

Rad. 2024807265 2024810632
Cod. 2000
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2024515837
Fecha: 31/5/2024 17:05:18
Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA

REF: Concepto sobre Registro de Números Excluidos (RNE).

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación bajo el número de radicado 2024810632, mediante la cual realiza una consulta sobre el RNE.

1. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de proceder a responder sus inquietudes, 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 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"*

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".*

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.

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:

1. *La regulación establece que los PRST y los Integradores Tecnológicos (IT) estamos obligados a garantizar que los usuarios inscritos en el RNE, no reciban mensajes cortos de texto (SMS) de publicidad y mercadeo. En otras palabras, entendemos que estamos obligados a bloquear el contenido de publicidad y mercadeo dirigidos a los números inscritos en el RNE. En este marco presentamos el siguiente contexto: El usuario AVC inscribe su número celular en el RNE, pero a la semana siguiente firma una autorización a la empresa XY para que le envíe información de su portafolio. Por lo anterior, la empresa XY, si podrá enviar SMS de publicidad y mercadeo al usuario AVC, a pesar de que esté inscrito en el RNE.*

Las preguntas son:

¿Los PRST y los IT como vamos a saber esa información? - ¿En dónde estará alojada la base de datos de los usuarios que desean recibir información de publicidad y mercado de

ciertas empresas? - Se supone que el PCA es el dueño de la base de datos, ¿quién tendrá acceso a esta base de datos, como se puede acceder? - De no existir una base de datos centralizada de estas excepciones, el Integrador Tecnológico, ¿cómo se enterará si el usuario AVC firmó un acuerdo de tratamiento de datos con la empresa XY?

Respuesta CRC//

Frente a la inquietud, en primer lugar es de aclarar que la obligación de no envío de SMS con fines comerciales o publicitarios para los proveedores de contenidos y aplicaciones (PCA) y los integradores tecnológicos (IT) no viene dada de la Ley 2300 de 2023 ni de la Resolución CRC 7356 de 2024, sino que se configuró desde la Resolución CRC 6522 de 2022. En esta línea, los operadores móviles, PCA y los IT, se encuentran en la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar que cuando un usuario se inscriba en el RNE, para el bloqueo de mensajes de tipo comercial o publicitario, tal acción no restrinja el tránsito de SMS de otro tipo. Así, es de mencionar de acuerdo con el principio de Neutralidad Tecnológica definido en el numeral 6 de artículo 2 de la Ley 1341, son dichos agentes los encargados de definir la tecnología y las medidas a implementar para cumplir con las obligaciones regulatorias establecidas. En este sentido, esta entidad no puede referirse a las medidas que se deben implementar para que los agentes regulados den cumplimiento a lo establecido en la regulación.

Ahora bien, no existe en la regulación base de datos alguna en donde se encuentren los usuarios que desean recibir información de publicidad y mercado de ciertas empresas pues son estas las que deben contar con las autorizaciones en cumplimiento de las normas de protección de datos personales.

¿qué control se implementará de estos consentimientos de tratamiento de datos que hacen algunos usuarios con determinadas empresas? -

Respuesta CRC//

Frente este punto, de acuerdo con lo indicado en la Sección 2 de la presente comunicación, la CRC no tiene competencia para dar respuesta su inquietud, por lo que es la Superintendencia de Industria y Comercio (a la cual remitió de manera simultánea la presente comunicación) en el marco de sus funciones la encargada de respuesta a su pregunta.

¿Que pasa si el usuario está inscrito en el RNE para que no le lleguen mensajes de texto comerciales y publicitarios, pero si requiere que le lleguen notificaciones de alerta de transacciones, códigos de confirmación de sus entidades bancarias para aprobación de las mismas o en general mensajes OTP con códigos únicos y temporales que se utilizan principalmente para autenticación en línea o verificación de identidad? Pues actualmente estaría bloqueado por todo concepto para que le lleguen SMS.

Respuesta CRC//

Como se indicó anteriormente los PCA, IT y operadores solo realizarán el bloqueo de SMS con fines publicitarios o comerciales y deberán tomar las medidas para no restringir otro tipo de mensajes.

2. Teniendo en cuenta que los Integradores Tecnológicos, debemos ser totalmente transparentes frente al manejo de las bases de datos de los SMS y de datos personales garantizando así la privacidad de las comunicaciones, surge la siguiente pregunta: -¿Los Integradores Tecnológicos cómo podemos saber qué mensajes cortos de texto (SMS) corresponden a publicidad y mercado y por ende no deben ser enviados a los usuarios inscritos en el RNE, si no se conoce el contenido de los mismos? -¿Como podremos garantizar que los usuarios reciban alertas y notificaciones o mensajes OTP, si no podemos ver el contenido de los mensajes? ¿cómo hacer una identificación inequívoca de este tipo de SMS?

Respuesta CRC//

Ver respuesta 1.

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: 2024.05.31 22:25:42 -0500'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Julián Farías

Revisado por: Guillermo Velázquez