

Rad. 2024705984
Cod. 2000
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2024513490
Fecha: 15/5/2024 08:51:51
Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA



REF: Su consulta "Consulta aplicación de la resolución 7356 de 2024 en el sector empresarial", con radicado 2024705984.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su consulta bajo el número de radicado 2024705984 del 25 de abril de 2024, en la cual presenta las siguientes inquietudes relacionadas con la aplicación de la Resolución CRC 7356 de 2024:

"i. Si un consumidor autorizó la política de tratamiento de datos de la empresa, pero posteriormente se inscribe en el RNE, modificando los canales de contacto previamente autorizados. La empresa ¿da aplicación a la autorización que el consumidor otorgó o debe guiar la relación de contacto con el consumidor de conformidad con la información que consta en el RNE?"

Por ejemplo: El cliente X del retail Y, el día 19 de marzo de 2024 autorizo la política de tratamiento de datos de la empresa, permitiendo contactarlo para fines publicitarios por diversos canales. Días después, el 23 de abril de 2024, el cliente X se inscribe en el RNE y decide que únicamente se le remita información comercial o publicitaria por correo electrónico. ¿Cómo debe operar el retail para el envío de información comercial o publicitaria a su cliente X?"

ii. Si un consumidor se encuentra registrado en el RNE, pero posteriormente autoriza la política de datos de la empresa, permitiendo contactarlo mediante varios canales, ¿se da aplicación a lo contenido en el RNE o a la autorización que el consumidor dio a la empresa?"

Por ejemplo: El consumidor A, el día 18 de abril de 2024 se inscribió en el RNE para que únicamente se le remita información publicitaria por medio de mensajes cortos de texto. Sin embargo, el día 25 de abril de 2024, el consumidor A autorizó expresamente la política de tratamiento de datos del retail B, permitiendo que se le envíe información publicitaria por distintos canales. ¿Cómo debe operar el retail B para el envío de información comercial o publicitaria a su cliente A?"

Con el fin de atender la consulta planteada, la Comisión se pronunciará siguiendo el orden que se presenta a continuación. En primer lugar, se presentarán las consideraciones pertinentes en relación con el alcance del pronunciamiento contenido en este escrito. En segundo lugar, se

expondrán los fundamentos normativos sobre los cuales se sustenta el marco funcional atribuido a esta Comisión. Finalmente, se atenderá la consulta específica puesta en conocimiento de esta Entidad.

1. Alcance del presente pronunciamiento

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. En ese orden de ideas, y en consideración de lo establecido en la norma citada, el pronunciamiento que se realiza sobre los asuntos que se encuentran contenidos en su consulta tendrá el alcance y las consecuencias definidas en la normatividad aplicable, al tratarse de 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 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

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".

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.

3. Respuesta a las inquietudes planteadas en su solicitud

Aclarados los asuntos expuestos, a continuación se atenderán las consultas específicas puestas en conocimiento de esta Entidad.

"i. Si un consumidor autorizó la política de tratamiento de datos de la empresa, pero posteriormente se inscribe en el RNE, modificando los canales de contacto previamente autorizados. La empresa ¿da aplicación a la autorización que el consumidor otorgó o debe guiar la relación de contacto con el consumidor de conformidad con la información que consta en el RNE?"

Por ejemplo: El cliente X del retail Y, el día 19 de marzo de 2024 autorizo la política de tratamiento de datos de la empresa, permitiendo contactarlo para fines publicitarios por diversos canales. Días después, el 23 de abril de 2024, el cliente X se inscribe en el RNE y decide que únicamente se le remita información comercial o publicitaria por correo electrónico. ¿Cómo debe operar el retail para el envío de información comercial o publicitaria a su cliente X?"

ii. Si un consumidor se encuentra registrado en el RNE, pero posteriormente autoriza la política de datos de la empresa, permitiendo contactarlo mediante varios canales, ¿se da aplicación a lo contenido en el RNE o a la autorización que el consumidor dio a la empresa?"

Por ejemplo: El consumidor A, el día 18 de abril de 2024 se inscribió en el RNE para que únicamente se le remita información publicitaria por medio de mensajes cortos de texto. Sin embargo, el día 25 de abril de 2024, el consumidor A autorizó expresamente la política de tratamiento de datos del retail B, permitiendo que se le envíe información publicitaria por distintos canales. ¿Cómo debe operar el retail B para el envío de información comercial o publicitaria a su cliente A?"

Respuesta CRC

La Ley 2300 de 2023 estableció medidas para proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, para lo cual se definieron los canales, el horario y la periodicidad en la que los usuarios pueden ser contactados, tanto por las entidades vigiladas por la Superintendencia

Financiera, como también por todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranza de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación.

Así mismo, el artículo 5 de la Ley ordenó que los términos descritos se extenderían a las relaciones comerciales entre "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 o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario". En ese sentido, las disposiciones allí previstas le confieren a los consumidores el derecho a no recibir, mientras se encuentren registrados en el RNE, los mensajes o llamadas telefónicas de naturaleza comercial o publicitaria a que se refiere el artículo 5 de la Ley 2300 de 2023, previa la correspondiente adaptación de tal registro para esos efectos.

Para la adecuación de lo referido, la Ley le ordenó al Gobierno Nacional, a través del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) que coordinara con la CRC la implementación de las medidas técnicas necesarias para adaptar el Registro de Números Excluidos - RNE conforme lo establecido en ley. A su turno, conforme lo establecido en el artículo 9 de la Ley, se le otorgó a la Superintendencia de Industria y Comercio la facultad de sancionar el incumplimiento de las medidas de protección establecidas en la misma.

En cumplimiento de lo anterior, la Comisión expidió la Resolución CRC 7356 de 2024, con el único propósito de armonizar las disposiciones de la regulación general expedida para que estén acordes con la voluntad del legislador expresada en la Ley 2300 de 2023, dado que la referida ley amplía los canales de contacto cuya exclusión podrá solicitarse a través de la inscripción en el RNE y fija los horarios en los que se podrá contactar a los usuarios para fines comerciales y publicitarios. En esa medida, las modificaciones introducidas mediante la Resolución CRC 7356 de 2024 implican, para efectos de garantizar lo establecido por el legislador, que se realice la inclusión en el texto de la regulación de los nuevos canales de contacto establecidos por la ley y la posibilidad de que cualquier productor y proveedor de bienes y servicios pueda consultar el RNE, así como también la modificación de las disposiciones regulatorias que refieren los anexos del contrato de servicios de comunicaciones, en el sentido de poder incluir en ellas la referencia a la Ley 2300 de 2023, por lo que en esta Resolución no se incluyeron obligaciones distintas a las contenidas en esa Ley.

Sin perjuicio de las consideraciones presentadas, la Comisión le informa que los asuntos expuestos en su consulta se relacionan con el tratamiento de datos personales y de la aplicación e interpretación de las normas que regulan la materia, entre las que se encuentra la Ley 1581 de 2012, los cuales son competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio, por ser esta la Autoridad encargada de velar por el tratamiento de los datos personales. Por lo anterior, le informo que, 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 dicha Autoridad para que sea esta, dentro de sus competencias, quien le otorgue la respuesta a su inquietud.



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2024-05-15
09:35:04 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Continuación: Su consulta "Consulta aplicación de la resolución 7356 de 2024 en el sector empresarial",
con radicado 2024705984.

Página 5 de 5

Para mayor ilustración sobre el RNE, lo invitamos a que consulte el Documento de Preguntas Frecuentes "ABC SOBRE LA ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS", el cual se encuentra disponible a través del siguiente enlace:

<https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/webcrc/noticias/documents/ABC-ACTUALIZACION-REGISTRO-NUMEROS-EXCLUIDOS.pdf>

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: 2024.05.15 09:55:24 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Felipe Cárdenas

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto

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

