



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO
MARIANA
Date: 2024.05.14 08:57:33 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

CRC
Radicación: 2024513204
Fecha: 14/5/2024 08:21:54
Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA

Rad. 2024807474
Cod. 2000
Bogotá D.C.



REF: Su consulta "**Derecho de petición sobre dudas. Ley 2300 de 2023 - CRC, con radicado 2024807474.**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su consulta bajo el número de radicado 2024807474, mediante la cual presenta el siguiente interrogante relacionado con la Ley 2300 de 2023 y el Registro de Números Excluidos -RNE:

"Qué se entiende por Aplicaciones WEB, esto es, qué abarca, cuál es su definición, cuál es su alcance.

(...)

Lo anterior, toda vez que, una vez uno registra un número celular en este caso sale es aplicativos móviles, ¿esto es lo mismo? (...)"

1. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de proceder a responder su inquietud, consideramos pertinente mencionar que el pronunciamiento que presenta esta Comisión en relación con los asuntos expuestos en su escrito de consulta se efectúa con sujeción de lo establecido en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA¹- y de las competencias que se le han otorgado en el ordenamiento jurídico vigente. Considerando lo establecido en la norma citada, el pronunciamiento sobre los asuntos contenidos en su consulta tendrá el alcance y las consecuencias definidas en la normatividad aplicable, al ser conceptos emitidos por autoridades administrativas.

En igual sentido, tenga en cuenta que en sede de esta consulta no es dable que se emitan pronunciamientos o se analicen situaciones de carácter particular y concreto, pues el resultado de éste no desbordará los asuntos a los que se hace 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

¹ "Artículo 28. Alcance de los conceptos. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución".

Continuación: Su consulta "Derecho de petición sobre dudas. Ley 2300 de 2023 – CRC", con radicado 2024807474 Página 2 de 4

caso, lo correspondiente a las disposiciones legales y regulatorias, en lo relativo a las temáticas objeto de su consulta.

2. Consideraciones preliminares sobre las competencias de esta Comisión

Teniendo en cuenta el contexto general respecto del cual se enmarcan los asuntos que son materia de consulta, 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*". A su turno, esta misma norma estableció que la CRC 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 de 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.

De igual manera, la norma referida dispone 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, maximizar el bienestar de los usuarios, 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 promover y garantizar los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, en términos generales.

Sobre la base de las precisiones anotadas, la Comisión considera pertinente aclararle que no ejerce funciones de inspección, vigilancia y control en materia de los asuntos relacionados con el RNE. Por lo anterior, la CRC reitera que las facultades de inspección, vigilancia y control sobre los asuntos derivados de la aplicación de la Ley 2300 de 2023 se encuentran a cargo de autoridades tales como la Superintendencia de industria y Comercio y la Superintendencia Financiera de Colombia, según corresponda, tal y como se dispuso en el artículo 9 de esa Ley.

3. Respuesta a las inquietudes planteadas en su solicitud

Continuación: Su consulta "Derecho de petición sobre dudas. Ley 2300 de 2023 – CRC", con radicado 2024807474 Página 3 de 4

En primer lugar, consideramos pertinente informarle que el día 10 de abril la Comisión expidió la **Resolución CRC 7356 de 2024** "Por la cual se modifican disposiciones sobre el Registro de Números Excluidos contenidas el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones. Para consultar le resolución puede hacerlo accediendo al enlace <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-19>.

Aclarados los asuntos expuestos, a continuación se atenderá la consulta específica puesta en conocimiento de esta Entidad.

"Qué se entiende por Aplicaciones WEB, esto es, qué abarca, cuál es su definición, cuál es su alcance. (...)

Lo anterior, toda vez que, una vez uno registra un número celular en este caso sale es aplicativos móviles, ¿esto es lo mismo? (...)".

Respuesta CRC

La Ley 2300 de 2023, estableció medidas para proteger derecho a la intimidad de los consumidores, para lo cual fijó una serie de medidas dirigidas a restringir los canales, el horario y la periodicidad en la que los usuarios pueden ser contactados por parte de los agentes que realizan gestiones de cobranza de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación². A su vez, el artículo 5 de la Ley prevé que lo ya mencionado 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."

Como se aprecia, el artículo 5 de la Ley 2300 de 2023, extendió las obligaciones y restricciones relacionadas con los canales de contacto, horarios y la periodicidad impuesta, en principio, a las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y a quienes realicen gestiones de cobranza, para que también se aplicaran respecto de los productores y proveedores de bienes y servicios tratándose de contactos con fines comerciales o publicitarios.

En particular, al referirse a los canales de contacto, la Ley estableció que el usuario podía solicitar la exclusión de los siguientes medios, para las comunicaciones de tipo comercial o publicitario: (i) Mensajes de texto (SMS); (ii) Correos electrónicos; (iii) Llamadas telefónicas y; (iv) Mensajes por

² Ley 2300 de 2023, "Artículo 1. Objeto. La presente ley 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.

Parágrafo. Las disposiciones aquí señaladas serán, aplicadas por todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranza de forma directa, por tercerización o por cesión de la obligación financiera o crediticia".

Continuación: Su consulta "Derecho de petición sobre dudas. Ley 2300 de 2023 – CRC", con radicado 2024807474 Página 4 de 4

aplicaciones o web. Precisamente, éste último medio de contacto guarda relación con el objeto de su consulta, por lo que es necesario aclararle que el término utilizado por el legislador fue "aplicaciones o web".

Lo anterior se encuentra soportado en los antecedentes legislativos de la Ley 2300 de 2023³, según los cuales se deduce que el legislador definió que uno de los medios para la exclusión de contacto de los usuarios y evitar la recepción de comunicaciones, para fines comerciales o publicitarios, sería la mensajería por aplicaciones o web⁴. Con esto de presente, y en consideración de lo expuesto, debe reiterarse que la ley se refiere a la mensajería por aplicaciones o web, como uno de los medios que el usuario podía elegir para evitar el contacto de tipo comercial o publicitario.

Sin perjuicio de las consideraciones expuestas, tenga en cuenta que por disposición de lo previsto en el artículo 9 de la Ley 2300 de 2023, el incumplimiento y sanción de las medidas de protección de las que trata la Ley se encuentra bajo la competencia de la Superintendencia Financiera de Colombia y de la Superintendencia de Industria y Comercio, según corresponda. Por lo anterior, en ejercicio del deber establecido en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA, la Comisión trasladará lo propio a la Superintendencia de Industria y Comercio para que sea esta, dentro de sus competencias, quien analice lo que considere pertinente en relación con su consulta.

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: 2024.05.14 09:15:04
-05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Felipe Cárdenas/ Julián Farías

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto

³ Gaceta del Congreso No. 1097 del 27 de agosto de 2021; Gaceta del Congreso No. 1709 del 26 de noviembre de 2021; Gaceta del Congreso No. 682 del 10 de junio de 2022; Gaceta del Congreso No. 358 del 20 de abril de 2023; Gaceta No. 473 del 11 de mayo de 2023.

⁴ Ver también el Diario Oficial 52452 del 10 de julio de 2023.