



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO
MARIANA
Date: 2023.10.24 08:28:30 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Rad. 2023816521 2023816636
Cod. 4000
Bogotá D.C.

CRC Radicación: 2023523492 Fecha: 24/10/2023 08:28:27 Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES



REF: Consulta – Alcance Ley 2300 de 2023

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación bajo el número de radicado 2023816521, mediante la cual realiza una consulta sobre el alcance de la Ley 2300 de 2023.

I. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de proceder a analizar de fondo su solicitud le informo que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA, según las competencias que le han sido otorgadas por el ordenamiento jurídico vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

Así mismo, le informo también que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que los mismos deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio; en este caso, lo correspondiente a las disposiciones legales y regulatorias, en lo relativo a las temáticas objeto de su consulta.

II. Consideración preliminar

A partir del contexto general en el que se enmarcan sus inquietudes, resulta oportuno señalar que según lo dispuesto por el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la CRC es "una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional, con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal, y con personería jurídica, la cual forma parte del Sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones", y es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

Esta misma disposición señala que para efectos de lo anterior, la CRC debe adoptar una regulación que promueva la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria, la neutralidad de la red, e incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores de la misma Ley 1341.

Para desarrollar el anterior objeto misional, el legislador, otorgó directamente a la CRC a través del artículo 22 de la Ley en comento, modificada por la Ley 1978 de 2019, así como de la Ley 1369 de 2009, facultades que típicamente debe ostentar un regulador para promover la competencia en los servicios de telecomunicaciones, regular el acceso y uso de instalaciones esenciales necesarias para facilitar la entrada de agentes al mercado, definir las condiciones para la interconexión y la interoperabilidad de las redes de telecomunicaciones, regular el uso adecuado de los recursos escasos diferentes al espectro, proteger el pluralismo y las audiencias, solucionar controversias y los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, en términos generales.

III. Respuesta a las inquietudes planteadas en su solicitud

A partir de lo señalado, la CRC procederá a dar respuesta a sus preguntas en el marco de las facultades otorgadas por la ley.

1. *¿La entrada en vigencia de la Ley 2300 de 2023, aplica para el sector de las telecomunicaciones, principalmente para la vinculación de usuarios masivos por concepto de prestación de servicios de datos fijos y televisión por suscripción?*

¿Considerando que los usuarios masivos de los servicios de comunicaciones no son comerciantes y en tal sentido no se enmarcan dentro de los actos de comercio previstos en el código de comercio, les es aplicable lo dispuesto en el artículo 5º de la Ley 2300 de 2023?

Respuesta CRC:

Al respecto de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 2300 de 2023, esta tiene por objeto proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, estableciendo los canales, el horario y la periodicidad en la que estos pueden ser contactados por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranzas de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación.

En la misma línea, el artículo 5 establece que *"lo dispuesto en la presente ley se aplicará en los mismos términos a las relaciones comerciales entre los productores y proveedores de bienes y servicios privados o públicos y el consumidor comercial frente al envío de mensajes publicitarios a través de mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones web, correos electrónicos y llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario."*

De acuerdo con lo anterior si el servicio que se presta se enmarca dentro en lo anteriormente mencionado deberán dar cumplimiento a lo establecido en la ley, por lo que, evidentemente los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) también se encuentran atados a las disposiciones de la ley en comento.

2. ¿La Comisión de Regulación de Comunicaciones tiene proyectado el desarrollo de un proyecto regulatorio para modificar el modelo único de contrato previsto en la Resolución 5151 de 2017, modificada por las Resoluciones 6242 de 2021 y 6890 de 2022, incorporadas en la Resolución CRC 5050 de 2016, para que en virtud de la Ley 2300 de 2023, mediante el contrato se obtenga la autorización de los canales mediante los cuales los usuarios de servicios de telecomunicaciones autorizan recibir cobros por concepto de los servicios contratados?

Respuesta CRC

Como se indicó en la respuesta dada a su comunicación con número de radicado 2023710239 de momento la CRC no considera necesario realizar modificación alguna del modelo de contrato. Sin embargo, de acuerdo con lo indicado en la modificación de agenda regulatoria 2023-2024¹ publicada el 2 de agosto del presente año la CRC se encuentra realizando los análisis correspondientes para determinar los ajustes necesarios al Registro de Números Excluidos y a dar cumplimiento a los mandatos de la ley 2300 de 2023. Así mismo dentro de estos análisis se busca armonizar el marco regulatorio a lo dispuesto en dicha ley por lo que se hará una revisión integral de la regulación expedida por esta Entidad y ajustar lo que corresponda. Así las cosas, se tiene previsto publicar los resultados de estos análisis a través de una propuesta regulatoria para conocimiento de los agentes interesados en el cuarto trimestre del 2023 y tomar la decisión definitiva el primero del 2024.

Por lo anterior la invitamos a estar atenta del desarrollo del proyecto regulatorio a través de la página de la CRC www.crcom.gov.co, donde se presentarán los avances que se tengan del análisis mencionado.

3. ¿Puede un operador de servicios de comunicaciones incluir una cláusula en el modelo único de contrato previsto en la Resolución 5151 de 2017, modificada por las Resoluciones 6242 de 2021 y 6890 de 2022, incorporadas en la Resolución CRC 5050 de 2016, solicitando la autorización expresa de los canales mediante los cuales los usuarios autorizan los cobros, utilizando para tal fin el acápito denominado "espacio para los operadores"?

4. ¿De ser positiva la respuesta anterior, es necesario incluir una cláusula solicitando dicha autorización, o en caso de contar con una autorización expresa de tratamiento y uso de datos personales se entiende que el usuario autoriza recibir este tipo de cobros por medio de los datos suministrados como lo son correo electrónico y/o número telefónico?

¹ El documento de Agenda Regulatoria lo puede consultar a través de <https://www.crcom.gov.co/es/biblioteca-virtual/modificacion-agenda-regulatoria-crc-2023-2024>

Respuesta CRC:

Frente a estos puntos el Parágrafo del artículo 3 de la Ley 2300 de 2003 indica que *“en caso de que el consumidor requiera ser contactado en horarios distintos a los establecidos en el presente artículo, deberá manifestarlo expresamente a través de un instrumento distinto al contrato o acto que rige la relación jurídica entre el consumidor y el gestor de cobranza y posterior a la suscripción del mismo.”*

De lo anterior se sigue, evidentemente, que la autorización expresa a que hace referencia el artículo 3 de la Ley 2300 de 2023 no puede estar incluida en una cláusula del contrato, sino que debe incorporarse en documento distinto al contrato.

Ahora bien, de acuerdo con lo dispuesto en el Anexo 2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, los proveedores de redes y servicios de Telecomunicaciones podrán establecer anexos exclusivamente para el cumplimiento de obligaciones de carácter legal, como las mencionadas en dicho Anexo 2.3 -entre las que se encuentran aquellas relacionadas con las disposiciones sobre tratamiento de datos personales contenidas en las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012-. Teniendo en cuenta lo anterior, los PRST podrán incorporar la autorización específica a que hace referencia el parágrafo del artículo 3 de la Ley 2300 de 2023 como un anexo independiente.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación, y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que tenga

Cordial Saludo

SARMIENTO
ARGUELLO
MARIANA

Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO
MARIANA
Fecha: 2023.10.24 11:10:32
-05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Julián Farías / Camilo Bustamante