



Digitally signed by ANDRES
JULIAN FARIAS FORERO
Date: 2025.03.06 20:03:43 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Rad. 2024828533
Cod. 2000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2025507139 Fecha: 6/03/2025 10:39:13 A. M. Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA



REF: Su petición sobre la activación de eSIM en modalidad prepago y el derecho a la libre elección del usuario

Nos referimos a su comunicación a través de la cual nos indica que es usuario de un *iPhone 16*, dispositivo que opera exclusivamente con tecnología eSIM y no cuenta con ranura física para tarjeta SIM, en relación con lo cual manifiesta que ha enfrentado dificultades al intentar obtener una eSIM para su línea personal. En particular, señala que los operadores móviles consultados por usted (Claro y Movistar), según lo narra en su comunicación, «están exigiendo obligatoriamente la adquisición de un plan postpago para poder activar este tipo de servicio».

Al respecto, en su opinión esta exigencia restringe su libertad de elección y lo obliga a adquirir un servicio que no necesita ni desea, impidiéndole acceder a opciones en la modalidad de prepago más flexibles. Asimismo, cuestiona esta presunta práctica comercial por su posible carácter restrictivo y excluyente, advirtiendo que podría vulnerar los principios de acceso equitativo a las tecnologías de comunicación.

A partir del anterior contexto solicita lo siguiente:

«(...)

1. Investigar esta práctica comercial y verificar si se encuentra dentro de las normativas vigentes en materia de servicios de telecomunicaciones y derechos de los consumidores.
2. Garantizar que las empresas de telefonía móvil ofrezcan opciones accesibles para la activación de eSIM, sin obligar a los usuarios a adquirir planes postpago.
3. Informarme sobre las medidas o alternativas disponibles para solucionar esta situación. (...)»

De acuerdo con lo anterior, procederemos a rendir concepto en los términos del artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) en relación con las temáticas que nos pone de presente en su comunicación a la luz de lo previsto en la normatividad vigente, y a continuación le daremos orientación sobre este tipo de casos.

• Sobre su inquietud No. 1

Al revisar la cuestión que plantea su consulta se observa que la misma tiene relación con el derecho a elegir libremente el proveedor y los planes que tienen los usuarios en virtud de lo dispuesto en el régimen jurídico dispuesto en el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009.

Esta disposición consagra dentro del catálogo mínimo de derechos en materia de protección al usuario el derecho a «[e]legir y cambiar libremente el proveedor y los planes de precios de acuerdo con lo autorizado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas al usuario.» (NFT)

Por su parte, el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones (RPU), contenido en la Resolución CRC 5050 de 2016, desarrolla el derecho a la libre elección así:

«**2.1.1.2.2. Libre elección.** En todo momento, corresponde exclusivamente al usuario elegir el operador, los planes, los servicios y los equipos utilizados para acceder al servicio. En ningún caso se puede presumir su voluntad o consentimiento.»

De acuerdo con lo anterior, se tiene entonces que la Ley 1341 establece el derecho general a la libre elección de proveedor y planes, mientras que la Resolución CRC 5050 profundiza en esta garantía, asegurando que la decisión del usuario no pueda ser limitada, condicionada o presumida por el operador.

De otro lado, la citada Resolución CRC 5050 define las siguientes modalidades de pago de los servicios de comunicaciones en el artículo 2.1.1.3:

«**2.1.1.3.1. Modalidad prepago:** Caso en que el usuario, a través de recargas o mecanismos similares, cuenta con un saldo para acceder a los distintos servicios de comunicaciones ofrecidos por su operador a través de paquetes, planes, promociones u ofertas. Cada consumo realizado (llamada, sesión de datos, SMS, televisión, etc.) será descontado de dicho saldo.

2.1.1.3.2. Modalidad pospago: Caso en que el usuario, con ocasión de la celebración de un contrato de prestación de servicios de comunicaciones, accede a una capacidad determinada o determinable de servicios, pagando un cargo fijo de manera periódica, aunque este sea anterior al uso efectivo de los servicios.»

De acuerdo con lo anterior, se observa que en la modalidad prepago el acceso a los servicios se realiza a partir de recargas o mecanismos similares y, por lo general está condicionado a la disponibilidad de saldo contra el cual se imputan los consumos realizados. Por su parte, en la modalidad pospago, el acceso se hace a partir de un cargo fijo periódico, sin importar si el uso efectivo del servicio se realiza de manera previa o posterior a dicho cargo.

De acuerdo con lo anterior, preliminarmente se observa que ambas definiciones se centran en la forma de pago y acceso a los servicios de comunicaciones, sin que al tenor de lo dispuesto en la regulación se pueda concluir que la modalidad de pago tenga alguna incidencia en el tipo de tecnología utilizada para activar los servicios.

• Sobre sus inquietudes 2 y 3

Ahora bien, en lo que respecta a estas inquietudes, en la medida en que la CRC no cuenta con competencias en materia de vigilancia y control que le permita válidamente adelantar investigaciones sobre la presunta práctica comercial a la que se refieren los hechos que pone en conocimiento, procederemos a enviar copia de su comunicación a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para lo de su competencia.

Finalmente, y teniendo en cuenta que en el tercer punto de su comunicación usted solicita orientación sobre las medidas o alternativas disponibles para solucionar esta situación, le informamos que usted puede presentar denuncia formal ante la SIC, junto con las pruebas que quiera hacer valer o presentar, a través del siguiente enlace <https://denuncias.sic.gov.co/consumidor/comunicaciones/paso0>. También puede comunicarse a través del correo contactenos@sic.gov.co, si desea obtener información general relacionada con trámites de esa entidad.

En los anteriores términos damos respuesta a su inquietud.

Cordial saludo,

ANDRÉS JULIÁN FARIAS FORERO Firmado digitalmente por
ANDRÉS JULIÁN FARIAS FORERO

FARIAS FORERO Fecha: 2025.03.06 20:05:56

ANDRÉS JULIÁN FARIAS FORERO

Coordinador de Relaciones con Grupos de Valor (E)

Proyectado por: David Agudelo Barrios

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto

Copia informativa radicado 2024828533:

Doctora

María Carolina Ramírez García

Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor

Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)

delegaturaconsumidor@sic.gov.co