

Rad. 2024709909
Cod. 2000
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2024523515
Fecha: 29/7/2024 22:35:24
Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA

REF: Su consulta "*Derecho de petición sobre la nueva ley 2300 de 2023*", con radicado 2024709909.

Respetado señor Rivera,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su consulta bajo el número de radicado 2024709909, en la que presenta los siguientes interrogantes relacionados con la Ley 2300 de 2023 y el Registro de Números Excluidos - RNE:

"(...)

- 1. De acuerdo con las propagandas que se replicaron en tv nacional, entiendo que, si realizo mi registro ante el RNE y allí dispongo todos mis canales, no recibiré información comercial de ningún proveedor de bienes y servicios, independientemente si previamente a mi registro, otorgué autorización para el tratamiento de datos a dichas Compañía y me suscribí en sus bases de datos para recibir información comercial y publicitaria.*
- 2. ¿El otorgamiento de autorización de tratamiento de datos a pesar de ya estar registrado en el RNE hace que se habilite la comunicación independientemente de las restricciones de la ley 2300 de 2023?"*

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 tratarse conceptos emitidos por autoridades administrativas.

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".

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 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 de 2009.

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, también se considera pertinente aclarar que la CRC no ejerce funciones de inspección, vigilancia y control en materia de los asuntos relacionados con el RNE. Las facultades de inspección, vigilancia y control sobre los asuntos derivados del cumplimiento de la Ley 2300 de 2023 se encuentran a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio

(SIC), tal y como se dispuso en el artículo 9 de esa Ley².

3. Respuesta a las inquietudes planteadas en su solicitud

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

"(...)

1. De acuerdo con las propagandas que se replicaron en tv nacional, entiendo que, si realizó (sic) mi registro ante el RNE y allí dispongo todos mis canales, no recibiré información comercial de ningún proveedor de bienes y servicios, independientemente si previamente a mi registro, otorgué autorización para el tratamiento de datos a dicha Compañía y me suscribí en sus bases de datos para recibir información comercial y publicitaria.

2. ¿El otorgamiento de autorización de tratamiento de datos a pesar de ya estar registrado en el RNE hace que se habilite la comunicación independientemente de las restricciones de la ley 2300 de 2023?"

Respuesta CRC

La Ley 2300 de 2023, promulgada el 10 de julio de 2023, estableció disposiciones para proteger el 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 dispuesto en dicha 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."

En tal sentido, en el segundo inciso del artículo 5 de la Ley se ordenó al Gobierno Nacional para que a través del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), y en coordinación con la CRC, se implementaran las medidas técnicas necesarias para adaptar el Registro de Números Excluidos - RNE conforme lo establecido en la Ley en un plazo máximo de 6 meses. En ese orden de ideas, las acciones adelantadas para la adaptación del RNE, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 2300 de 2023, tuvieron como finalidad, en primer lugar, garantizar que los consumidores que no deseen ser contactados a través de mensajes y de llamadas de carácter comercial y publicitario a través de los canales referidos en el inciso 1º del artículo 5 de la Ley puedan inscribirse en dicho registro; y, en segundo lugar, garantizar que los productores y proveedores de bienes y servicios pudieran acceder al RNE para consultar si los

² "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."

consumidores a quienes pretenden contactar para fines comerciales o publicitarios están inscritos en el registro o no.

Sobre la base de lo expuesto, tenga en cuenta que el artículo 10 de la Ley 2300 de 2023 dispuso que "la presente ley entrará en vigor en un plazo de tres (3) meses contados a partir de su promulgación y deroga las disposiciones que le sean contrarias". Dado que la Ley fue promulgada el 10 de julio de 2023, esta empezó a surtir efectos 3 meses después, es decir el 10 de octubre de 2023. Por tanto, si la Ley 2300 comenzó a surtir efectos el 10 de octubre de 2023, el plazo de seis (6) meses a que se refiere el inciso 2º del artículo 5º de la Ley venció el 10 de abril de 2024.

Por lo anterior, a partir del 10 de abril de 2024, todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranzas de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación, así como aquellas personas naturales o jurídicas que deseen contactar a los usuarios para fines comerciales o publicitarios, **tienen la obligación de consultar el RNE antes de contactar a un consumidor o usuario para tales finalidades.** En caso de que un consumidor o usuario se encuentre inscrito en el RNE, sólo podrán ser contactados para actividades de cobranza por medio de los canales que éste haya autorizado para tal finalidad.

De igual modo, el artículo 3 de la Ley 2300 de 2023, prevé que una vez se haya establecido contacto directo con el consumidor, éste no podrá ser contactado por quien ejerza la actividad de cobranza, mediante varios canales dentro de una misma semana, ni en más de una ocasión durante el mismo día. Sobre este asunto, el inciso segundo de la norma en cita dispone que las prácticas de cobranza deben realizarse de manera respetuosa y sin afectar la intimidad personal ni familiar del consumidor; de lunes a viernes en la franja horaria comprendida entre las 7:00 am y las 7:00 pm y los sábados de 8:00 am a 3:00 pm. De manera expresa, la Ley prohibió cualquier tipo de contacto los días domingo y festivos.

Sobre sus interrogantes, es preciso mencionar que los asuntos relacionados con autorizaciones otorgadas para el tratamiento de datos por los usuarios y los efectos que se deriven de su inscripción en el RNE, para efectos de la contactabilidad por medio de los demás canales de contacto introducidos mediante la Ley 2300 de 2023, es decir, mensajería por aplicación o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas, son del resorte de la SIC, de acuerdo con las facultades y competencias que la ley le atribuye a esa entidad para tal efecto. Precisamente, esa Autoridad tiene bajo su competencia los aspectos relacionados 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 2012³, la Ley 1266 de 2008⁴ y Ley 2300 de 2023⁵. Por lo anterior, la SIC es la autoridad encargada de vigilar y, si es el caso, sancionar los posibles incumplimientos de las normas sobre

³ "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales."

⁴ "Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones."

⁵ "Por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores."

protección de datos personales antes señaladas, en ejercicio de las facultades establecidas en el Decreto 4886 de 2011⁶, el Decreto 092 de 2022⁷ y las demás que apliquen sobre ese asunto.

Sobre este asunto, el pasado 26 de junio de 2024 la SIC expidió la Circular Externa No. 001 de 2024⁸. En dicha circular, entre otras cosas, la SIC fijó su interpretación respecto de la aplicación de la Ley 2300 de 2023 y determinó que con ocasión de la inscripción en el RNE "(...) *se entenderán revocadas las autorizaciones para fines de prospección comercial que los titulares hayan otorgado a los productores y proveedores de bienes y servicios anteriores a la inscripción en el Registro de Números Excluidos*".

En consideración de lo expuesto, la Comisión le informa que, en ejercicio del deber establecido en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-CPACA, trasladará lo propio a dicha Autoridad para que sea esta, dentro de sus competencias, quien le otorgue la respuesta a su inquietud.

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: 2024.07.30 10:11:45 -0500'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Felipe Cárdenas Quintero.

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto.

⁶ "Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones."

⁷ "Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, y se determinan las funciones de sus dependencias."

⁸ Superintendencia de Industria y Comercio. Circular Externa No. 1 del 26 de junio de 2024. Disponible en: https://sedeelectronica.sic.gov.co/sites/default/files/normativa/Circular%20No.001%20Potecccio%CC%81n%20Datos%20Personales_260724.pdf.

