

Rad. 2024810397
Cod. 2000
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2024520046
Fecha: 3/7/2024 13:44:54
Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA

REF: Su consulta "Solicitud de aclaración relacionada con la entrada en vigencia del artículo 4° y de la implementación del RNE, contenidos en la Resolución CRC 7356 de 2024 "Por la cual se modifican disposiciones sobre el Registro de Números Excluidos contenidas en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones" y otras aclaraciones", con radicado 2024810397.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su consulta bajo el número de radicado 2024810397, en la que presenta los siguientes interrogantes relacionados con la Ley 2300 de 2023, la Resolución CRC 7356 de 2024 y el Registro de Números Excluidos - RNE:

"(...) se solicita a la Comisión aclarar la fecha de entrada en vigencia del artículo 4° relacionado con el contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía e Internet y televisión por suscripción, toda vez que la mencionada resolución contempla el 10 de julio de 2024 como fecha de entrada en vigencia únicamente para el artículo 3 relacionada con el contrato único de prestación de servicios móviles en modalidad pospago y condiciones generales para la prestación de estos servicios en modalidad prepago.

(...)

¿Cuál es la forma en que la CRC dará cumplimiento a la disposición (sic) PRST deben implementar el RNE con el envío de mensajes financieros, sin que con ello se vulnere el principio de neutralidad y el derecho a la intimidad de los usuarios?

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

Continuación: Su consulta "*Solicitud de aclaración relacionada con la entrada en vigencia del artículo 4º y de la implementación del RNE, contenidos en la Resolución CRC 7356 de 2024 "Por la cual se modifican disposiciones sobre el Registro de Números Excluidos contenidas en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones" y otras aclaraciones*", con radicado 2024810397. Página 2 de 5

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 tratarse 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. Respuesta a las inquietudes planteadas en su solicitud

Aclarados los asuntos expuestos, a continuación se atenderán los interrogantes puestos en conocimiento de esta Entidad:

- **"(...) se solicita a la Comisión aclarar la fecha de entrada en vigencia del artículo 4º relacionado con el contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía e Internet y televisión por suscripción, toda vez que la mencionada resolución contempla el 10 de julio de 2024 como fecha de entrada en vigencia únicamente para el artículo 3 relacionada con el contrato único de prestación de servicios móviles en modalidad postpago y condiciones generales para la prestación de estos servicios en modalidad prepago."**

Respuesta CRC

Sobre su interrogante, es preciso recordar que, con ocasión de la expedición de la Ley 2300 de 2023, la Comisión identificó que era necesario que se incluyera la referencia a dicha Ley en los anexos del Modelo Único de Contrato. Para lo anterior, la Resolución CRC 7356 de 2024 **(i)** en su artículo 3 modificó el acápite "Anexos al contrato" del Formato 2.3.1. del Anexo 2.3. del título "ANEXOS TÍTULO II" de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionado con el "*Contrato único de prestación de servicios móviles en modalidad postpago y condiciones generales para la prestación de estos servicios en modalidad prepago*"; y **(ii)** en su artículo 4 modificó lo atinente al Formato 2.3.2 del Anexo 2.3., sobre el "*Contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía e internet y televisión por suscripción*".

¹ "Artículo 28. Alcance de los conceptos. 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 "*Solicitud de aclaración relacionada con la entrada en vigencia del artículo 4º y de la implementación del RNE, contenidos en la Resolución CRC 7356 de 2024 "Por la cual se modifican disposiciones sobre el Registro de Números Excluidos contenidas en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones" y otras aclaraciones*", con radicado 2024810397. Página 3 de 5

Así las cosas, en relación con la entrada en vigor de la Resolución CRC 7356 de 2024, el artículo 5² dispuso que lo allí resuelto empezaría a regir a partir de su publicación en el Diario Oficial, con excepción de lo establecido en el artículo 3³ (sobre los anexos al contrato único de servicios móviles en las modalidades pospago y prepago), que empezaría a regir el 10 de julio de 2024.

Sobre este punto resulta pertinente aclarar que el propósito de haber establecido dicha entrada en vigor diferida era que los PRST tuvieran el tiempo necesario para realizar las implementaciones respectivas dentro de su operación con el fin de incluir las modificaciones introducidas a los anexos a los modelos de contrato de prestación de servicios. Así las cosas, en relación con su entrada en vigor, no existen razones para diferenciar la modificación de los anexos al contrato único de servicios móviles (artículo 3 de la Resolución CRC 7356 de 2024) de la modificación de los anexos al contrato único de servicios fijos (artículo 4 de la Resolución CRC 7356 de 2024). Lo anterior por cuanto en ambos casos se requiere de un tiempo razonable que le permita a los PRST desplegar las actividades necesarias para su implementación.

Teniendo en cuenta lo anterior, para esta Comisión es inevitable concluir que la entrada en vigor de las modificaciones de los anexos a los modelos de contrato de prestación de servicios, tanto móviles como fijos (artículos 3 y 4 de la Resolución CRC 7356 de 2024) debe entenderse a partir del 10 de julio de 2024.

- **¿Cuál es la forma en que la CRC dará cumplimiento a la disposición (sic) PRST deben implementar el RNE con el envío de mensajes financieros, sin que con ello se vulnere el principio de neutralidad y el derecho a la intimidad de los usuarios?**

Respuesta CRC

En principio, resulta pertinente recordar que mediante Resolución CRC 2229 de 2009 la CRC creó el RNE con el objetivo de brindarle a los usuarios de servicios móviles herramientas complementarias para controlar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) con fines comerciales o publicitarios no solicitados, a través de la inscripción gratuita del número móvil del usuario a una base de datos administrada por la CRC. Entre otras reglas que se establecieron sobre la materia, la CRC dispuso que la inscripción que se hiciera en el RNE no afectaba la recepción de mensajes que hubieran sido autorizados o solicitados por los usuarios⁴.

²Artículo 5. VIGENCIAS. La presente resolución empezará a regir a partir de su publicación en el Diario Oficial, a excepción del artículo 3, el cual empezará a regir el 10 de julio de 2024".

³"Artículo 3. Modificar el Formato 2.3.1. del Anexo 2.3. del Título "ANEXOS TÍTULO II" Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así: (...)".

⁴Resolución CRC 2229 de 2009. "Artículo 1. Modificar el artículo 65 de la Resolución CRT 1732 de 2007, el cual quedará así: ARTÍCULO 65. ENVÍO DE MENSAJES CORTOS DE TEXTO (SMS) Y/O MENSAJES MULTIMEDIA (MMS) CON FINES COMERCIALES Y/O PUBLICITARIOS. El envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) a los que

Continuación: Su consulta "*Solicitud de aclaración relacionada con la entrada en vigencia del artículo 4º y de la implementación del RNE, contenidos en la Resolución CRC 7356 de 2024 "Por la cual se modifican disposiciones sobre el Registro de Números Excluidos contenidas en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones" y otras aclaraciones*", con radicado 2024810397. Página 4 de 5

Actualmente, el artículo 2.1.18.4.5 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que la inscripción en el RNE "[n]o implica la no prestación de servicios de mensajes comerciales o publicitarios solicitados por el usuario antes de realizar la inscripción, ni tampoco aquellos que sean solicitados expresamente por el usuario con posterioridad a dicha inscripción".

Posteriormente, con la expedición de la Ley 2300 de 2023, la Comisión identificó que se debía adaptar el alcance del RNE, en tanto la Ley amplió su alcance, como quiera que ya no solo se refiere a los mensajes de contenido publicitario enviados a través de mensajes cortos (SMS), sino que ahora también incluye los contactos comerciales o publicitarios realizados a través de mensajería por aplicaciones o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas. En este contexto, el 10 de abril de 2024, la Comisión expidió la Resolución CRC 7356 de 2024⁵, la cual tuvo como propósito exclusivo armonizar la regulación sobre el RNE a las nuevas disposiciones establecidas en la Ley 2300 de 2023, sin que a través de la referida resolución se hayan incluido medidas u obligaciones distintas a las contempladas en esta Ley.

En este sentido, la Resolución CRC 7356 de 2024 incorporó en la Resolución CRC 5050 de 2016 lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 2300 de 2023 en relación con "*los contactos que tengan como finalidad informar al consumidor sobre confirmación oportuna de las operaciones monetarias realizadas, sobre ahorros voluntarios y cesantías, enviar información solicitada por el consumidor o generar alertas sobre transacciones fraudulentos, inusuales o sospechosas*". Así, es por mandato expreso de la Ley 2300 de 2023 que la realización o recepción de este tipo de contactos no debe ser restringida por la inscripción de un consumidor o usuario en el RNE. De este modo, el deber de garantizar que los consumidores o usuarios inscritos en el RNE reciban este tipo de mensajes no fue una medida introducida en el ordenamiento jurídico por esta Comisión sino por el legislador a través de la referida Ley 2300 de 2023, de lo cual se sigue que no está dentro de la órbita de competencias de la CRC determinar la manera en que los sujetos a cargo de dicha obligación legal deben cumplirla. A ellos se debe agregar que, precisamente en consideración al principio de neutralidad tecnológica establecido en el numeral 6 del artículo 2 de la Ley 1341 de 2009⁶, esta entidad no puede referirse a las medidas a través de las cuales los sujetos a cargo de dicha

hace referencia el presente artículo, se sujetará a las siguientes reglas: (...) 5. La exclusión de la base de datos del usuario para el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, no conlleva en manera alguna la exclusión de servicios de mensajes comerciales y/o publicitarios previamente solicitados por el abonado, así como tampoco la de aquellos solicitados de manera expresa e inequívoca con posterioridad al registro de su número en el RNE".

⁵"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 la resolución puede hacerlo accediendo al enlace: <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-19>.

⁶"Artículo 2. Principios orientadores. (...) Son principios orientadores de la presente ley: (...) 6. Neutralidad Tecnológica. El Estado garantizará la libre adopción de tecnologías, teniendo en cuenta recomendaciones, conceptos y normativas de los organismos internacionales competentes e idóneos en la materia, que permitan fomentar la eficiente prestación de servicios, contenidos y aplicaciones que usen Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y garantizar la libre y leal competencia, y que su adopción sea armónica con el desarrollo ambiental sostenible".

Continuación: Su consulta "*Solicitud de aclaración relacionada con la entrada en vigencia del artículo 4º y de la implementación del RNE, contenidos en la Resolución CRC 7356 de 2024 "Por la cual se modifican disposiciones sobre el Registro de Números Excluidos contenidas en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones" y otras aclaraciones*", con radicado 2024810397. Página 5 de 5

obligación legal deben darle cumplimiento, pues son dichos agentes los encargados de definir las tecnologías y medidas concretas a implementar para ese propósito.

Adicionalmente, es indispensable recordar que de conformidad con el artículo 9 de la Ley 2300 de 2023⁷, la supervisión del cumplimiento de las medidas establecidas por dicha ley le corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera, de conformidad con las competencias establecidas en la Ley 1266 de 2008.

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: 2024.07.03 17:14:38 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Felipe Cárdenas

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto

⁷ "Artículo 9. El incumplimiento de las medidas de protección de que trata la presente ley, se sancionará por la Superintendencia Financiera de Colombia y la Superintendencia de Industria y Comercio, de acuerdo con el marco de competencias previsto en la Ley Estatutaria 1266 de 2008 o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan".