

Rad. 2026800349  
Cod. 2000  
Bogotá, D.C.

CRC

Radicación: 2026503443  
Fecha: 2/02/2026 4:09:37 P. M.  
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO

**REF: Su comunicación con el asunto «Petición general sobre la activación de la tecnología eSIM [SIM virtuales] en líneas móviles en modalidad prepago»**

Estimado señor Luis Fabián:

Nos referimos a su comunicación, mediante la cual expone que algunos operadores de telecomunicaciones estarían negando o condicionando la activación de la tecnología *eSIM* (o SIM virtuales) en líneas móviles bajo la modalidad prepago, argumentando que dicha funcionalidad únicamente puede habilitarse si el usuario contrata un plan pospago. Al respecto, señala que existen dispositivos móviles comercializados legalmente en Colombia que no cuentan con ranura para SIM física, por lo que la activación de la *eSIM* resulta indispensable para el uso del servicio móvil contratado.

En su comunicación explica que «[I]os operadores que niegan la activación de *eSIM* en prepago suelen justificar su decisión en supuestas “limitaciones técnicas”, sin indicar la norma legal, reglamentaria o regulatoria expedida por la CRC que respalde dicha restricción». En ese sentido, informa que, ante la negativa, algunos operadores sugieren al usuario migrar de manera obligatoria a un plan pospago como única alternativa para habilitar la *eSIM*, lo cual, desde su perspectiva, «en la práctica restringe la libre elección del usuario respecto de la modalidad del servicio».

A partir del anterior contexto plantea las inquietudes que se transcriben en el tercer apartado de esta respuesta.

Procederemos a rendir concepto en los términos de lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) respecto de la temática puesta de presente en su comunicación y, a continuación, daremos respuesta puntual a las inquietudes que en ella plantea, a la luz de lo previsto en la normatividad vigente.

**1. Sobre el principio de libre elección de los usuarios previsto en la Ley 1341 de 2009 y las modalidades de pago previstas en la regulación vigente**

Al revisar la cuestión objeto de su consulta, se observa que esta guarda relación directa con el derecho de los usuarios a elegir libremente el proveedor, los planes y las condiciones de acceso a los servicios de comunicaciones, de conformidad con el régimen jurídico previsto en la Ley 1341 de 2009 y su desarrollo regulatorio.

En efecto, el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 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)

Este derecho es desarrollado por el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones (RPU), contenido en la Resolución CRC 5050 de 2016, en los siguientes términos:

«**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». (NFT)

De acuerdo con lo anterior, se advierte que el ordenamiento jurídico reconoce de manera expresa la facultad del usuario de decidir libremente no solo el proveedor y el plan, sino también los servicios y equipos utilizados para acceder al servicio, sin que dicha decisión pueda ser limitada, condicionada o presumida por el operador, salvo en los casos expresamente previstos en la ley o en la regulación vigente.

Ahora bien, el ejercicio de este derecho debe analizarse en concordancia con las modalidades de pago de los servicios de comunicaciones, definidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por la Resolución CRC 7811 de 2025. En particular, el artículo 2.1.1.3 establece:

«**2.1.1.3.1. Modalidad prepago:** En esta modalidad el usuario adquiere saldo mediante recargas o mecanismos equivalentes, que puede utilizar para acceder a los servicios de comunicaciones ofrecidos por su operador como paquetes, planes, promociones u ofertas. Cada consumo realizado será descontado de dicho saldo.

**2.1.1.3.2. Modalidad pospago:** En esta modalidad 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 estas definiciones se desprende que la diferencia entre las modalidades prepago y pospago radica exclusivamente en la forma de pago y en el mecanismo de acceso económico al servicio, sin que la regulación vigente establezca vínculo alguno entre la modalidad de pago y el tipo de tecnología utilizada para la activación o provisión del servicio. En consecuencia, no es posible inferir normativamente que la elección de una modalidad contractual deba estar condicionada a la adopción de una tecnología específica.

## 2. Sobre el principio de libre elección de los usuarios previsto en la Ley 1341 de 2009 y el principio de neutralidad tecnológica

Adicionalmente, y aunque su comunicación no lo aborda directamente, resulta pertinente analizar su inquietud a la luz del principio de neutralidad tecnológica, consagrado en el numeral 6 del artículo 2 de la Ley 1341 de 2009, conforme al cual el Estado debe garantizar la libre adopción de tecnologías, promover la eficiente prestación de los servicios y asegurar la libre y leal competencia.

Este principio constituye un mandato dirigido al Estado y a las autoridades regulatorias para evitar la imposición, exclusión o privilegio de tecnologías determinadas, pero su alcance no se limita a garantizar la libertad tecnológica de los operadores. Por el contrario, debe interpretarse de manera sistemática con los fines de la Ley 1341 de 2009 y con el régimen de protección de los derechos de los usuarios, en la medida en que la neutralidad tecnológica busca evitar barreras artificiales de acceso o uso de los servicios.

En este sentido, si bien los operadores cuentan con autonomía para adoptar las tecnologías que consideren adecuadas para la prestación de los servicios, dicha facultad no puede ejercerse de manera tal que restrinja o condicione injustificadamente derechos de los usuarios, como la libre elección de la modalidad de pago, del plan o de los equipos utilizados, cuando tales restricciones no se encuentren previstas en la ley o en la regulación vigente.

En consecuencia, el principio de neutralidad tecnológica no puede ser interpretado ni aplicado de forma aislada o absoluta, ni utilizado como fundamento para limitar el ejercicio del derecho a la libre elección de planes y precios reconocido en cabeza del usuario por la Ley 1341 de 2009. Por el contrario, su aplicación debe realizarse de manera armónica con los demás principios orientadores previstos en el artículo 2 de la misma ley, entendidos como criterios de interpretación, integración y aplicación normativa, en particular con los principios de *Prioridad al acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones* y de *Protección de los derechos de los usuarios, los cuales expresan mandatos concretos y exigibles*.

Descendiendo a la temática por la cual se pregunta en su comunicación, la tecnología de SIM virtual constituye un mecanismo tecnológico de activación del servicio, mas no una modalidad contractual ni de pago. Por tanto, condicionar su activación a la contratación de planes pospago podría tener efectos directos sobre el ejercicio del derecho a la libre elección del usuario, sin sustento normativo

<sup>1</sup> «**1. Prioridad al acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.** El estado y en general todos los agentes del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones deberán colaborar, dentro del marco de sus obligaciones, para priorizar el acceso y uso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la producción de bienes y servicios, en condiciones no discriminatorias en la conectividad. la educación, los contenidos y la competitividad. En el 2. (sic) cumplimiento de este principio el Estado 3. (sic) promoverá prioritariamente el acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la población pobre y vulnerable, en zonas rurales y apartadas del país.»

<sup>2</sup> «**4. Protección de los derechos de los usuarios.** El Estado velará por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, así como por el cumplimiento de los derechos y deberes derivados del Hábeas Data, asociados a la prestación del servicio.»

expreso. Tal práctica podría resultar contraria a los derechos que consagran tanto la ley como el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones (RPU), así como transgredir el principio de neutralidad tecnológica, en la medida en que utilice injustificadamente la tecnología como un criterio restrictivo no previsto en la regulación vigente, aspecto cuya evaluación corresponde, en cada caso, a la autoridad competente en materia de vigilancia y control de la protección al usuario, que en el régimen de telecomunicaciones es la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

### 3. Respuesta a los interrogantes planteados

#### 1. **Informar si existe alguna norma legal, reglamentaria o regulación expedida por la CRC que prohíba o limite la activación de la tecnología eSIM en líneas móviles en modalidad prepago.**

##### Respuesta:

La respuesta es negativa. Como se indicó en la primera parte de la respuesta, la regulación no establece prohibición o limitación alguna para la activación de tarjetas e-SIM en función de la modalidad de pago.

#### 2. **Precisar si la eSIM debe entenderse como un elemento técnico de provisión del servicio móvil, independiente de la modalidad contractual (prepago o pospago).**

##### Respuesta:

Como se indicó en la primera parte de la respuesta, la regulación no establece distinción alguna en cuanto al tipo de SIM (física o virtual) y la modalidad de pago a través de la cual el usuario accede a los servicios de comunicaciones ofrecidos por su operador.

#### 3. **Indicar si es conforme al marco regulatorio vigente que un operador condicione la activación de la eSIM a la contratación de un plan pospago, cuando el usuario desea permanecer en modalidad prepago.**

##### Respuesta:

La respuesta es negativa. Como se indicó en el numeral precedente, la regulación no establece condición alguna para la activación de tarjetas e-SIM en función de la modalidad de pago, y en cambio tanto la ley como la regulación vigentes consagran el principio de libertad de elección en virtud del cual «corresponde exclusivamente al usuario elegir el operador, los planes, los servicios y los equipos utilizados para acceder al servicio.»

**4. Aclarar si la negativa a activar la eSIM en prepago, sin soporte normativo expreso, puede constituir una barrera injustificada de acceso al servicio de telecomunicaciones.**

**Respuesta:**

Como se indicó en el numeral precedente, la regulación vigente no establece condiciones para la activación de la tecnología eSIM en función de la modalidad de pago del servicio. No obstante, el análisis de dicha situación debe realizarse a la luz del marco normativo aplicable al régimen de telecomunicaciones, en particular, de los derechos de los usuarios y de los principios orientadores consagrados en la Ley 1341 de 2009.

En este sentido, el ordenamiento jurídico reconoce el derecho del usuario a la libre elección, así como los principios de Prioridad al acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y de Protección de los derechos de los usuarios, los cuales constituyen mandatos concretos y exigibles y orientan la interpretación y aplicación de la regulación vigente, conforme se explicó en el numeral precedente.

**5. Señalar si los operadores están obligados a garantizar la activación de eSIM en igualdad de condiciones técnicas para usuarios prepago y postpago, cuando el equipo terminal lo requiere para acceder al servicio.**

**Respuesta:**

Como se ha indicado en las anteriores respuestas, la regulación no establece condición alguna para la activación de tarjetas e-SIM en función de la modalidad de pago, y en cambio consagra dentro del régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, el derecho a la libre elección en virtud del cual «corresponde exclusivamente al usuario elegir el operador, los planes, los servicios y los equipos utilizados para acceder al servicio.»

**6. Emitir el criterio general de esa Comisión sobre la correcta interpretación regulatoria en relación con la activación de eSIM y la protección de los derechos de los usuarios.**

**Respuesta:**

Amablemente lo remitimos a las consideraciones consignadas en los primeros apartados de la presente comunicación en donde se rinde concepto de manera general sobre la temática planteada.

Finalmente, y teniendo en cuenta lo manifestado en relación con el comportamiento de algunos operadores de servicios móviles, 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>.



Digitally signed by  
7BE14E8666BF476A885DAC4347CDD749  
Date: 2026-02-02  
16:47:51 -05:00  
Reason: Fiel Copia del Original  
Location: Colombia

Continuación: Su comunicación con el asunto: «Petición general sobre la activación de la tecnología eSIM [SIM virtuales] en líneas móviles en modalidad prepago»

Página 6 de 6

En los anteriores términos damos respuesta a su inquietud.

Cordial saludo,

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: David Agudelo Barrios

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto

Copia informativa radicado 202026800349:

Doctora

**María Carolina Ramírez García**

Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor

**Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)**

[delegaturaconsumidor@sic.gov.co](mailto:delegaturaconsumidor@sic.gov.co)



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.  
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300  
Línea gratuita nacional 018000 919278