el consumidor además se remueven las incertidumbres relacionadas con las disposiciones de las partes a la hora de negociar cláusula por cláusula (Echeverri Salazar, 2010).

✓ En las dependencias jurídicas de las empresas que manejan este tipo de contratos se facilita el trabajo en equipo y la división del trabajo; pues el trabajo propiamente jurídico se concentra en la labor de los asesores y por otro lado los agentes de venta sólo aplican los formularios sin dar lugar a la discusión del contenido con el consumidor, o el contratante, concentrando sus esfuerzos en las ventas, ahorrando tiempo, independientemente de que se encuentren en lugares distantes.

✓ Por último, promueve el trato uniforme de las relaciones contractuales en masa, además de una interpretación relativamente pareja de los alcances de los contratos de adhesión, así como la facilidad de control judicial en caso de abusos por parte de las empresas (Echeverri Salazar, 2010).

Desventajas del contrato de adhesión

✓ La búsqueda de la mejora de las empresas en su posición económica, respecto al adherente con la incorrecta distribución de cargas que van en contravía de los derechos previstos legalmente, colocando las cargas de los riesgos y condiciones sin fundamento racional para desligarse de cierto tipo de responsabilidades comerciales, o derechos de los consumidores dejando en evidencia el desequilibrio de la balanza contractual.

✓ Las libertades contractuales son sacrificadas por parte de los adherentes por el afán o la preocupación de acceder a los servicios o prestaciones que ofrecen las empresas que usan este tipo de contratos, y ponen especial atención solo en las condiciones generales del contrato y no en los aspectos relevantes del contrato que pueden llegar a perjudicarlos dentro de la ejecución del mismo o la hora de dar por terminado el contrato (Echeverri Salazar, 2010).

✓ Lo más probable es que se suscriban cláusulas abusivas que, desconocen la autonomía de la voluntad del adherente, por la poca o nula negociación de este, y además se violenten las condiciones mínimas de las cláusulas, como la buena fe, y dado a la masificación de este tipo de contratos, las herramientas de protección al consumidor se vuelven ineficientes e insuficientes para realizar un control efectivo de los abusos realizados por las empresas o proveedores.

✓ Los abusos de los proveedores afectan características esenciales en las relaciones contractuales hechas por medio del contrato de adhesión, donde las empresas sacrifican la transparencia, la equidad, la conmutabilidad, la buena fe, la justicia; sin importar el daño que le puedan hacer a los consumidores, y las contravenciones en las que incurrían en las leyes de protección al consumidor de todo esto enfocando las metas solo en la eficiencia y la rentabilidad empresarial como únicos valores (Vega Mere, 2001)

✓ La monopolización de los servicios o productos por parte de las empresas que utilizan el contrato de adhesión, el adherente no le es posible, satisfacer su necesidad o contratar con otra empresa el servicio debido a la falta de competencia en ese sector económico, por lo tanto la autonomía de la voluntad se ve ampliamente afectada en este tipo de casos, ya que el adherente no tiene sino la opción de contratar el servicio, con el único o los pocos proveedores, viéndose obligado aceptar todo tipo de condiciones y cláusulas que en un mercado no monopolizado, nunca se aceptarían, por parte del adherente.

- Autonomía de la voluntad.

El elemento indispensable en las relaciones contractuales debe ser la autonomía de la voluntad entendida como la libertad de las partes en dar su consentimiento y así llegar a un acuerdo de voluntades entre las dos partes donde uno y la otra respetan dicha autonomía, este rol de la autonomía de la voluntad está originado en el derecho natural según Hugo Grocio (La autonomía de la voluntad, 1979).

Coinciden las opiniones de los jurisconsultos al afirmar que no hay nada tan natural como atender a la voluntad del propietario que desea transferir a otro su derecho, ni nada que refleje mejor la lealtad entre los hombres que el mantenimiento de la promesa hecha.

La idea de que la voluntad, actúa a través de una declaración de voluntad, es la raíz de ser la creadora del vínculo jurídico, si esta no está preestablecida en el vínculo, se podría llegar a desvirtuar la relación jurídica y por tanto buscar la nulidad del contrato que se haya celebrado en el constreñimiento de una de las partes o ambas de la autonomía de la voluntad.

Teniendo en cuenta la naturaleza de los contratos entre proveedores de internet y los consumidores, podemos afirmar que existe una parte fuerte en este caso los proveedores, y una parte débil los consumidores, donde la primera abusa de su posición de poder para constreñir la autonomía de la voluntad del consumidor, aunque esta situación se ha intentado regular en diversas ocasiones por parte de las diferentes entidades del gobierno, ya sea a través de sanciones administrativas, jurisprudencia o la actuación del legislador, no se ha logrado equilibrar la balanza contractual, evidenciándose el detrimento de los derechos de los consumidores, y afectando el libre acceso a la red y por ende el derecho a estar informado.

En la revolución industrial el contrato se convirtió en una de las formas para intercambiar bienes y servicios, con el nacimiento del capitalismo aparecieron los contratos típicos y como muestra de estos aparecen por primera vez en el Código Civil Napoleónico, que es un reflejo de la burguesía y una regulación de cómo debían dominar esta clase en la sociedad. El contrato aparece como una muestra del interés capitalista de una sociedad con aspiraciones a nuevas formas de organización económica en relación a la clase dominante. Según Stiglitz, Contratos por adhesión, cláusulas abusivas y protección al consumidor, 1994.

El tipo de contrato que se concibió en la etapa de la codificación se consideraba como la base estructural de la sociedad y partía de algunos principios supremos como (1) la libre iniciativa individual, (2) la concurrencia de los mercados y (3) el afán ilimitado de utilidades. De esta manera, el contrato se convirtió en el símbolo de la sociedad nacida de las revoluciones burguesas, como antítesis al antiguo régimen que se fundamentaba en concepciones feudales que consistían en economías cerradas y relaciones corporativas privilegiadas.

Esa libre iniciativa individual era una expresión de autonomía contractual reflejada en actos libres dirigidos bajo la iniciativa propia de cada individuo en relación sobre con quién querían contratar, de qué forma quieren contratar, a cuánto tiempo, sobre que querían contratar y las cláusulas que decidían que quedarán en el contrato. El Estado no interviene en esta libertad de los individuos sólo interviene en caso de que alguna de las partes quiera ejecutar lo

contratado, pues esa libertad es la máxima expresión de todo contrato refleja en la autonomía contractual en la que los individuos que decidían contratar tenían su consentimiento.

El consentimiento era libre, provenía de personas capaces de pensar por sí solos y sobre todo en situación de igualdad en relación otros, por eso el contrato fue una expresión revolucionaria, porque busco poner a dos partes en una situación de igualdad para pactar convenios en busca de beneficios individuales. El contrato es una forma de auto restricción donde el individuo se limita a sí mismo y se somete a su voluntad una vez es expresada de allí parte la interpretación de un contrato en búsqueda de la voluntad real de las partes. Así, la autonomía de la voluntad puede afectar los principios de existencia y validez.

La autonomía de la voluntad también es una forma en la que las partes crean para sí mismos derechos y obligaciones. En este sentido el ordenamiento jurídico se convirtió en una forma de llenar vacíos a los efectos que los contratos puedan tener por medio de normas dirigidas a una voluntad presunta de las partes. El Estado sólo interviene de manera coercitiva para hacer cumplir a las partes su propia voluntad, de allí el principio "pacta sunt servanda".

Pero la concepción tradicional del contrato empezó a cambiar y el Estado dejó su papel neutral en materia contractual y empezó a intervenir debido a desigualdades sociales de los individuos que se desenvuelven en el mercado. En el campo jurídico, se debe tener en cuenta que, desde principios del siglo XIX, además de la expedición del Código Civil Francés, se expidió también el Código de Comercio de 1807 que les había otorgado a los comerciantes una regulación acorde a lo que necesitaban, que reafirmaba la libertad de contratación y estaba en concordancia con las necesidades del capitalismo. Según Vega Meré, 2001

El hecho de que los comerciantes tuvieran un estatuto hecho a su medida contribuyó a que la actividad comercial invadiera todas las esferas de la vida civil. Este cambio de la producción agrícola, artesanal a la producción masificada, conllevó a que se hiciera cada vez más necesario que el contrato se adaptara a las nuevas circunstancias, como un instrumento eficiente que permitiera la circulación rápida de bienes y servicios.

El capitalismo se empezó a consolidar como el capitalismo moderno porque había algunas personas que tenían mejor capacidad de negociación, mayor riqueza y con mejores habilidades y terminaban dominando gran parte del mercado, de allí aparece el empresario que contaba con la maquinaria a mano de obra a su disposición es por eso que se requería de una nueva forma de contratar con mayor número de negocios en el menor tiempo posible para que el empresario distribuye sus bienes y servicios a la gran mayor de la población y es allí donde

nace el Contrato de Adhesión, como reflejo de una masificación del contrato, este ya estaba casi redactado para vender más rápido y con mayor facilidad. A pesar de que había libertad para contratar en realidad no había una igualdad material.

Stiglitz, Contratos por adhesión, cláusulas abusivas y protección al consumidor, 1994

Ello va generando un círculo vicioso en el que el fuerte se vuelve cada vez más fuerte y, en consecuencia, el débil se encuentra cada vez más débil y con menores posibilidades de negociación. Esta diferencia en las posiciones de negociación va generando que se produzcan contratos injustos que van repercutiendo ya no solo en el ámbito patrimonial individual, sino que pueden afectar a la sociedad en general.

Debido a la crisis económica por circunstancias sociales como las dos guerras mundiales, la depresión de los 30 y la dominación del capitalismo el Estado tuvo que intervenir en busca de buscar una igualdad contractual o por lo menos una protección a la parte más débil en el contrato, por ejemplo intervino con regulaciones a la jornada laboral, salario mínimo laboral, valores en los contratos de arrendamiento y con principios en búsqueda a favor de la parte más débil en materia contractual como “La duda a favor del consumidor”.

Prácticamente la autonomía de la voluntad se ha limitado y por tanto la esencia misma del contrato, llegando a un punto extremo de contratar por necesidad como en los contratos de servicios públicos domiciliarios donde no se puede escoger con quien contratar, las cláusulas, el contenido ni el valor del servicio, estos contratos necesarios donde no existe la autonomía de la voluntad son un equivalente a los contratos de internet porque al igual que el consumo del agua o la luz el internet se volvió fundamental para desarrollar las actividades diarias del ser humano, por lo que los contratos de internet también pasaron a hacer parte de los contratos necesarios de todo individuo.

- Cláusulas abusivas.

Existen varias interpretaciones de las cláusulas abusivas dentro de las dicciones jurídicas sin embargo la mayoría de postulados del derecho las definen como, aquellas estipulaciones que, en contravía a los postulados de buena fe, generan un desequilibrio importante en las contraprestaciones (Nizo Parada K. D., 2019), esto con el fin de generar beneficios económicos para una de las partes, por lo general el proveedor, sin importar las consecuencias negativas que esto provoque en los consumidores.

Las cláusulas abusivas, son dispuestas por una de las partes que en su mayoría aprovechan su posición de dominio frente a la otra parte, además por la dependencia o la debilidad que presenta la parte débil del contrato, ya sea por la capacidad económica o la falta de experiencia o conocimiento en la realización de un contrato y sus cláusulas, generando con dicha disposición un desequilibrio de los derechos y obligaciones que en la mayoría de las veces es relevante o significativo para el desequilibrio de las condiciones de las partes.

Una cláusula abusiva, teniendo en cuenta el componente de mala fe con la cual se estipula, tiene el objetivo de ejercer presión a la parte más débil, para que se cumplan las condiciones más beneficiosas, para el empresario o proveedor, aunque estas cláusulas no tengan nada que ver con las formalidades o requisitos del contrato, si atentan contra la autonomía de la voluntad de las partes al aprovechar su dominio, para aplastar la voluntad del consumidor, o parte débil del contrato.

La fundamentación teórica de las cláusulas abusivas está basada en principio de la buena fe, de acuerdo con el cual los contratantes no sólo deben actuar con la intención de no vulnerar ningún interés tutelado por el derecho, sino que adicionalmente, deberán comportarse con lealtad, honestidad, probidad, diligencia y responsabilidad en todas las relaciones jurídicas que establezcan (Posada Torres, 2015), esto con el objetivo que el resultado del contrato sea un medio idóneo para que se protejan los intereses económicos de ambas partes, y como mecanismo de relación contractual efectivo.

Características de las cláusulas abusivas: Para establecer qué características debe tener una cláusula para considerarse como abusiva deben cumplirse las siguientes condiciones:

- A) Son estipulaciones que no han sido negociadas individualmente: En los contratos de la sociedad del capitalismo de consumo de hoy día no se tiene en cuenta la negociación de las dos partes para fijar todas las cláusulas de un contrato, contrario a esto una de las partes es quien redacta las estipulaciones y condiciones relacionadas con los elementos naturales o accidentales que operan en el contrato, sin que para ello tenga en cuenta la opinión o voluntad de su contraparte (Nizo Parada K. D., 2019).

Estas prácticas son una manifestación del abuso de la parte dominante que se presenta en una relación contractual. Si quien tiene la posición de dominio permite a la contraparte establecer, o discutir las condiciones de una cláusula, estaría renunciando al ejercicio de su dominio y capacidad real para disponer de la misma, estaríamos hablando en este último caso de lo opuesto a una cláusula abusiva.

B) Causan un desequilibrio normativo importante: cuando hay una cláusula que esté dirigida directa o indirectamente a generar un desequilibrio en la reciprocidad de las obligaciones, o buscar el detrimento o agravar la situación de inferioridad del consumidor o limitar el ejercicio de sus derechos, poniéndolo en situación de mayor desventaja frente a la contra parte (empresario o proveedor), y que por el contrario este se exonere de sus deberes y obligaciones, generando una fractura de los condiciones contractuales idóneas, para proteger los intereses de ambas partes.

Además del desequilibrio de los derechos y los deberes, de las partes que desean suscribir el contrato, también están las consecuencias económicas que pueden ir en detrimento de una de las partes, violando el principio del enriquecimiento sin justa causa, donde la gobernación colombiana establece distintos mecanismos de protección para la parte vulnerada.

C) Vulneran el principio de la buena fe: en los eventos en que el proveedor, o empresario se aprovecha de su posición dominante, e incluye cláusulas abusivas dentro del contrato, alterando con ello el equilibrio jurídico, con el objetivo directo o indirecto de vulnerar los intereses individuales del adherente, cuando se observan este tipo de comportamientos contractuales conlleva a la violación del principio de la buena fe (Nizo Parada K. D., 2019).

Ambas partes contractuales deben actuar de forma leal y honrada, pudiendo concluir una de la otra que existe un ambiente de cooperación y reciprocidad en las acciones pre-contractuales contractuales y pos-contractuales, con el objetivo que las condiciones y metas que se propusieron en la creación del contrato sean llevadas a buen término.

En cuanto a los contratos de adhesión el predisponente tiene la obligación de actuar con transparencia, honrando la confianza que el consumidor ha depositado en él, donde el contenido contractual se presume justo, que no le impida ejercer sus derechos, que no le imponga de manera desmedida obligaciones que lo mantengan en una posición de inferioridad y que le permita satisfacer eficientemente sus intereses individuales (Nizo Parada K. D., 2019).

D) Cuando el desequilibrio sea injustificado: es necesario que se trate de un desequilibrio relevante que altere el equilibrio que debe existir entre los derechos adquiridos y las

obligaciones contraídas, no todo desequilibrio contractual puede ser considerado como cláusula abusiva, además que por más que se busque el beneficio mutuo de las partes, siempre existirá en la realidad una parte que gana más que la otra. De esta manera, se ha considerado que, en todos los casos en que no existe ninguna razón legítima que le permita al proveedor la justificación de la inclusión de cláusulas que alteran el equilibrio jurídico del contrato, donde se presenta un desequilibrio relevante del mismo.

- Cláusulas abusivas presentes en los contratos de internet fijo

En el comercio de internet fijo en Colombia, existe una monopolización del servicio por parte de tres grandes empresas a nivel nacional, y a nivel local, existen algunas alternativas de contratación para los consumidores, pero de igual forma solo copian el formato de contratación de las empresas a nivel nacional, además existen algunos sectores en los cuales solo una empresa puede prestar el servicio de acceso a internet, dejando a los consumidores con la única opción de apegarse ya no solo a las cláusulas abusivas, sino también a los precios y condiciones del servicio el proveedor les impone.

La cláusula que se podría considerar como abusiva dentro de este tipo de contratos, es denominada cláusula de permanencia mínima, esta consiste en la obligación del adherente, a permanecer con la prestación del servicio de internet con la empresa que contrata por mínimo un año, o pagar un monto de dinero relativo al costo de instalación del servicio dividido por los meses restantes del año estipulados como permanencia mínima. Donde por ejemplo si los costos de instalación de un servicio de internet, es de \$400.000, el contrato difiere el pago de este en 12 cuotas, dando como coste por mes un valor de \$33.333,33.

En caso de que el consumidor decida terminar el contrato en el mes 1 de adquirir el servicio con un determinado proveedor, deberá pagar la suma íntegra de costo de instalación, pero si se retira en el mes 6, solo se le cobrarán los 6 meses restantes que faltan para cumplir la permanencia mínima, siendo este un valor de \$200.000 si bien hemos utilizado un valor de coste de instalación relativamente económico, este puede variar por el tipo de servicio contratado y el número de servicios contratados, teniendo valores entre \$400.000 para las tecnologías de conexión de tipo cobre, y 2'200.000 para las tecnologías de conexión de fibra óptica.

En ambos casos si se tienen en cuenta los ingresos de las familias más vulnerables del país que buscan contratar un servicio de calidad, y se ven obligados, por su situación económica a rescindir del servicio de internet para cubrir necesidades más urgentes, u otro tipo de

inconvenientes que les impida continuar con el servicio, se verán obligadas a pagar sumas de dinero que no son razonables para la economía de estas familias.

Otra de las cláusulas que se pueden considerar como abusivas, son las relacionadas, con la obligación del adherente de continuar con el servicio, o pagar la anterior cláusula de permanencia mínima, en el caso donde se traslada de vivienda y el proveedor no ofrece el servicio al lugar donde el adherente se ha trasladado, como lo vimos anteriormente en los tipos de cláusulas abusivas, es una imposición desmedida por parte del proveedor del servicio, ya que el inconveniente técnico lo presenta la empresa, debe ser esta última la que asuma los riesgos las dificultades que se presentan cuando un consumidor de su servicio, se traslada a una zona donde está no puede prestar el servicio, se trata de cargas injustificadas, que solo buscan el beneficio de la empresa y desequilibran la balanza contractual.

2.2.4 Derecho comparado acceso a internet como un derecho fundamental en la región.

Durante el periodo de pandemia muchos de los países del mundo vieron cómo el internet, apareció como una alternativa indispensable para poder seguir desarrollando actividades no solo de socialización, sino económicas y culturales como lo son el teletrabajo y la educación remota, estos dos últimos como lo son el derecho al trabajo y a la educación son ampliamente reconocidos en las constituciones del mundo como derechos fundamentales, el por esto que el acceso a internet, ha empezado a adquirir un carácter mucho más relevante, para el cumplimiento de deberes del Estado para con los ciudadanos que ven restringidos sus derechos, cuando tiene un acceso limitado a internet.

En los países de la región algunos ya reconocían antes de pandemia al internet como un derecho fundamental, por su importancia en el desarrollo de diversos derechos, que los estados deben garantizar como lo son: la libertad de expresión, libertad de información, derecho a la protesta, libertad de reunión, etcétera. Es por esto que en los últimos años se ha empezado a usar el término constitucionalismo digital (Villena, 2021), teniendo en cuenta que las constituciones de los diferentes Estados, tiene como fin contrarrestar el poder del estado, salvaguardando y reconociendo los derechos fundamentales de los ciudadanos, el constitucionalismo digital, no es otra cosa que el compendio de disposiciones constitucionales, que buscan la protección de los ciudadanos en entornos digitales frente al poder del Estado.(Villena, 2021)

Entendemos al constitucionalismo digital como aquella rama del Derecho Constitucional (o ideología o movimiento) tendiente a establecer conceptos, marcos normativos y técnicas interpretativas de reconocimiento, protección y solución de conflictos

de derechos fundamentales y del ejercicio del poder político (limitación y distribución de competencias) en entornos digitales.

- Países de la región que reconocen el internet como un derecho fundamental
- México

Dentro de los países que establecen el acceso a internet, como un derecho fundamental encontramos a México donde en una reforma constitucional realizada en junio del 2013 en el artículo 6 que habla sobre el derecho a la educación, agregó lo siguiente:

El Estado garantizará el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, incluido el de banda ancha e internet. Para tales efectos, el Estado establecerá condiciones de competencia efectiva en la prestación de dichos servicios.

Es de resaltar que específicamente resalta al internet como uno de los derechos que el Estado debe garantizar su acceso y deja como parámetro a su vez las regulaciones a la competencia efectiva que se debe tener por parte de los proveedores o en su defecto el estado, para suministrar dicho servicio de manera universal, además en el parágrafo dos de este mismo artículo dice:

“II. Las telecomunicaciones son servicios públicos de interés general, por lo que el Estado garantizará que sean prestados en condiciones de competencia, calidad, pluralidad, cobertura universal, interconexión, convergencia, continuidad, acceso libre y sin injerencias arbitrarias.”

Por último, el Estado mexicano además de lo anterior regula la actividad del Estado en cuanto a la garantía que este debe ofrecer a sus ciudadanos de velar por la cobertura universal de este servicio, y que, por ningún motivo arbitrario, puede llegar a restringir a los consumidores el derecho al acceso a este.

- Ecuador

Dentro de la constitución ecuatoriana podemos encontrar el artículo 16 que dice:

2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.” (Ecuador, 2008)

Si bien no se hace mención directa al acceso a internet, si se hace de manera explícita, al entender a las tecnologías de la información, como un conjunto de medios tecnológicos, que la componen entre ellos el internet. Continúa entonces la constitución ecuatoriana en su artículo 347

a enunciar la responsabilidad del Estado frente al derecho al acceso a estas telecomunicaciones de la información, en el numeral 7 y 8 así:

“7. Erradicar el analfabetismo puro, funcional y digital, y apoyar los procesos de post -alfabetización y educación permanente para personas adultas, y la superación del rezago educativo”.

“8. Incorporar las tecnologías de la información y comunicación en el proceso educativo y propiciar el enlace de la enseñanza con las actividades productivas o sociales.” (Ecuador, 2008)

Como podemos ver además del acceso a internet, como un problema de infraestructura, el Estado ecuatoriano amplía el alcance de la palabra acceso, dando como impulso al uso de estas tecnologías una correcta alfabetización de sus ciudadanos tanto adultos mayores, como a los niños, por medio de la implementación de estas materias de estudio dentro del contenido programático de las escuelas del país.

Además de estos dos países también resalta Bolivia, que, si bien tiene el mismo planteamiento de las dos constituciones anteriores, da muchas más responsabilidades al Estado a la hora de garantizar a sus ciudadanos el acceso universal a él internet como un servicio público.

- Implicaciones de caracterizar el acceso a internet como un derecho fundamental

Los Estados deben tener varios aspectos a la hora de implementar en sus constituciones reformas para incluir al acceso a internet como un derecho fundamental, tales como:

- La gratuidad del acceso a internet

Al plantear este como un derecho fundamental, se habla es del acceso, mas no del uso como consumidores que toda la ciudadanía tenga de este servicio, lo que protegería los Estados, sería la posibilidad de todos los ciudadanos a tener la infraestructura a un alcance razonable, para ejercer dicho derecho, es por esto que el internet seguiría siendo un servicio que los ciudadanos deban pagar según sus consumos, pero que el Estado deba garantizar que sus precios sean accesibles para los ciudadanos de más bajos recursos, ya sea subsidiando en su totalidad, para estos sectores, o realizando incentivos a los proveedores, para bajar sus precios en relación a la capacidad de pago, de cada consumidor.

Por otro lado, el acceso a internet en entidades públicas como lo pueden ser colegios bibliotecas hospitales y demás entidades, algunos países han optado por generar redes gratuitas

en dichos espacios (Villena, 2021) que el Estado debe comprometerse a implementar ya sea por parte de este o por medio de un proveedor, y debe garantizar que los ciudadanos puedan hacer usos de estas redes sin restricción alguna

- Principio de neutralidad de la red

Esta no es más que el compromiso de los estados a no interferir de manera arbitraria en los contenidos y discusiones que se puedan transmitir por medio de internet, a no bloquear el tráfico a determinados contenidos, y a dejar que sean los consumidores quienes ejerzan su derecho de decidir qué contenidos quieren ver en la red.

Esto teniendo en cuenta que, dentro de los convenios americanos, se establece que los estados tienen prohibido limitar el acceso a internet del total de su población o de poblaciones específicas con el fin de salvaguardar la seguridad del Estado o similares. Esto en vista de que algunos estados, con ocasión de las revueltas y protestas sociales han optado por bloquear el internet a sus ciudadanos.

- Un mínimo de ancho de banda

Por último el Estado no debe solo garantizar el acceso a internet como una mera formalidad, sino que debe garantizar la calidad de dicho servicio, para que se puedan desarrollar todas las actividades de comunicación esenciales como lo son las video llamadas o la visualización de contenidos multimedia, esto por medio del establecimiento de un mínimo de ancho de banda que los proveedores deben ofertar, y que dicho mínimo de banda debe ser actualizado periódicamente por los estados, para garantizar que con la modernización de las tecnologías este mínimo de ancho de banda quede desactualizado.

2.2.5 Conclusión

La protección del consumidor es una cuestión clave en el mundo empresarial y económico moderno. Los consumidores tienen derechos que los proveedores de bienes y servicios deben respetar, y es obligación del gobierno velar por que así sea. En este capítulo se analizó el papel del Estado en la protección de los consumidores, así como las principales estrategias para lograr una relación contractual más equitativa para los consumidores. Se examinarán las leyes y reglamentos vigentes en varios países, así como las iniciativas de algunas organizaciones internacionales para proteger a los consumidores en un mercado cada vez más globalizado. En última instancia, se argumenta que la protección del consumidor es

esencial para un mercado justo y eficiente, y que el Estado tiene un papel fundamental que desempeñar en la promoción de estos objetivos.

- La ley 2108 de 2021 declara el acceso a internet como un servicio público esencial en Colombia, lo que significa que el gobierno está obligado a proteger este derecho fundamental y a satisfacer las necesidades de quienes no pueden pagarlo. La pandemia de Covid-19 fue un precursor importante para la creación de esta ley, ya que vio el auge de Internet como herramienta para llevar a cabo tareas cotidianas como el estudio y el trabajo.

La ley también modifica algunos de los principios de la Ley 1341 de 2009, en particular el principio de universalidad, que pretende cerrar la brecha digital y garantizar la conectividad de todos, especialmente de los más vulnerables. Además, establece el silencio administrativo positivo, lo que significa que los proveedores de servicios de telecomunicaciones no pueden paralizar la instalación, el mantenimiento y la adecuación de las redes necesarias para la prestación del servicio.

Por último, la ley garantiza la igualdad de acceso a internet sin discriminación por incapacidad de pago y establece la posibilidad de financiar el desarrollo de líneas de crédito, así como el fortalecimiento y promoción de los proveedores de servicios de telecomunicaciones que deseen prestar un servicio de internet enfocado a las minorías. En conclusión, esta ley establece un hito crucial para garantizar el acceso a internet como un derecho público fundamental en Colombia.

- Existe desacuerdo sobre si la naturaleza jurídica de los contratos entre los proveedores de servicios basados en Internet y sus clientes es contractual o normativa. En defensa de su afirmación de que los contratos de adhesión son fundamentalmente de naturaleza contractual, sus defensores sostienen que tanto los proveedores como los consumidores tienen la libertad de elegir si los celebran o no. Por otro lado, quienes afirman que su naturaleza es normativa sostienen que la autonomía de la voluntad queda suprimida en los contratos de adhesión y que estos contratos son vinculantes para todas las partes como leyes.

Cuando en los contratos de adhesión se pierde la libertad de las partes y las cláusulas del contrato son impuestas unilateralmente por los proveedores, la teoría que describe la naturalidad normativa es la que más se ajusta a la realidad. Además, estos contratos suelen incluir cláusulas abusivas que restringen los derechos de los consumidores.

A pesar de que todos los contratos de adhesión tienen efectos jurídicos contractuales, existen importantes lagunas en la legislación colombiana en materia de contratos de adhesión, ya que ni el Código Civil ni el Código de Comercio los regulan. Aunque hay interpretaciones que apoyan la utilidad de estos contratos para facilitar la contratación masiva de bienes y servicios, también las hay que destacan sus grandes deficiencias debido a la existencia de libertad contractual unilateral y a la posibilidad de cláusulas abusivas.

- El contrato de adhesión es una figura jurídica que surgió como respuesta a la necesidad de los proveedores de suministrar bienes y servicios a una nueva sociedad con una demanda creciente y una mentalidad de consumo divergente de la establecida. El contrato de adhesión es una figura que permite a los productores y proveedores de bienes y servicios responder más rápidamente al gran volumen de la nueva demanda de estos bienes.

El consumidor no tiene más opción que rechazar o aceptar los términos del contrato; no se le permite negociar ninguna de sus pretensiones. El proveedor es la única parte en los contratos de adhesión, que son abstractos y de carácter general porque se preparan para diversas partes.

- Se mencionan las ventajas de un contrato de adhesión para los proveedores, entre ellas la disminución de los costes relacionados con los contratos, la estandarización de transacciones homogéneas, la facilidad de la administración laboral y el aumento de la seguridad jurídica.

En el capítulo también se señala que, desde el punto de vista del consumidor, los contratos de adhesión pueden restringir su capacidad de elegir si contrata o no y pueden dejarle sin garantías porque, en el caso de un contrato general, la única opción de que dispone es aceptarlo. En resumen, se presenta una visión equilibrada de las ventajas e inconvenientes del contrato de adhesión, sin posicionarse claramente a favor o en contra de esta figura contractual.

- La libertad de las partes para expresar su voluntad y llegar a un acuerdo voluntario que respete esa libertad se conoce como autonomía de la voluntad en las relaciones contractuales. El supuesto de que la voluntad opere a través de una declaración de voluntad es lo que dio lugar a la conexión jurídica. Podría ser necesario poner fin a la relación jurídica y solicitar la nulidad del contrato si el acuerdo no garantiza la autonomía de la voluntad.

En los contratos entre proveedores de servicios de internet y clientes, hay dos partes fuertes (proveedores) y débiles (clientes), y los primeros abusan de su poder para restringir la

autonomía del consumidor. A pesar de los esfuerzos gubernamentales, el equilibrio contractual no se ha restablecido y los derechos de los consumidores se han visto comprometidos, incluido el derecho al libre acceso a internet y el derecho a la información, ya sea por sanciones administrativas, precedentes legales o medidas legislativas.

El contrato es un medio de autor restricción por el que la persona se limita a sí misma y queda sujeta a su libre albedrío una vez expresado. La interpretación de un contrato en busca de la verdadera intención de las partes. La autonomía de la voluntad es otra forma que tienen las partes de crearse derechos y obligaciones. En este sentido, la organización jurídica se convierte en un medio para colmar las lagunas dejadas por los efectos que los contratos pueden tener debido a las normas destinadas a un acuerdo presunto entre las partes. Según el principio "pacta sunt servanda", el Estado sólo interviene coercitivamente para obligar a las partes a actuar de acuerdo con su propia voluntad.

- Las cláusulas abusivas son disposiciones que, independientemente de los efectos desfavorables para los consumidores, provocan un desequilibrio significativo en las expectativas de una de las partes (a menudo el proveedor). Estas cláusulas son propuestas por una de las partes que se aprovecha de su posición dominante con respecto a la otra parte, lo que provoca un desequilibrio de derechos y obligaciones que puede ser material para el contrato.

Entre las características de las cláusulas abusivas figuran la ausencia de negociación individual, una importante falta de equilibrio normativo y una vulnerabilidad al principio de buena fe. La negociación entre las dos partes no siempre se tiene en cuenta en los contratos actuales, ya que una de ellas puede modificar las condiciones sin tener en cuenta la opinión o la voluntad de la otra. Las cláusulas abusivas pueden provocar un desequilibrio en la reciprocidad de las obligaciones y restringir el ejercicio de los derechos de la parte más débil del contrato.

Todas las partes deben comportarse de forma honorable y legal, y deben establecerse salvaguardias para proteger a la parte más susceptible en caso de cláusulas abusivas. En general, las cláusulas abusivas pretenden socavar la autonomía de cada parte utilizando sus respectivas posiciones dominantes para menoscabar la libertad de elección de la otra.

- Debido a la monopolización del servicio por tres grandes proveedores a nivel nacional, las cláusulas abusivas están presentes en los contratos de internet fijo en Colombia. Los consumidores se ven obligados a aceptar las condiciones impuestas por los proveedores porque tienen pocas opciones de contratación. Una de las cláusulas consideradas abusivas es la cláusula de permanencia mínima, que obliga al cliente a seguir utilizando el servicio de internet de la empresa con la que tiene contrato por un plazo máximo de un año o a pagar una

suma de dinero igual al costo de instalación del servicio repartida en los meses restantes del año especificado como plazo mínimo.

Esta cláusula puede ser costosa para las familias más vulnerables que buscan contratar un servicio de calidad, pero se ven obligadas a rescindir el contrato por dificultades económicas u otros inconvenientes. Otra cláusula abusiva es la obligación del adherente de continuar con el servicio o pagar la cuota mínima mensual en caso de que cambie de vivienda y el proveedor del servicio no continúe prestándolo allí. Se considera que estas cláusulas son injustificadas e inclinan la balanza contractual a favor de la empresa proveedora de internet.

- El auge del constitucionalismo digital y el reconocimiento por la región del acceso a Internet como derecho fundamental. Destaca a México y Ecuador como dos naciones con constituciones que enumeran específicamente el acceso a Internet como un derecho básico. Al añadirlo al artículo 6, que protege el derecho a la educación, un cambio constitucional realizado en 2013 convirtió el acceso a internet en México en un derecho básico reconocido. El Estado debe garantizar el acceso a la banda ancha y a otras tecnologías de la información y la comunicación, así como crear requisitos de competencia eficientes para su prestación. A pesar de no mencionar específicamente el acceso a Internet, la Constitución de Ecuador sí menciona el acceso universal a las tecnologías de la información y la comunicación en su artículo 16. La Constitución también hace especial hincapié en la obligación del Estado de acabar con el analfabetismo funcional y digital e integrar las TIC en el proceso educativo.

La expresión "constitucionalismo digital" se utiliza a lo largo del texto para describir la idea de utilizar las disposiciones constitucionales para defender los derechos básicos de los ciudadanos en entornos digitales. Por último, se destaca la importancia de tener acceso a Internet como derecho fundamental durante la pandemia, ya que se ha convertido en algo necesario para tareas como el teletrabajo y la enseñanza a distancia.

- las repercusiones de identificar el acceso a internet como un derecho básico. En este sentido, se dice que los Estados deben promulgar cambios en sus constituciones que reconozcan el acceso a internet como un derecho básico y deben garantizar que todos los ciudadanos tengan acceso libre y sin restricciones al mismo. No obstante, se aclara que el término "gratuidad" se refiere al acceso y no al uso real del servicio.

El gobierno debe asegurarse de que el costo del servicio de internet sea asequible para los ciudadanos con bajos ingresos, ya sea subvencionando el servicio o incentivando a los proveedores para que bajen sus precios en relación con la capacidad de pago de cada cliente.

También se menciona el principio de neutralidad de la red, que significa que los Estados deben comprometerse a no inmiscuirse arbitrariamente en los contenidos y debates

que se envían en línea y a dejar que los consumidores decidan qué contenidos quieren ver en la red. Asimismo, se establece que los Estados no podrán restringir el acceso público a internet para preservar la seguridad nacional.

Por último, pero no por ello menos importante, se establece que el gobierno debe proporcionar un ancho de banda mínimo necesario para el acceso a internet, y que este requisito debe actualizarse periódicamente para garantizar que sigue el ritmo de los avances tecnológicos. En conclusión, la caracterización del acceso a internet como un derecho fundamental implica que el Estado debe garantizar la infraestructura necesaria para que todos los ciudadanos puedan ejercer dicho derecho y disfrutar de un acceso a internet libre, neutral y de calidad.

En toda economía contemporánea, la protección del consumidor es esencial, y el papel del Estado es crucial a este respecto. Para garantizar que los proveedores actúen de forma responsable y ética, es esencial una relación contractual más justa para los consumidores.

Para garantizar que los consumidores estén a salvo de prácticas deshonestas o fraudulentas, el Estado debe participar activamente en la regulación de las prácticas comerciales. Asimismo, el Estado debe establecer normas y directrices para garantizar que los consumidores tengan acceso a información precisa y completa sobre los bienes y servicios que adquieren.

Además, los Estados tienen la opción de crear organismos reguladores para supervisar el cumplimiento de estas normas, así como para recibir y tramitar las reclamaciones de los consumidores. Estos organismos también pueden establecer mecanismos para resolver de forma justa y eficaz los litigios entre consumidores y proveedores. En conclusión, el gobierno debe proteger activamente los derechos de los consumidores y promover relaciones contractuales justas entre consumidores y proveedores. Esto es crucial para garantizar un mercado justo y razonable en el que los proveedores compitan lealmente y los consumidores estén protegidos de prácticas comerciales deshonestas o engañosas.

3. Formulación de hipótesis

La decadencia de estas relaciones contractuales en los contratos de adhesión establecidas por los proveedores de internet fijo en Colombia, ha ido en declive a pesar de los esfuerzos del Estado por proteger la parte más vulnerable en un contrato de adhesión, además dicha intervención también ha sido parte del problema por su excesiva regulación en ciertas áreas comerciales, y su poca o nula intervención en otras afectando tanto sus efectos como sus objetivos dentro de la regulación de oferta y demanda (López Santa María, 2010). Su importancia para la realización de traspaso de bienes o el consumo de servicios por parte de la sociedad colombiana, ha conllevado a que estas herramientas jurídicas, como lo es el contrato, sean manipuladas a conveniencia de los proveedores de internet fijo, dejando al consumidor de este servicio a merced de los mismos.

Por esta situación que se ha venido presentando en la realidad contractual de Colombia, se plantea la siguiente hipótesis, esencialmente se basa en los contratos de adhesión establecidos por los proveedores de internet fijo, donde se vulneran los derechos de los consumidores al imponerse un contrato sin posibilidad de cambiar de proveedor, con cláusulas abusivas como lo es la cláusula de permanencia, existiendo un vacío legal en la relación contractual que debería proteger a la parte más débil del contrato, al consumidor, pues sus derechos se limitan al momento de escoger un proveedor por ser un servicio monopolizado y se suprimen los derechos contractuales del consumidor al adherirse a un contrato preestablecido por el mismo proveedor, es por esta razón que se requiere una nueva regulación en busca de la protección al consumidor de internet fijo en Colombia.

Igualmente, el internet no solo es un servicio prestado con fines comerciales, sino que es un derecho, ya que está en conexidad con otros derechos como lo es el acceso a la información, a la comunicación y a la libre expresión y actualmente es parte fundamental de la vida cotidiana del ser humano, por lo cual el Estado debe entrar a suplir las necesidades de las personas que por su condición económica, étnica o social no tiene la posibilidad de acceder a internet.

4. Marco metodológico

4.1 Tipo de estudio

La estructura metodológica que se utiliza en este proyecto de investigación sigue los parámetros de una investigación científica. La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema (Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2004). En este caso se centra en el área socio jurídica el tema de la investigación protección al consumidor de internet y la libertad contractual, cláusulas abusivas en los contratos con proveedores de internet fijo en Colombia busca identificar si el contrato de adhesión, cumple con las regulaciones estatales para este tipo de servicios domiciliarios, y si esta misma regulación es suficiente para proteger la autonomía de la voluntad frente a la parte más débil de este tipo de contratos (los consumidores), tiene un enfoque Cualitativo. El Enfoque cualitativo Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación (Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2004).

La línea de investigación que se usa en el proyecto es la de Derecho, sociedad y cultura en la formación jurídica porque es una investigación socio - jurídica que plantea un problema jurídico, donde existe un vacío normativo en la regulación de los contratos de adhesión, ya que no hay una verdadera protección a los consumidores de internet, analizando esto desde la dimensión del derecho a internet como derecho fundamental declarado así, por el derecho internacional. Esta línea se usará porque a partir de la creación y aplicación del derecho donde existe un vínculo con la comunidad, en el que se ven inmersos grupos sociales que en este caso son los consumidores de internet fijo en Colombia. Esta línea tiene un carácter interdisciplinario, pues articula lo jurídico con los sujetos, articula la regulación normativa de la protección del consumidor de internet fijo en Colombia con los consumidores.

La forma de la investigación es teórica porque es aquella que utiliza el pensamiento u operaciones mentales: imaginación, intuición, abstracción y deducción para crear modelos, explicaciones o teorías acerca de fenómenos no observables. Se fundamenta en la corriente epistemológica racionalista (Primo Yúfera, 1994). El producto de la investigación teórica o especulativa son grandes teorías constituidas por conceptos abstractos relacionados en leyes científicas y postulados que explican y predicen fenómenos universales. (Goetz y LeCompte, 1988, p. 60). Es decir que es una investigación basada en la creación de teorías por medio del raciocinio a partir de conceptos relacionados que explican y predicen sucesos.

El método de investigación es deductivo porque esta investigación parte de conceptos generales para hacer inferencias particulares, la investigación parte de conceptos legales universales del internet para aterrizarlo en la regulación en Colombia del mismo.

El diseño de la investigación es exploratoria - descriptiva que es una búsqueda de información con el propósito de formular problemas e hipótesis para una investigación más profunda de carácter explicativo. Estos estudios exploratorios, tienen como objetivo la formulación de un problema para el desarrollo de una hipótesis. Esto debido a que en esta investigación se realizarán técnicas de documentación, lectura bibliográfica y documental a partir de la indagación sobre las regulaciones o controles para ciertos casos donde el consumidor no puede determinar ningún aspecto del contrato lo que genera un monopolio de la demanda por parte de los proveedores de internet fijo en Colombia, pero la lectura documental se centrara principalmente en el problema de investigación.

También es descriptiva porque recopila datos e información, “La investigación descriptiva, comprende la colección de datos para probar hipótesis o responder a preguntas concernientes a la situación corriente de los sujetos del estudio. Un estudio descriptivo determina e informa los modos de ser de los objetos” (Gay, 1996) Esta recolección de datos que busca responder a las preguntas formuladas en la investigación se centrará en el problema principal que es la protección al consumidor de internet fijo en Colombia, destacando la importancia que emerge del uso de internet y los derechos fundamentales que están en conexidad con el mismo, añadiendo a esto, las leyes expedidas por el Gobierno Nacional en el que se ha declarado que el internet es un derecho público esencial y que se debe buscar la forma de garantizar el acceso al mismo. Siendo útil para demostrar el contexto y la situación de un fenómeno con el fin de visualizar si se vulnera el derecho al acceso efectivo de internet y si en los contratos entre proveedores y consumidores de internet en realidad existe una afectación a la parte más débil de la relación contractual que es el consumidor, a partir de este tipo de investigación exploratoria – descriptiva se llegaran a conclusiones que servirán para plantear propuestas eficaces en el mejoramiento del uso y acceso a internet.

4.2 Definición técnica e instrumentos de recolección de información

La investigación tiene técnica de investigación documental ya que según Clavijo, Guerra y Yáñez está “orientada al aprovechamiento eficaz y eficiente de los recursos para lograr la aprehensión de los conocimientos, experiencias y avances más significativos del fenómeno estudiado”. La investigación determinará los avances más significativos con el análisis doctrinal

y jurisprudencial, no solo de Colombia sino de los países de la región para recabar la información pertinente que lleve a la protección de la autonomía de la voluntad de la parte más débil del contrato.

El instrumento de revisión documental, este será el instrumento que más se usará en la investigación, pues de él se desprende el problema de investigación que tiene fuentes institucionales, formales y personales (Quintana, 1996). De esta manera es posible obtener información para describir el problema y desarrollar el objeto de análisis de la investigación a través de la comprensión de la realidad de varios autores y la interpretación de la regulación normativa y jurisprudencial del derecho a internet.

4.3 Procedimiento de la información

Se realizará un análisis de datos no estadístico para entender conceptos, opiniones y experiencias mediante el método de recolección cualitativo con la finalidad de reunir los datos necesarios que busquen dar respuesta al problema de investigación clasificando y codificando los datos en categorías, para hacer un análisis de contenido. El primer análisis que se usará en esta investigación será un análisis temático es una técnica de investigación para identificar, analizar e informar patrones, es decir, temas dentro de los datos recopilados empíricamente. Organiza y describe mínimamente el conjunto de datos en detalle, e interpreta aspectos del tema (Escudero, 2020). También se realiza un análisis textual el cual consiste en examinar el contenido de los textos y su estructura, pues a partir de las comunicaciones escritas se realiza un proceso que consiste en deducir el contenido lógico.

Después de hacer la recolección y análisis de datos se hace una interpretación que es la elaboración de argumentos a través de un análisis y síntesis de los resultados con explicaciones causales, lógicas y jurídicas, lo cual se extrae de las conclusiones que expresan la interpretación objetiva de estos resultados

5. Conclusiones o consideraciones finales

5.1 El uso de internet, ha venido actualizándose conforme a los parámetros que cada día la sociedad exige. Esto es así porque el internet en sus inicios era algo novedoso y poco usado, pero ahora se ha convertido en una herramienta esencial para el desarrollo de las actividades cotidianas del ser humano.

5.2 La regulación normativa del uso y todo lo relacionado con el internet se modificó llegando hasta el punto de considerarlo como un derecho esencial, ya que las personas dependen de este para llevar a cabo actividades que tienen intrínsecos derechos fundamentales como la libre expresión, la información, la educación y la comunicación.

5.3 En el año 2020 debido a la pandemia que dejó como consecuencia que la humanidad entrará en cuarentena, obligó al ser humano a desarrollar sus actividades cotidianas de una forma diferente a como las desarrollaba, valiéndose del internet para llevar a cabo todas las actividades, incluso las laborales y por este motivo debió entrar el Estado a subsanar las irregularidades que se presentaban con el uso del internet.

Aunque desde el surgimiento de la pandemia no solo Colombia sino todos los países en el mundo tuvieron que adaptarse a cambios en la vida cotidiana, como el trabajo en casa ejecutado por medio de internet, Colombia empezó a establecer el internet como el primer medio para ejecutar varias actividades que se desarrollaban de una forma diferente en la que no mediaba el internet, dentro de estas actividades se encuentra la justicia, pues todo proceso jurídico se desarrolla mediado por la virtualidad y la presencialidad paso a un segundo plano. En algunas empresas el trabajo en casa por medio de la virtualidad se definió permanentemente y el estudio en muchos colegios y universidades sigue siendo mediado por el internet.

5.4 Internacionalmente el internet ha sido reconocido como un derecho en conexidad con otros derechos fundamentales como lo son el derecho a la información, comunicación, la libertad de expresión y lo que es realmente importante gracias al internet se puede materializar el derecho a la educación y el derecho al trabajo.

El internet dejó de ser un servicio y paso a ser un derecho utilizado por la gran parte de la población, pues el funcionamiento del mundo se basa en el internet y la globalización es gracias al internet, entonces el internet es de gran importancia en la humanidad, pues por medio del internet se ejecutan actividades de la vida cotidiana como la educación o el trabajo, la humanidad no solo hace uso del internet, ahora depende del mismo.

5.5 Existe vulneración del derecho a internet, pues hay personas las cuales no tienen la posibilidad de contratar un servicio de internet debido a sus condiciones sociales o étnicas o por las zonas rurales en las que se encuentran, por eso el Estado debió entrar a proteger el uso de internet declarándose como un derecho esencial mediante la Ley 2108 de 2021 y regulando la forma en la que los proveedores llevaban sus servicios de internet en temas como la falta de pago, la instalación o mantenimiento de estas redes.

Por primera vez en la historia de Colombia el acceso a internet fue declarado como servicio público esencial, un servicio para todas las personas sin discriminación alguna, teniendo en cuenta las necesidades y las circunstancias económicas de la población más vulnerable y esta ley es el inicio de un desarrollo político, social y normativo en torno a la protección del consumidor de internet. Por medio de esta ley se declaró que recae en cabeza del Estado suministrar internet a la población que no tengan los recursos económicos para pagar el servicio, pero esta ley no es eficaz, ya que existe, pero hasta el momento no se ha materializado.

5.6 Hace falta sanear varios aspectos para que Colombia pase a la era digital en la cual el internet llegue a la mayoría de la población y se reconozca el internet como un derecho, iniciando con la inversión en infraestructura, pues siguen existiendo zonas rurales donde los proveedores de internet no llegan a prestar el servicio porque no existe la infraestructura que soporte la conectividad a internet. También otro problema es la corrupción pues los recursos destinados a suministrar internet a la población más vulnerable se desvían. El Estado colombiano tiene grandes vacíos por sanear, para llegar a lo que ya internacionalmente es reconocido como un derecho en conexidad con derechos fundamentales, el reconocimiento y la materialización del derecho a internet es realmente importante en un Estado social de derecho pues este hace parte del camino jurídico que le hace falta por recorrer a Colombia.

Este paso a la virtualidad es el inicio de una realidad mediada por el internet. En Colombia está empezando a reglamentarse, pues el derecho a internet está en conexidad con derechos como la educación o el trabajo, pero hasta el momento solo se ha reconocido como servicio público esencial. Pues desde el 29 de julio de 2021 empezó a hablarse del derecho del uso y acceso a internet el cual paso a ser parte de la renovación en busca de que el derecho a internet sea un fin social para todos y pueda llegar a proteger el derecho a acceder a internet a la población más vulnerable que no puede pagar por la prestación del servicio.

5.7 En cuanto a los contratos de adhesión, a los consumidores que pueden pagar la prestación del servicio se les vulneran los derechos, pues en una relación contractual con normas impuestas por el prestador del servicio el consumidor solo se adhiere a estas cláusulas abusivas, como lo es la cláusula de permanencia, sin ninguna garantía para el consumidor si la falla de la prestación del servicio llegara a recaer en cabeza del proveedor.

Existe vulneración a los derechos del consumidor de internet fijo, como lo son la autonomía de la voluntad y la reparación integral, porque si hay una afectación del proveedor al consumidor no existen parámetros contractuales para hacer efectiva una reparación de un perjuicio, aunque en Colombia se ha establecido el principio de favorabilidad a favor de la parte más débil del contrato que es el consumidor, el principio de favorabilidad opera si llegara a haber una situación en la que exista duda sobre lo sucedido.

5.7.1 La autonomía de la voluntad del consumidor se suprime totalmente, ya que a este solo le queda la posibilidad de adherirse a un contrato de un servicio que se encuentra monopolizado y que en la actualidad es fundamental para el desarrollo de la vida humana. En los contratos de adhesión no existe autonomía de la voluntad, ya que la autonomía de la voluntad es la potestad que tienen las partes para definir el contenido del contrato sus efectos, plazos y condiciones, pues esta es la esencia de todo contrato, la libertad de que dos partes en igualdad de condiciones donde puedan pactar un negocio que según su criterio y su voluntad expresada en el contrato sería beneficioso para sus intereses.

5.8 La regulación normativa de Colombia se ha quedado corta en cuanto a los contratos de adhesión porque no están ni en el Código Civil, ni en el Código de Comercio, sólo el Estatuto del Consumidor se ha encargado de definir los contratos de adhesión.

Igualmente, existen vacíos normativos en cuanto a la protección al consumidor en los contratos de adhesión de internet fijo, porque el consumidor no tiene a su favor garantía de derechos esenciales en un contrato como la libertad de escoger el servicio debido a la monopolización del internet o como la libertad de dar por terminado el contrato, pues se imponen la cláusula de permanencia sin tener mayor importancia las razones de terminación del contrato.

5.9 Internacionalmente el derecho a internet ya existe y en Colombia queda este camino por recorrer, pues, aunque la única manera de acceder a internet es por medio de la prestación de servicios de internet con los contratos esta se debe regular en busca de la protección al consumidor y fundamentalmente en protección del nuevo derecho a internet.

6. Alternativas de solución socio – jurídicas

Alternativas en las relaciones contractuales entre proveedores y consumidores de internet fijo en Colombia para la efectiva protección del consumidor.

La alternativas de solución socio - jurídicas en las relaciones contractuales entre proveedores y consumidores de internet fijo en Colombia hacen parte del resultado de la investigación, ya que estas son propuestas a partir del desarrollo y las conclusiones de la investigación donde se busca solución a la problemática inicial que es la vulneración de los derechos contractuales de los consumidores de internet fijo, porque se establecen cláusulas abusivas que recaen en la parte más débil de la relación contractual. Por esta razón, como se denomina el título de esta investigación es necesaria la regulación de la protección al consumidor, pero no solo al consumidor sino a la sociedad en general, ya que debe desarrollar e implementar el nuevo derecho a internet en Colombia, con el fin de que llegue a toda la población sin existir discriminación en razón de la condición económica, social o por ser una zona rural sin infraestructura de internet.

6.1 Alternativa jurídica

6.1.1 Identificación de las necesidades

Es necesario proponer una regulación por medio de un proyecto de ley de los contratos de proveedores de internet fijo en Colombia, para eliminar las cláusulas abusivas como lo es la cláusula de permanencia, o las cláusulas que, si bien no se pueden considerar como abusivas, si desequilibran sustancialmente la balanza de poderes en el contrato de adhesión que de por sí ya está desviada en favor de la parte más fuerte del contrato (el proveedor).

Si bien la cláusula de permanencia aplicada por los proveedores de internet fijo en Colombia, en principio no busca retener a los consumidores que suscribieron un contrato con ellos, sino su objetivo aparente es buscar disminuir las pérdidas que se puedan ocasionar por los costos de instalación de los diferentes equipos y conexiones que deben ser realizadas en cada ubicación donde se pretende contratar el servicio, este objetivo no debe pasar por encima de los derechos de los consumidores, como lo son a recibir un servicio de calidad y de continuidad, que debe ser acorde a lo pactado en el contrato suscrito entre las partes.

Teniendo en cuenta que si bien la ley dejó por fuera el uso de la cláusula de permanencia para los contratos entre proveedores de internet móvil y los consumidores debido a que los costos de activación del servicio son insignificantes, como para justificar el uso de una cláusula de este estilo, en los contratos de internet fijo los gastos de instalación pueden variar de

entre \$400.000 a casi los 3'000.000 dependiendo el sector o el tipo de tecnología que se esté contratando (cobre fibra o HTTP) este costo, aunque no es asumido por el consumidor directamente, si debe ser asumido por el proveedor, quien debe asegurar el retorno del gasto de conexión con un plazo mínimo del pago del servicio por parte del proveedor, configurándose así una legítima cláusula de permanencia, so pena de que si el consumidor decide terminar el contrato de manera unilateral y sin justificación alguna, debe pagar la cláusula penal, por el no cumplimiento de la cláusula de permanencia mínima, el valor se determina dependiendo el mes en el que el consumidor decide terminar el contrato y el valor de los costos de instalación, que debieron ser informados plenamente al suscribir el contrato.

Pero esta cláusula de permanencia aunque está debidamente justificada, no puede seguir desbordando la razón de ser de un Estado social de derecho, donde lo fundamental es la protección de la persona y de sus derechos, por esta razón deben existir excepciones al cobro de la cláusula de permanencia, pues no será debidamente acertado cobrarle la cláusula de permanencia a un consumidor que decide cancelar el servicio antes del tiempo pactado debido a la deficiente prestación del servicio, ya que esto sería responsabilidad del proveedor.

En este caso y otros casos específicos la cláusula de permanencia no debería operar y sería una excepción al cobro de la misma, las excepciones deben ser taxativas pero en resumen si es responsabilidad del proveedor que el consumidor decida cancelar el servicio, debe quedar eximido del pago de la cláusula de permanencia, pues como se maneja en la actualidad no se tiene en cuenta la razón por la que el consumidor cancela el servicio, sino que arbitrariamente se realiza el cobro de la cláusula de permanencia y de hecho se lo advierten al consumidor para que desista de la cancelación del servicio, estos vulnera los derechos de los consumidor de internet fijo en Colombia.

6.1.2 Diseño de la propuesta

- Consideraciones generales

La regulación que se propone es por medio de la realización de un proyecto de ley, el cual se radica entregándose a un representante a la Cámara de Representantes o al Senado del Congreso, también sería factible entregarlo a la Defensoría del Pueblo, quien es el ente intermediario para radicar proyectos en el Congreso. Este proyecto de ley se denomina "Regulación A La Cláusula De Permanencia Mínima En Los Contratos De Prestación De Los Servicios De Comunicaciones Fijos".

El proyecto de ley contiene todos los aspectos jurídicos que debe tener un proyecto de ley según los parámetros establecidos por la Ley 5 de 1992, la cual debe tramitarse como ley ordinaria, pues, aunque en este proyecto se concluye que el internet es un derecho y que hasta ahora ha sido declarado como servicio público esencial, en Colombia el internet no ha sido declarado como derecho fundamental, por lo cual debe tramitarse como ley ordinaria.

También está debidamente motivado con los resultados de la investigación. El objeto de la ley es garantizar el acceso a internet fijo a los hogares de menos recursos reduciendo los costos que asumen los consumidores de estratos 1,2 y 3 coligados a la prestación de servicios de comunicaciones fijos: telefonía fija, internet y televisión por suscripción al terminar la relación contractual o cambiar de proveedor de estos servicios de comunicaciones e impedir las prácticas comerciales que restringen dicho derecho además de incentivar la inversión de los proveedores de telecomunicaciones para la ampliación de cobertura en zonas rurales y la actualización de las tecnologías.

La ley se aplica a todas las relaciones contractuales surgidas entre los consumidores de estratos 1, 2 y 3 y proveedores o proveedores de redes de internet fijo. Este subsidio se otorgará a los hogares de los estratos 1, 2 y 3 que cumplan con los criterios de elegibilidad establecidos en el artículo 6 de la presente ley. Además de la inversión en infra estructura, en las que incurran los proveedores para ofrecer estos servicios en zonas rurales. Los hogares que cancelen su contrato con el subsidio no podrán volver a contratar servicios de internet fijo con la misma empresa por un periodo de seis meses.

Por último, el usuario podrá terminar la relación contractual siempre que este a paz y salvo y el subsidio de las cláusulas de permanencia en los contratos de servicios de internet fijo se aplica en las siguientes causales de terminación del contrato, para hogares de estratos 1, 2 y 3 será: Por la movilidad de un usuario que contrate con otro operador los servicios de internet telefonía y televisión en conjunto o separados se subsidiará el 100% de la cláusula de permanencia; Y por la falta de cobertura del operador que presta el servicio a consecuencia del cambio de domicilio del usuario se subsidiará el 50% de la cláusula de permanencia.

6.1.3 Objetivos

- Realizar control y prevención a las actividades contractuales de los proveedores, para que estos, no vulneren los derechos de los consumidores, pues se busca

prevenir estas prácticas, con el fin de que disminuya la afectación a los consumidores en los contratos de adhesión de internet fijo que suscriben con un proveedor.

- Otorgar derechos a los consumidores de internet fijo, pero esencialmente al sector de la población más vulnerable que suscribe contratos de internet fijo, para los estratos 1, 2 y 3, esto también busca reconocer el derecho a internet.
- Incentivar la inversión de los proveedores de internet fijo en infraestructura para la ampliación de la cobertura en zonas rurales y actualización de las tecnologías.

6.1.4 Metodología

La metodología que se usará será de tipo cualitativo porque por medio de la información subjetiva se llega a conclusiones que determinan la estructuración del proyecto de ley y de forma argumentativa porque por medio del proyecto de ley se argumenta el porqué de un fenómeno y la gran importancia otorgar derechos a los consumidores de internet fijo plasmados en la relación contractual.

6.1.5 Recursos

El principal recurso será legal, se usará la Ley 5 de 1992 para la creación del proyecto de ley, todas las normas ya relacionadas en este proyecto como lo son el Estatuto del consumidor y la carta magna como punto de partida de los derechos de los consumidores. También se usarán recursos propios como lo son un computador e impresiones y finalmente la radicación del proyecto no tendrá costo económico ya que esto es un derecho ciudadano.

6.1.6 Aplicación de la alternativa jurídica

Al realizar la creación de un proyecto de ley, basado en las conclusiones de la investigación, se tiene como resultado que efectivamente si existen vacíos jurídicos en busca del mejoramiento de la prestación del servicio de internet fijo en Colombia, pues hay una desprotección al consumidor y un abuso a los derechos del consumidor en relación con el monopolio ejercido por los proveedores, quienes se han encargado de crear contratos con cláusulas abusivas basados en un fin exclusivamente económico, vulnerando los derechos de los consumidores.

Colombia si necesita un cambio en la regulación contractual entre proveedor y consumidor de internet fijo, pues en primer lugar la población más vulnerable debido a su condición socioeconómica, es decir estratos 1, 2 y 3, necesita una mayor garantía por parte de

los proveedores de internet fijo al contratar el servicio de internet, con el fin de no solo proteger los derechos del consumidor sino el derecho y acceso de internet, por esta razón es necesaria la implementación de un cambio en la cláusula de permanencia justificado en el cobro por instalación, la cual la tienen todos los contratos de prestación de servicios de internet fijo.

Por otra parte, se necesita que el Estado intervenga en la creación de la infraestructura necesaria para que el internet llegue a las zonas rurales donde aún no ha sido posible la instalación del servicio, estas zonas se encuentran desprotegidas pues su población ni siquiera tiene la posibilidad de acceder a internet por el lugar donde habita lo cual vulnera el derecho a la información, la comunicación, la libre expresión y el derecho de acceso a internet.

El proyecto de ley también es necesario, ya que el Estado debe buscar garantizar la libertad de elección del consumidor de internet disminuyendo el perjuicio económico que puedan causar las cláusulas de permanencia, esto para garantizar el derecho de todo consumidor a elegir y a cambiar de proveedor de internet. Para los casos en que quiera cambiar de proveedor o en que la prestación del servicio sea deficiente.

Finalmente, la regulación normativa de la protección de los derechos al consumidor debe ser más efectiva y más influyente, la cual realmente realice un cambio en el uso y acceso a internet en busca de facilitar y brindar las garantías necesarias para que toda la población tenga acceso a internet.

6.2 Alternativa socio jurídica

6.2.1 identificación de las necesidades.

El internet como servicio público se ha convertido en una herramienta fundamental para cerrar las brechas económicas, culturales y educativas del país, es por esto que los últimos gobiernos del país han aumentados los recursos que se dispone en el presupuesto nacional para llevar conexiones de calidad a cada vez más hogares del país, teniendo como prioridad las zonas más alejadas de las grandes ciudades que no cuentan con el acceso a este servicio.

Por tal razón, es necesario realizar una propuesta de inversión económica para radicarla en el gobierno nacional, con el fin de pedirle que garantice una conexión estable para lograr el objetivo de que todos los hogares de bajos recursos tengan una conexión que supla las necesidades básicas de estudio y acceso a la información. Dentro de la propuesta también estaría establecer que la conexión mínima a internet debe ser prioridad para los gobiernos

actuales y futuros, ofreciendo incentivos económicos a los proveedores para que lleguen a ofertar sus servicios de conexión a internet a cada vez más zonas alejadas, que actualmente no tienen la infraestructura de conexión, para que la inversión social sea mayor a los beneficios privados de los proveedores de internet, es el gobierno quien debe realizar las inversiones pertinentes, para lograr una conexión de calidad y continuidad de estas zonas rurales apartadas sin una infraestructura sostenible de internet fijo.

6.2.2 Diseño de la propuesta

- Consideraciones generales

Realizar una propuesta con el fin de que se cree una política pública en la que se propone una conexión estable de internet fijo para todos los hogares en Colombia que se encuentren en zonas rurales sin la infraestructura de internet, para suplir las necesidades de estudio y trabajo por medio del internet como medio de comunicación, teniendo como base que el acceso a internet es un derecho que por conexidad tiene relación con otros derechos fundamentales como el acceso a la información, el trabajo y el estudio.

Este mínimo de conexión debe permitir a los hogares beneficiarios, una conexión estable para realizar videoconferencias, que le permitiría a los niños más apartados de zonas rurales, acceder a internet sin necesidad de desplazarse a grandes distancias o le permita el acceso a la educación desde un dispositivo por medio de la conexión estable a internet. Por otra parte, algunas empresas, han realizado en los últimos años convocatorias de trabajo en las cuales se exige como requisito una conexión estable de internet, debe ser un mínimo de 10 megas, que como lo vimos anteriormente es suficiente para la conexión a una video conferencia y además no solo es un requisito para una vacante de empleo sino que las ofertas laborales en su mayoría ahora son por medios virtuales, se ofertan por medio de páginas como computrabajo.com, el empleo.com o LinkedIn.

En este caso es posible agregar a la política pública, un punto en el que se estipule un auxilio de conexión, esto con el fin de proteger el derecho al trabajo, en los casos en que las empresas exigen este requisito debido al denominado trabajo en casa, el empleador debe asegurarse de que mínimamente tenga la capacidad tecnológica la zona en la que vive el aplicante a la oferta, para tener o soportar una conexión de este estilo, teniendo en cuenta que aun en las zonas urbanas existen barrios que no tiene la capacidad de conectarse a la red de

internet de la ciudad, y que esta situación es de mayor frecuencia en las zonas rurales del país, ocasionando que el acceso a las vacantes laborales de este estilo solo puedan ser suplidas por las personas quienes ya cuentan con internet o están en cobertura, se vulnera el derecho al trabajo a casusa de la precariedad de internet en las zonas desconectadas, además de no contribuir con la economía del país al reducir las oportunidades de generar ingresos y de bajar la tasa de desempleo.

6.2.3 Objetivos

- Incentivar la inversión del gobierno en los recursos necesarios para llevar una cobertura económica y eficiente a los lugares más apartados del país donde las tecnologías disponibles de conexión actuales, son demasiado costosas, para que un hogar de bajos recursos se permita acceder a este servicio. Esta inversión sería realizada en la infraestructura para cubrir zonas rurales sin cobertura.
- Fomentar la protección del derecho a internet, por medio de una política pública, el cual está en conexidad con otros derechos como lo es el derecho a la educación, el derecho a información y el derecho laboral
- Dar a conocer una crítica y una alternativa de solución por medio de una política pública que debe realizar el Estado para proteger el derecho a internet.

6.2.4 Metodología

La metodología que se utilizara será de tipo cualitativa y de forma argumentativa porque no se usaran estadísticas, sino argumentos debidamente soportados para dar claridad sobre el derecho a internet y la necesidad de la intervención gubernamental para protegerlo y basado en estos argumentos una alternativa de inversión social, iniciando por la búsqueda de la cobertura de internet en las zonas rurales apartadas.

6.2.5 Recursos

Par la creación de una política pública se necesita la necesidad social y establecimiento de la misma que puede ser por medio se las propuestas que realice la sociedad, por eso si la propuesta está debidamente argumentada y es necesaria para el beneficio de la sociedad esta se convertirá en una política pública. Por tal motivo, es realmente importante esta investigación porque de allí se tomarán los argumentos para una propuesta de inversión social. Los otros recursos serán propios como lo son un computador y oficios para radicar la propuesta.

6.3 Alternativa pedagógica

6.3.1 Identificación de las necesidades

Es necesario enseñar a los estudiantes de la Uicolmayor que son consumidores de internet fijo, el procedimiento para ejercer sus derechos en la Superintendencia de Industria y Comercio, en el caso de que un proveedor de internet fijo pretenda imponer su voluntad arbitraria en los contratos de adhesión, esto debido a que los consumidores de internet en la mayoría de los casos desconocen sus derechos. En Colombia, la forma en la que más se interponen quejas y reclamos de internet es por medio de una llamada, pero el consumidor al usar el servicio telefónico interponiendo sus quejas o reclamos por la afectación que el proveedor pudiera haberle hecho solamente radica un derecho de petición que es tomado por la persona que contesta las líneas de atención, lo que los consumidores desconocen es el procedimiento, ya que cuando existe una vulneración de sus derechos o el proveedor ha actuado de manera arbitraria existe un procedimiento.

Este procedimiento se encuentra regulado por la protección del consumidor que es la Ley 1480 de 2011, la cual consiste en que inicialmente el consumidor agota el derecho de petición que puede interponerse por cualquiera de los canales de atención que disponga el proveedor de internet, los cuales pueden ser el correo electrónico o la página web del prestador del servicio. En el derecho de petición el consumidor expondrá las razones que tiene para reclamar sus derechos y exigir una prestación, servicio o devolución de dinero del proveedor y adjuntara todas las pruebas que tenga en su poder y que sirvan de sustento en el reclamo. Se espera que el proveedor de internet suministre una respuesta, si el proveedor no suministra una respuesta dentro del plazo establecido por la Ley 1755 de 2015 que son 15 días hábiles, se puede interponer una acción de tutela dirigida a reclamar la protección del derecho fundamental de petición por la no respuesta de la entidad.

Además, si el proveedor no suministra la respuesta opera el silencio administrativo positivo regulado por el artículo 52 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA) que consiste en que si la entidad no resuelve la petición de manera favorable o desfavorable al peticionario se entenderá que esta petición fue resuelta de manera favorable respecto a lo pretendido por el peticionario, siendo una sanción a la entidad por la no respuesta, además de que vulnera el derecho fundamental de petición y el peticionario podrá reclamarlo para hacer efectivas sus pretensiones ante la entidad que no dio respuesta en tiempo.

Así, se puede interponer una acción de tutela para el reclamo de la protección del derecho fundamental de petición regulado en el artículo 23 de la carta magna o se puede hacer efectivo el silencio administrativo positivo presunto, esto se realiza mediante la protocolización del derecho de petición, el cual debe elevarse a escritura pública con fecha de radicación y con sus anexos, junto con una declaración jurada de no haber recibido la respuesta dentro del término que la ley determine, esta escritura pública se presenta en la entidad para exigir el acatamiento de la misma.

En el caso de que la entidad si responda la petición en el tiempo estipulado para hacerlo y esta respuesta sea negativa a lo pretendido, el peticionario puede apelar esta respuesta ante la Superintendencia de Industria y Comercio la cual, que actúa como segunda instancia por ser el superior jerárquico de los prestadores de servicio de internet, la Superintendencia deberá resolver conforme a derecho y a las pruebas anexadas sobre lo pretendido por el consumidor.

También, es necesario aclarar a los receptores que estas quejas pueden ser de tipo económico o por incumplimiento del contrato, pues en el contrato de adhesión que el consumidor firma con el proveedor las dos partes adquieren unos compromisos que si llegaren a incumplirse por una de las partes estos pueden ser reclamados o se puede solicitar la resolución de contrato por incumplimiento de una de las partes. Este incumplimiento por parte del operados puede ser la falta de prestación permanente del servicio o la deficiente prestación del servicio y otras situaciones que pueden ser reclamadas con el fin de obtener la terminación del contrato sin ningún perjuicio económico o devolución de saldos si hay lugar en cada caso particular. Entonces el consumidor puede dar por terminado el contrato sin necesidad de pagar cláusulas penales, en razón de la cláusula de permanencia.

La exposición de este procedimiento administrativo, es con el fin de que el consumidor conozca sus derechos si llegaren a ser vulnerados por la entidad prestadora de servicios de internet y conozca todo el procedimiento que existe actualmente en Colombia, ya que, por desconocimiento, los consumidores de internet no agotan los recursos jurídicos que protegen sus derechos.

En el programa radial se expone información sobre la protección del derecho a internet existente en Colombia, pues de manera educativa se expondrán los derechos del consumidor de internet fijo en Colombia y el desarrollo actual de la protección del acceso a internet en el país, ya que el derecho a internet ha sido declarado como un derecho público esencial y universal por medio del cual se modifica la Ley 1341 de 2009 y con ello el Gobierno Nacional buscó garantizar

el acceso a internet como fin universal para asegurar y garantizar la prestación del servicio de manera eficiente y permanente para toda la población en razón a su condición social o étnica por su situación de vulnerabilidad en zonas rurales o apartadas.

Esto sirve como promotor para que actores sociales de la Unicolmayor hagan valer el derecho del uso y acceso a internet que desde el 29 de julio de 2021 empezó a regir en el país y así ser parte de la renovación en busca de que el derecho a internet sea un fin social para todos y no siga siendo lo que es actualmente, un fin comercial, el cual se encuentra monopolizado. Además, a los consumidores que actualmente pueden pagar la prestación del servicio se les vulneran los derechos, pues en una relación contractual con normas impuestas por el prestador del servicio el consumidor solo se adhiere a estas cláusulas abusivas.

Así, es clara la necesidad educativa en torno al aprendizaje de los derechos del consumidor, la cual interesa a la sociedad en general, pero en este caso se iniciará por la divulgación de la educación de internet fijo en la Unicolmayor. Esto va dirigido a uno de los propósitos iniciales de esta investigación en busca de la protección al consumidor y de todas las personas que no tiene la posibilidad de acceder al servicio público de internet fijo en Colombia, pero en este caso en particular se iniciará por una parte de la población, las estudiantes de la Unicolmayor.

6.3.2 Diseño de la propuesta

- **Consideraciones Generales**

Se realizará un programa radial del semillero de Pedagogía y Derecho, con el fin de exponer el proyecto, resultados e impacto en nuestra sociedad. Será dirigido para los estudiantes de la Unicolmayor, ya que el internet es un tema de gran interés para toda la sociedad en general, pero sobre todo para estudiantes universitarios que son una parte de la población que usa el internet en el desarrollo de su proceso académico. Además, es un tema de interés porque pretendemos decirle a nuestros compañeros que el internet ya es un derecho e internacionalmente se reconoce como derecho fundamental y se debe continuar en la búsqueda de su implementación para que la prestación de este servicio público esencial no discrimine a personas por su condición étnica, económica o social, ya que siendo un derecho público esencial es responsabilidad del Estado velar por la efectiva protección de este derecho y también es responsabilidad de los universitarios perseguir su protección, por lo que es realmente importante difundir la idea “Del Internet Como un Derecho”.

El programa radial inicia con el tema denominado “La protección efectiva del Derecho Público Esencial de Internet Fijo en Colombia”, en la parte inicial del programa se hará una relación clara y concisa de lo que se tratara la misma, es decir una introducción. En la siguiente parte el contenido del mismo contendrá los siguientes puntos: Marco normativo y alcance de la regulación del Derecho a internet Fijo en Colombia; Definición del internet y problemáticas actuales en el país; Procedimiento administrativo para hacer valer los derechos de los consumidores y procedimiento para hacer efectiva la Ley 2108 del 29 de julio de 2021, el cual va dirigido a las personas en situación de vulnerabilidad para que diversos actores sociales hagan efectivo su derecho al uso y acceso a internet de manera efectiva, luego se expondrá información acerca de las sanciones y recomendación de la Superintendencia de Industria y Comercio y de la vulneración sistemática de los derechos de los consumidores de internet, así los consumidores podrán saber cuáles son sus derechos y la entidad que protege los mismos. Por último, se hará relación a las conclusiones y la invitación al receptor para que continúen con la exigencia estatal de la implementación del internet como un derecho.

Por último, habrá un espacio en el programa para preguntas y críticas con total disponibilidad para atender las mismas.

6.3.3 Objetivos

- Dar a conocer a los estudiantes de la Unicolmayor, información acerca de sus derechos y de los prestadores del servicio de internet, para que hagan efectivos sus derechos y los consumidores de internet, puedan llegar a la última instancia jurídica.
- Suministrar herramientas de protección a los consumidores en general para que hagan efectivo el derecho al uso y acceso a internet enmarcado en su situación social o étnica.
- Informar a los estudiantes cual es el procedimiento regulado para la Protección al Consumidor que tiene como última instancia la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Proporcionar un espacio para interrogantes y aclaraciones con el fin de que la información suministrada sea clara y sirva a los estudiantes para que puedan continuar en la búsqueda de la protección del servicio público esencial del acceso a internet.

6.3.4 Metodología

La metodología que se usara será descriptiva, pues se pretende exponer las conclusiones del proyecto en relación con los datos obtenidos en el mismo, con el fin de difundir los derechos que tienen los consumidores de internet fijo, pues así los consumidores que vean vulnerados sus derechos por parte de los proveedores de internet fijo en Colombia, conociendo las herramientas jurídicas podrán hacer valer los mismos. Además, podrán exigir la eficacia de la implementación del acceso a internet como un derecho público esencial.

6.3.5 Recursos

El recurso es la radio de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, ya que por medio del semillero de Pedagogía y Derecho dirigido por la doctora Myriam Sepúlveda, quien será la moderadora del programa, se hará un programa radial educativo del proyecto de investigación, en el que se destacaran los aspectos más relevantes del proyecto y los puntos de interés a los estudiantes en búsqueda de que conozcan sus derechos y los hagan efectivos.

7. Referencias bibliográficas

- Acata Águila, I. J. (diciembre de 2011). Internet como un derecho humano de cuarta generación. *Misión Jurídica* (volumen 4), 37-58.
- Alianza.
- Caballero Martínez, J. (2020). El acceso a internet como un derecho humano. *Departamento Derecho informático de la Universidad Externado de Colombia*.
- Comisión de Regulación de Comunicaciones. (2016). *Análisis de permanencias mínimas en los contratos de prestación de servicios de comunicaciones fijas*. Bogotá, Colombia.
- DECRETO 4948. (18 de diciembre de 2009). Se reglamenta la habilitación general para la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y el registro de TIC. Colombia: El Ministro del Interior y de Justicia de la República de Colombia.
- Echeverri Salazar, V. (2010). *Del contrato de libre discusión al contrato de adhesión*. Medellín: Opinión Jurídica - Universidad De Medellín.
- Ecuador. (2008). *Constitución De La República Del Ecuador*.
- El Congreso de la República Colombia. (2019). LEY 1955.
- Expediente 6775 (Corte Suprema de Justicia 13 de 11 de 2001).
- Félix Chamie, J. (24 de julio de 2013). Principios, derechos y deberes en el derecho colombiano de protección al consumidor. Bogotá, Colombia: Universidad Externado de Colombia.
- Fowler, B. (2002). *La taxonomía de Bloom y el pensamiento crítico*. Gabriel Paderait U. Foundation Published on September, 1-4.
- Fraga, K., & Cosme, D. (2012). *El principio de autonomía de la voluntad contractual civil. Sus límites y limitaciones*. Revista Jurídica de Investigación e Innovación Educativa (REJIE Nueva Época), (6), 27-46.
- Goetz, J. y LeCompte, M. (1988). *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa*. Madrid: Morata.
- Gómez, C. T., Delgado, J., & Penagos, J. (2009). *Génesis del campo de Internet en Colombia*. Bogotá, Colombia: Signo y pensamiento, 28(54), 238-264.
- Grocio, h. (1979). *la autonomía de la voluntad*. Madrid.

Isaza, A., & Cadavid, A. (2005). *El TLC y el sector de las telecomunicaciones en Colombia: panorama actual*. Perfil de Coyuntura Económica, (5), 72-93.

Jiménez, A. (2020). *Medición del servicio de internet durante un mes de clases presenciales asistidas a través de tecnología remota*. Boletín de Innovación, Logística y Operaciones, 2(1), 7-13.

La CRC Resolución 3066. (2011). se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los consumidores de los Servicios de Comunicaciones. Colombia: Comisión de Regulación de Comunicaciones.

La CRC Resolución 4930. (2016). Se modifica la regulación relacionada con el establecimiento de las cláusulas de permanencia mínima para servicios de comunicación fija y televisión por suscripción. Colombia: Comisión de Regulación de Comunicaciones.

LEY 1341. (30 de julio de 2009). Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC. Colombia: Congreso de Colombia.

Ley 142. (11 de junio de 1994). Servicios públicos domiciliarios. Colombia: Congreso de Colombia.

Ley 1480. (3 de agosto de 2011). Estatuto del consumidor y otras disposiciones. Colombia: CONGRESO DE COLOMBIA.

LEY 1955. (25 de mayo de 2019). Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. Colombia: Congreso de la república.

Lloreda Garcés, M. (2007). *De telecom a Colombia telecomunicaciones-la liquidación y transformación de un monopolio estatal*. Bogotá, Colombia: Tesis de Maestría. Bogotá-Uniandes.

López Santa María, J. (2010). *Las cadenas de contratos o contratos coligados*. Valparaíso, Chile: Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.

México. (2021). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2020). www.mintic.gov.co. Obtenido de <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/Noticias/126394:CRC-publico-las-resoluciones-5951-y-5952-de-2020-que->

respaldan-el-acceso-a-los-servicios-de-comunicaciones-de-los-colombianos-durante-la-cuarentena

- Montes Alvarino, I. (2017). Defensas del usuario de comunicaciones en Colombia: un camino tortuoso en la era digital. *Revista Jurídica Mario Alario D'Filippo*, 17.
- Nizo Parada, K. (2019). *El contrato por adhesión y las cláusulas abusivas, un nuevo acercamiento a su evolución normativa*.
- Nizo Parada, K. D. (2019). *El contrato por adhesión y las cláusulas abusivas, un acercamiento a su evolución normativa*. Bogotá.
- Posada Torres, C. (2015). *Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en el derecho colombiano*. Colombia.
- Primo Yúfera, E. (1994). Introducción a la investigación científica y tecnológica. Madrid:
- Rivero, J. (2001). *Responsabilidad civil (vol. 2)*. Bogotá, Colombia: Biblioteca Jurídica Dike.
- Sampieri, H., Fernández Collado, R., & Baptista Lucio, C. (2004). *Metodología de la investigación (Vol. 4)*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Silva-Ruiz, P. (2001). *Contratos de adhesión, condiciones contractuales generales (condiciones generales de los contratos o de la contratación) y las cláusulas abusivas*.
- Stiglitz, R. (1994). *Contratos por adhesión, cláusulas abusivas y protección al consumidor*. Buenos aires, Argentina: Abeledo-Perrot.
- Stiglitz, R. (1994). *Contratos por adhesión, cláusulas abusivas y protección al consumidor*. Buenos Aires, Argentina: Abeledo-Perrot.
- Superintendencia de Industria y Comercio. (2017). Radicación: 17-11486. Colombia: Jasmín Rocío Soacha Pedraza.
- Superintendencia de Industria y Comercio. (2018). Resolución número 63927. Colombia: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Vega Mere, Y. (2001). Contratación contemporánea. Contratos modernos. Derecho del Consumidor. En *Contratación*.

- Vega, Y. (2001). *El derecho del consumidor y la contratación contemporánea: consideraciones preliminares a favor de la construcción dogmática de los contratos de consumo*. Santiago, Chile: Contratación contemporánea.
- Villaba Cuellar, J. (2011). *Los contratos de consumo en el derecho colombiano y el derecho comparado*. Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Villena, D. (2021). Derecho fundamental de acceso a internet. Un acercamiento preliminar a sus contenidos. *Academia gaceta constitucional*, 194 - 204.
- Comisión de Regulación de Comunicaciones. (2016). Resolución No. 5050. Por la cual de compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión. Colombia.
- Congreso De Colombia. (2021). LEY 2108. Ley de internet como servicio público esencial y universal" o "por medio de la cual se modifica la ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones. Colombia.
- Congreso de la república. (30 de Julio de 2009). LEY 1341 DE 2009. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones. Colombia.
- Naciones Unidas. (2016). Directrices para la Protección del Consumidor. Conferencia de las naciones unidas sobre comercio y desarrollo, (págs. 6-8).
- Sala Segunda de Revisión de la Corte Constitucional. (29 de Enero de 2020). Sentencia T-030/20. *DERECHO A LA EDUCACION DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES- Procedencia de la acción de tutela para su protección* . Bogotá, Colombia.
- Sala Plena de la Corte Constitucional. (22 de Abril de 2020). Sentencia C-127/20. *Demanda de inconstitucionalidad contra la totalidad de la Ley 1978 de 2019, Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único*. Bogota, Colombia.
- Superintendencia de industria y comercio. (31 de Agosto de 2018). Resolución 63827. *Superindustria impone multas a CLARO, ETB, MOVISTAR y TIGO-UNE por deficiencias en la prestación del servicio de Internet Banda Ancha (Hogar)*. Bogotá, Colombia.

- Superintendencia de industria y comercio. (31 de agosto de 2018). Resolución 63891.
Superindustria impone multas a CLARO, ETB, MOVISTAR y TIGO-UNE por deficiencias en la prestación del servicio de Internet Banda Ancha (Hogar). Bogotá, Colombia.
- Superintendencia de industria y comercio. (27 de Julio de 2020). www.sic.gov.co. Obtenido de <https://www.sic.gov.co/slider/superindustria-sanciona-etb-y-directv-por-incumplimientos-en-sus-servicios#:~:text=Devoluciones-,Superindustria%20sanciona%20a%20ETB%20y%20DIRECTV%20por%20incumplimientos%20en%20sus,DIRECTV%20es%20de%20%24728%20millones.>
- Superintendencia de industria y comercio. (28 de Febrero de 2022). *Comunicado Superindustria impone multa a Hughesnet.* Obtenido de <https://www.sic.gov.co/slider/superindustria-impone-multa-hughesnet-por-multiples-infracciones-contral-el-regimen-de-proteccion-de-usuarios-de-servicios-de-comunicaciones?fbclid=IwAR3o73BavQKWSD67TIRrzTTkHKfOXCge8wOkuH2z0VqNZw3h-QjY-0fL4LM>
- Superintendencia de industria y comercio. (12 de Agosto de 2022). Resolución 54009 .
Superintendencia sanciona a CLARO por publicidad engañosa en la campaña de tarifa social de internet fijo para estratos 1 y 2. Bogotá, Colombia.
- Superintendencia de industria y comercio. (24 de Mayo de 2022). www.sic.gov.co. Obtenido de <https://www.sic.gov.co/slider/superindustria-sanciona-los-operadores-claro-y-tigo-por-vulnerar-los-derechos-de-los-consumidores#:~:text=La%20Superintendencia%20de%20Industria%20y,régimen%20de%20protección%20al%20consumidor.>
- Superintendencia de industria y comercio. (31 de Agosto de 2018). Resolución 63889.
Superindustria impone multas a CLARO, ETB, MOVISTAR y TIGO-UNE por deficiencias en la prestación del servicio de Internet Banda Ancha (Hogar). Bogotá, Colombia.
- Superintendencia de industria y comercio. (31 de Agosto de 2018). Resolución 63824.
Superindustria impone multas a CLARO, ETB, MOVISTAR y TIGO-UNE por deficiencias en la prestación del servicio de Internet Banda Ancha (Hogar). Bogotá, Colombia.
- Comisión de Regulación de Comunicaciones. (2016). Resolución No. 5050 . *Por la cual de compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión.* Colombia

8. Apéndices o Anexos

PROYECTO DE LEY POR MEDIO DEL CUAL SE REGULAN LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA EN LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES FIJOS Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

ARTÍCULO 1: - OBJETO.

El objeto de la presente ley es garantizar el acceso a internet fijo a los hogares de menos recursos reduciendo los costos que asumen los consumidores de estratos 1,2 y 3 coligados a la prestación de servicios de comunicaciones fijos: telefonía fija, internet y televisión por suscripción al terminar la relación contractual o cambiar de proveedor de estos servicios de comunicaciones e impedir las prácticas comerciales que restringen dicho derecho además de incentivar la inversión de los proveedores de telecomunicaciones para la ampliación de cobertura en zonas rurales y la actualización de las tecnologías.

ARTÍCULO 2: DEFINICIONES

Para efectos de la presente ley, se entiende por:

a) Cláusula de permanencia: Estipulación contractual que establece una obligación de permanencia del usuario con el operador de servicios de internet fijo por un periodo determinado, y que puede incluir una penalidad económica en caso de terminación anticipada del contrato.

b) Usuario: Persona natural o jurídica que utiliza los servicios de internet fijo.

c) Operador: Empresa o entidad que presta los servicios de internet fijo.

ARTÍCULO 3 ÁMBITO DE APLICACIÓN.

La presente ley se aplicará a todas las relaciones contractuales surgidas entre los consumidores de estratos 1, 2 y 3 y proveedores o proveedores de redes de internet fijo. Este subsidio se otorgará a los hogares de los estratos 1, 2 y 3 que cumplan con los criterios de elegibilidad establecidos en el artículo 6 de la presente ley. Además de la inversión en infraestructura, en las que incurran los proveedores para ofrecer estos servicios en zonas rurales. Los hogares que cancelen su contrato con el subsidio no podrán volver a contratar servicios de internet fijo con la misma empresa por un periodo de seis meses.

ARTÍCULO 4: TÉRMINOS DE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA

Las cláusulas de permanencia en los contratos de servicios de internet fijo no podrán tener una duración mayor a un año, y deberán ser diferidas en 12 cuotas. La penalización por cancelación anticipada del contrato se calculará de acuerdo con el número de meses que falten para finalizar la cláusula de permanencia, y se descontará del valor total de la penalización. Además, dichas cláusulas solo deberán estar asociadas a los costos de instalación del servicio para cada usuario en particular y en ningún caso podrán estar asociados a los costos de mantenimiento o instalación de dichas tecnologías en las zonas aledañas al domicilio del usuario.

ARTÍCULO 5°. NEGOCIO JURÍDICO SEPARADO

La financiación o subsidio del cargo por conexión, la inclusión de tarifas especiales que impliquen un descuento sustancial y la enajenación de equipos terminales que se ofrezcan para mejoramiento del servicio, constituyen un negocio jurídico separado e independiente de la prestación del servicio de comunicaciones y no podrán atarse o unificarse en un solo contrato.

En el evento en que el usuario aplique al financiamiento o subsidio del cargo por conexión, a la inclusión de tarifas especiales que impliquen un descuento sustancial a través de un proveedor de servicios de comunicaciones con el cual contrate la prestación de los servicios, el valor a pagar por dichos conceptos debe establecerse en forma separada y discriminada en la factura, de manera que el usuario pueda identificar claramente entre los valores a pagar por los beneficios ofrecidos y los valores a pagar por concepto de la prestación de los servicios de comunicaciones fijos contratados.

Parágrafo 1º.- Los proveedores de servicios de comunicaciones fijos, deberán garantizar que frente a la falta de pago del financiamiento o subsidio del cargo por conexión y las tarifas especiales por parte del usuario, no procederá la suspensión de los servicios de comunicaciones fijos contratados.

Parágrafo 2º.- Constituirá una infracción a la ley de las tecnologías de la información y las comunicaciones, la aplicación de financiamiento o subsidios, tarifas especiales que impliquen un descuento sustancial, como también la venta de equipos subordinados al servicio de comunicaciones fijos, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 8º del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.

ARTÍCULO 6º.- CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO SUBSIDIADAS

El subsidio de las cláusulas de permanencia en los contratos de servicios de internet fijo se aplicará en las siguientes causales de terminación del contrato, para hogares de estratos 1, 2 y 3 será

- A) por la movilidad de un usuario que contrate con otro operador los servicios de internet telefonía y televisión en conjunto o separados se subsidiará el 100% de la cláusula de permanencia.
- B) por la falta de cobertura del operador que presta el servicio a consecuencia del cambio de domicilio del usuario se subsidiará el 50% de la cláusula de permanencia.

parágrafo 1: para los consumidores de estratos 4, 5 y 6, las cláusulas de permanencia deberán ser asumidas por el usuario en su totalidad.

Parágrafo 2: cuando la causal de terminación del contrato sea por la mala prestación del servicio o la falta de cumplimiento de las obligaciones del operador para prestar el servicio contratado por el usuario, los costos deberán ser asumidos por el proveedor en su totalidad.

Parágrafo 3: todas las demás causales, de terminación del contrato que se encuentren dentro del periodo de la cláusula de permanencia, deberán ser asumidas por el usuario, según los meses que resten para la finalización de dicha cláusula

ARTÍCULO 7º.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

El usuario podrá terminar el contrato de provisión de servicios de comunicaciones fijo en cualquier momento, siempre que esté a paz y salvo, a través de cualquier medio de atención como línea gratuita, página web, red social y oficina física, sin perjuicio del pago del financiamiento o subsidio del cargo por conexión.

La CRC, adoptará la regulación pertinente para darle aplicación a la presente ley

ARTÍCULO 8 FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Los recursos necesarios para financiar este subsidio se obtendrán a través del Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) administrado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

ARTÍCULO 9 OBLIGACIONES DE LOS proveedores PARA OBTENER EL SUBSIDIO DE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA ELEGIBLES.

Para efectos de subsidiar los costos de instalación previstos en el artículo 6 el proveedor tendrá las siguientes obligaciones:

1. soportes de los costos de instalación de los consumidores que terminaron el contrato antes de la finalización de la cláusula de permanencia, que se encuentran dentro de las causales mencionadas en el artículo 6, que estarán bajo la vigilancia de la CRC
2. Soporte de la causal de terminación del contrato que se pretende está dentro de las causales subsidiadas según el artículo 6 de la presente ley.
3. Asumir los costos de la instalación en todas las otras causales de terminación del contrato.

ARTÍCULO 11: OBLIGACIÓN DE LOS proveedores INFORME ANUAL:

Los proveedores tendrán la obligación de presentar informe de hogares subsidiados

Los proveedores de servicios de internet fijo en Colombia estarán obligados a presentar un informe anual al Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), en el cual se indiquen los hogares que han sido subsidiados en virtud de la presente ley. El informe deberá contener la siguiente información:

Identificación del hogar subsidiado, incluyendo su ubicación geográfica y estrato socioeconómico.

Cantidad de subsidios otorgados a cada hogar, así como el valor de cada uno de ellos.

Fecha en que se otorgaron los subsidios y el tiempo de duración de los mismos.

Indicación de si se ha roto la cláusula de permanencia por parte del hogar subsidiado y las condiciones en que esto ha ocurrido.

El proveedor estará obligado a mantener la confidencialidad de la información de los hogares subsidiados y a no divulgar a terceros, salvo autorización expresa del hogar beneficiario o requerimiento de autoridad competente.

ARTÍCULO 12 REGLAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Las cláusulas de permanencia en los contratos de servicios de internet fijo estarán sujetas a las reglas establecidas por la Superintendencia de Industria y Comercio. Las reglas establecerán límites en el tiempo de las cláusulas de permanencia, así como en el valor de las penalizaciones por cancelación anticipada del contrato.

ARTÍCULO 13. INCENTIVOS A LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA DE CONEXIÓN A INTERNET EN ZONAS RURALES.

Los proveedores de internet que realicen inversiones en infraestructura de redes de conexión en zonas rurales podrán acceder a los siguientes incentivos:

a) Reducción de impuestos: los proveedores de internet podrán solicitar una reducción en el pago de impuestos relacionados con la inversión en infraestructura de redes de conexión en zonas rurales, tales como impuestos a la renta o al valor agregado.

b) Asignación de recursos: el Estado asignará recursos a los proveedores de internet que realicen inversiones en infraestructura de redes de conexión en zonas rurales, ya sea a través de subsidios, préstamos con tasas preferenciales u otros mecanismos que se determinen.

c) Acceso a recursos públicos: los proveedores de internet que realicen inversiones en infraestructura de redes de conexión en zonas rurales tendrán acceso preferencial a recursos públicos, como licencias de espectro o derechos de paso en terrenos públicos.

ARTÍCULO 14. REQUISITOS PARA ACCEDER A LOS BENEFICIOS

Para acceder a los incentivos establecidos en el artículo 12, los proveedores de internet deberán cumplir con los siguientes requisitos:

a) Presentar un plan de inversión: los proveedores de internet deberán presentar un plan de inversión detallado que incluya la ubicación geográfica de las zonas rurales donde se realizará la inversión, el monto de la inversión, el plazo de ejecución y los objetivos a alcanzar.

b) Cumplir con estándares de calidad: los proveedores de internet deberán garantizar que la infraestructura de redes de conexión que se instale en zonas rurales cumpla con los estándares de calidad establecidos por la autoridad competente.

c) Mantener los servicios: los proveedores de internet deberán mantener los servicios de acceso a internet en zonas rurales por un plazo mínimo de 5 años.

ARTÍCULO 15. INCENTIVOS Y DESCUENTOS FISCALES

Los proveedores de internet que realicen inversiones en infraestructura de redes de conexión en zonas rurales y cumplan con los requisitos establecidos en la presente ley, podrán acceder a incentivos que representen un porcentaje sobre el monto total de la inversión. El porcentaje de los incentivos será establecido por la autoridad competente en función de los

objetivos y metas establecidos en el plan de inversión presentado por los proveedores de internet.

Además, los incentivos otorgados podrán ser descontados del impuesto a la renta que corresponda al operador de internet en el período fiscal correspondiente. Los incentivos no podrán superar el 50% del monto total de la inversión y el descuento del impuesto a la renta no podrá exceder del 10% del impuesto a pagar.

La autoridad competente deberá establecer los mecanismos y procedimientos necesarios para la aplicación de los incentivos y descuentos fiscales previstos en este artículo, y verificará el cumplimiento de los mismos por parte de los proveedores de internet.

ARTÍCULO 16 VIGENCIA Y DEROGATORIAS

Las disposiciones de la presente ley regirán a partir de la fecha de su sanción y publicación en el Diario Oficial y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

ARTÍCULO 17. DISPOSICIONES FINALES

La presente ley tiene carácter de interés público y se aplicará en todo el territorio nacional. Los recursos destinados a la implementación de la presente ley serán asignados en el presupuesto nacional.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Honorable Congreso De la república de Colombia

La conectividad a Internet se ha convertido en una necesidad básica en la vida moderna. En Colombia, el acceso a internet ha crecido significativamente en los últimos años, y hoy en día es esencial para el desarrollo personal, profesional y educativo. Sin embargo, a pesar del progreso alcanzado en la expansión del acceso a Internet, aún hay una gran brecha entre los hogares de bajos ingresos y los hogares de ingresos más altos en términos de acceso a Internet de alta velocidad.

Según el último estudio del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) sobre "Conexión a Internet en los hogares colombianos 2020", sólo el 60,9% de los hogares en Colombia tienen acceso a internet fijo, lo que significa que alrededor del 39,1% de los hogares en el país están desconectados digitalmente. Además, este estudio revela que la desconexión digital es más pronunciada en los hogares de los estratos socioeconómicos bajos: el 24.7% de los hogares del estrato 1 no tienen acceso a internet, mientras que en el estrato 2 y 3 la cifra es del 15,1% y 7,6%, respectivamente.

El acceso a Internet de alta velocidad es fundamental para poder participar en la economía digital global y en la sociedad en general. Es por eso que el acceso a Internet debe ser un derecho universal y no un privilegio para unos pocos. Sin embargo, el alto costo de la instalación y la conexión a Internet fijo sigue siendo un obstáculo importante para los hogares de bajos ingresos en Colombia.

Es evidente que la falta de acceso a internet fijo en los hogares colombianos limita seriamente su capacidad de participar en la economía digital y en la sociedad de la información, lo que agrava la brecha digital y las desigualdades en el acceso a la información y el conocimiento. Esta situación se agrava aún más en las zonas rurales, donde el acceso a internet fijo es especialmente limitado.

Es por eso que es necesario promover políticas que reduzcan la brecha digital y aumenten el acceso a internet fijo en Colombia, especialmente en las zonas rurales y los hogares de los estratos socioeconómicos más bajos. Este proyecto de ley busca establecer un subsidio para los cargos de conexión de internet fijo en Colombia para los hogares de los estratos 1, 2 y 3, con el fin de reducir la carga económica para las familias de bajos ingresos que

deseen acceder a internet fijo en sus hogares. Asimismo, se busca incentivar la inversión en infraestructura de internet en zonas rurales mediante la concesión de un descuento en el impuesto de renta para los proveedores de servicios de internet fijo que realicen inversiones en dichas zonas.

Además, proponemos que el subsidio que el Gobierno Nacional otorga a los proveedores se descuenta del impuesto de renta de los mismos. De esta manera, se busca incentivar a los proveedores de servicios de Internet fijo a participar en el programa de subsidio y así facilitar el acceso a Internet de alta velocidad en los hogares de los estratos 1, 2 y 3.

Este proyecto de ley es un paso importante para reducir la brecha digital en Colombia y garantizar el acceso a Internet de alta velocidad a todos los ciudadanos, independientemente de su estrato socioeconómico.

Según las estadísticas del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), en 2021 el 64,4% de los hogares colombianos tiene acceso a internet fijo, mientras que solo el 25,9% de los hogares rurales contaba con esta tecnología. Además, en términos de velocidad de conexión, la brecha entre zonas urbanas y rurales es aún mayor: el promedio de velocidad de descarga en zonas urbanas es de 20,3 Mbps, mientras que en zonas rurales es de solo 7,6 Mbps.

Esta situación limita el acceso de la población rural a los beneficios de la era digital, y puede tener efectos negativos en la igualdad de oportunidades y en el desarrollo económico y social de las regiones más alejadas. Por lo tanto, es importante fomentar la inversión en infraestructura de redes de conexión en zonas rurales para reducir esta brecha y permitir que la población rural acceda a las mismas oportunidades que la población urbana.

Sin embargo, los proveedores de internet pueden tener poco incentivo para invertir en zonas rurales debido a que los costos de despliegue de infraestructura son más altos y los ingresos generados son menores que en zonas urbanas. Según la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), en 2020 el 82,9% de las inversiones en telecomunicaciones se concentraron en zonas urbanas, mientras que solo el 17,1% se destinó a zonas rurales.

Por lo tanto, es necesario establecer incentivos adecuados que compensen estos costos y fomenten la inversión de los proveedores de internet en zonas rurales. El presente proyecto de ley tiene como objetivo establecer estos incentivos, con el fin de impulsar la inversión en infraestructura de redes de conexión en zonas rurales y reducir la brecha digital en Colombia.

La inversión en infraestructura de redes de conexión en zonas rurales no sólo puede beneficiar a la población local, sino que también puede tener efectos positivos en la economía nacional y en la competitividad del país en la era digital. Según un estudio de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), una mejora del 10% en la velocidad de banda ancha puede generar un aumento del 1,2% en el PIB.

En conclusión, este proyecto de ley tiene como objetivo reducir la brecha digital en Colombia y garantizar un acceso equitativo a internet fijo en todo el territorio nacional, especialmente para los hogares de bajos ingresos en los estratos 1, 2 y 3. Con esta medida, se espera que se promueva un desarrollo más equitativo y se mejoren las oportunidades de acceso a información, educación, servicios de salud y comunicación para todos los colombianos. También se establece un beneficio tributario para los proveedores que realicen inversiones en conectividad de internet fijo en zonas rurales, como una medida para promover el acceso a internet en estas regiones que históricamente han sido marginadas en términos de conectividad.

Atentamente,

Cristian Herrera

Camila Salgado