



Bogotá D.C., 26 de enero de 2024.

Doctor  
**NICOLÁS SILVA CORTÉS**  
Director Ejecutivo  
**Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC**  
Calle 59 A bis No. 5- 53  
Ciudad.

**Asunto:** Comentarios a la propuesta regulatoria del proyecto “Actualización del Registro de Números Excluidos”.

Respetado doctor Silva,

De conformidad con el plazo concedido por su entidad para la remisión de comentarios al documento del asunto, desde Colombia Móvil S.A. ESP, UNE EPM Telecomunicaciones S.A. y EDATEL S.A., en adelante TIGO, nos permitimos presentar para su consideración nuestros comentarios.

## COMENTARIOS GENERALES

### 1. Responsabilidad no atribuible a los PRST

La adaptación del Registro de Números Excluidos “RNE” de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 2300 de 2023 donde señala que:

*“Lo dispuesto en la presente 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” (NSFT),*

Lo anterior, conlleva cambios importantes en el funcionamiento del RNE, debido a la modificación del alcance con la adición de otros canales por donde se puede contactar al consumidor comercial.

Un tema que resulta preocupante es la responsabilidad que recaerá sobre los PRST y la percepción que puedan tener los usuarios sobre estos, toda vez que, la forma como funciona actualmente el RNE induce al usuario a pensar que el control del envío de mensajes de texto SMS recae sobre el operador donde tiene contratado sus servicios, siendo que los PRST no tienen control de la información que las empresas envían a sus clientes, con excepción de sus propias campañas comerciales.



En primer lugar, respecto a la responsabilidad que los PRST puedan tener, debe haber suficiente claridad en la norma de que, aunque los mensajes pueden llegarle al usuario a través de la red donde tiene contratado sus servicios, el operador no es quien genera el contenido de tal mensaje de tipo comercial o publicitario que le llega mediante mensajes SMS, dicho contenido escapa del control y responsabilidad del operador. En este sentido, para los PRST les resulta técnica y operativamente inviable realizar el control del mensaje que se pueda ocasionar por los diferentes canales de contacto.

Al revisar, por ejemplo, el envío de mensajes vía llamada telefónica no habría forma de saber que intención tiene una llamada para bloquear el número de donde están intentando contactar un usuario o tendría que interceptarse cada llamada para revisar el contenido del mensaje lo cual, por recursos de personal y operación resulta una carga que estaría en la imposibilidad de cumplirse por cualquier operador además de ser contrario a los derechos a la intimidad y habeas data de la persona, ya que para cualquier interceptación se requiere de una orden judicial para no vulnerar dichos derechos.

TIGO no cuenta con equipos que permitan configurar de manera masiva, el bloqueo de llamadas de voz desde una línea a otra, y en caso de hacerlo no hay forma de determinar si la llamada tenía un fin comercial y/o publicitario. Esto no tendría sentido práctico debido a que el generador de la llamada puede cambiar de líneas y hacer nuevos intentos.

A su vez, la mensajería por aplicaciones web o correos electrónicos puede que le llegue al usuario haciendo uso de internet por lo que el tráfico puede que no se curse mediante la red de los PRSTM. Si el mensaje es enviado a través de una aplicación web y le llega al usuario, es factible que ese tipo de aplicaciones tenga contenido cifrado extremo a extremo que no se pueda rastrear. Asimismo, si el mensaje es enviado vía correo electrónico, este se enviaría a una dirección de correo electrónico (no a un número telefónico), el mensaje puede ser procesado por un servidor web y el usuario podría ver el mensaje desde su computador sin la necesidad de recibirlo en su teléfono móvil. Se entendería entonces que se tendría que impedir el envío de mensajes a las direcciones de correo electrónico de los usuarios, condición que ni siquiera empresas que proveen los servicios de correo electrónico como Gmail operan de esta forma, estas empresas permiten la recepción de mensajes, pero usan el buzón de correo electrónico no deseado "SPAM" para separar esos mensajes indeseados.

Finalmente, en lo concerniente a los mensajes de texto SMS, se tiene la particularidad de que los mensajes de texto son enviados haciendo uso de códigos cortos, estos códigos al ser un recurso limitado, como lo indica el artículo 6.1.1.6.2.4 de la resolución 5050 de 2016<sup>1</sup>, generalmente se utiliza un mismo código para el envío de campañas de diferentes empresas que inclusive pertenecen a diferentes sectores de la economía. Si un usuario no quiere recibir mensajes de una empresa se tendría que bloquear el código corto, lo que terminaría impactando la recepción de mensajes de otras empresas que el usuario si estuviese interesado en recibir.

---

<sup>1</sup> 6.1.1.6.2.4 Conforme al principio de eficiencia, los asignatarios deberán implementar las acciones necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de cada recurso de identificación asignado, de acuerdo con los criterios de uso eficiente establecidos para tal fin.

El generador del contenido del mensaje que generalmente son los PCA o integradores tecnológicos, son los únicos que tienen acceso al contenido del mensaje, de tal manera que, cuando el operador móvil presta el servicio de acceso no puede tener control de la información enviada.

Aunado a lo anterior, también existen aplicaciones que combinan funcionalidades. Hay aplicaciones con la cual se tiene la posibilidad de tener un número virtual y desde este, mandar los mensajes de texto que se desee a cualquier móvil, de cualquier compañía telefónica, lo único que se necesita para enviarlos es tener una conexión a Internet.<sup>2</sup>

A todo esto, de acuerdo con lo descrito en el artículo 2 donde se señala que:

***“Los productores y proveedores de bienes y servicios podrán acceder al RNE para efectos de conocer si los consumidores o usuarios a quienes pretenden contactar para fines comerciales o publicitarios se encuentran inscritos en él o no.” (NSFT),***

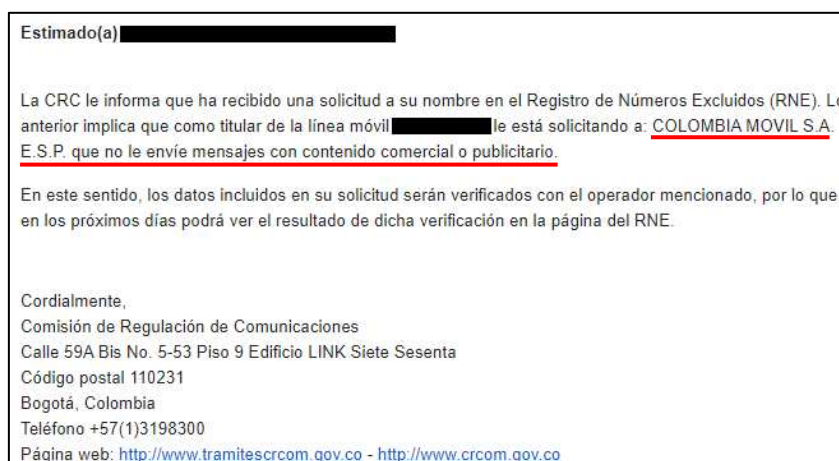
se entiende entonces que al facultar a los productores y proveedores de bienes y servicios para acceder al RNE, la responsabilidad del envío de mensajes debe recaer sobre ellos y no exclusivamente sobre los PRST.

Debido a lo anterior, se identifican múltiples condiciones que hacen que la responsabilidad del contacto hacia los usuarios del envío de mensajes publicitarios o comerciales a través de los diferentes canales sea No atribuible al PRST y como quedo redactado el artículo 2.1.18.2, induce a que la responsabilidad recae sobre estos, motivo por el cual se sugiere modificar la redacción del mencionado artículo eliminando la mención a los PRST de la siguiente forma:

*ARTÍCULO 2.1.18.2. HORARIO PARA EL ENVÍO DE PUBLICIDAD. El envío ~~por parte de los PRST~~ por parte de **Los productores y proveedores de bienes y servicios** de mensajes publicitarios o comerciales a través de SMS, aplicaciones web o correo electrónico y las llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario solo podrán hacerse en el horario establecido en el artículo 3 de la Ley 2300 de 2023 o aquella que la adicione, sustituya o modifique.*

En segundo lugar, respecto a la percepción del usuario hacia su proveedor de servicios de telecomunicaciones móviles, con la regulación vigente, cuando un usuario se registra en el RNE le llega un mensaje informativo de confirmación del registro en el RNE (figura 1). Este mensaje induce al usuario a entender que su operador es el responsable del envío de los mensajes con contenido comercial o publicitario, pudiendo generar un inconformismo del usuario hacia su proveedor, pudiendo ocasionar incluso que el usuario se porte a otro operador.

<sup>2</sup> <https://www.fayerwayer.com/2011/06/heywire-envia-mensajes-a-quien-quieras-y-gratis/>



**Figura 1.** Correo de Confirmación del Registro de Números Excluidos (RNE).

**Fuente:** Propia.

Por ello, se insiste que debe hacerse la claridad respecto de la responsabilidad que tienen los PRST en el contacto de los consumidores comerciales, situación que no se encuentra bajo su control, siendo que la responsabilidad sobre el contacto le corresponde a los productores y proveedores de bienes y servicios, debido a que ellos son realmente los creadores y generadores del contenido o información hacia el usuario.

En este sentido, el correo de confirmación del registro del usuario en el RNE debe mostrar claramente que se le está solicitando puntualmente a la empresa o sector de la economía de la cual no se desea recibir los mensajes (ejemplo: sector financiero), en vez de señalar al PRST donde tiene contratado sus servicios de telecomunicaciones. Es importante recordar que los mensajes pueden llegar haciendo uso de un correo electrónico, por lo que no es necesario disponer de una línea telefónica.

## 2. Claridad respecto al funcionamiento del RNE

Actualmente el RNE se usa para la inscripción de números telefónicos de usuarios que no desean recibir SMS con fines publicitarios y comerciales, sin embargo, la propuesta señala que el RNE podrá inscribir consumidores y usuarios que no deseen ser contactados mediante el envío de mensajes publicitarios a través de mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones web, correos electrónicos, ni mediante llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario.

Debido a lo anterior, el RNE ya no sería una base de datos exclusiva cuyo eje central son números telefónicos, sino que se convertirá en una base de datos cuyo eje central es el registro de consumidores y usuarios por lo que ya no se tendría en cuenta solo su número telefónico, sino que además se debería tener en cuenta la dirección de correo electrónico.

En este sentido, con el RNE funcionando como una base de datos orientada al registro de información de usuarios y no de números telefónicos, las obligaciones generales de control de envío de información por parte de los PRST deben eliminarse y asignarse como responsables a los generadores del contenido o contacto.

Aunado a lo anterior, se sugiere que el RNE incluya la opción de elección de la empresa o sector de la economía de la cual no se desea recibir información. De esta manera, si el usuario no desea recibir información de una empresa particular, pueda continuar recibiendo información de otras empresas que si son de su interés.

### 3. Opción de Eliminación de Usuarios del RNE

Encontramos que, la propuesta regulatoria plantea la eliminación del literal d) del artículo 2.1.18.2.3 que indica:

*“Si el usuario se encuentra inscrito en el RNE, puede en cualquier momento solicitar de forma gratuita que su número telefónico sea eliminado de dicho registro en el día hábil siguiente;”.*

Esto causaría que, el usuario en caso de querer recibir nuevamente mensajes con contenido comercial o publicitario no pueda volver a recibirlos o en caso de que, el usuario no le pertenezca esa línea el nuevo usuario al cual se le asigna ese numero no pueda recibir, dichos mensaje.

En ese sentido, consideramos debe establecerse la opción de la eliminación de los registros de un usuario que desee volver a recibir contenido comercial o publicitario, por lo cual, las modificaciones que vaya a realizar la CRC al RNE deberían permitir al usuario autogestionar este tipo de solicitudes.

Por otra parte, debería contarse con la opción de eliminar del RNE números debido a la alta rotación de estas líneas. Existen líneas telefónicas registradas en el RNE que ya no le deben pertenecer al usuario que realizo el registro, posiblemente fueron parte de un proceso de reciclado de líneas debido a ser líneas desactivadas por terminación del contrato o porque en modalidad prepago la(s) línea(s) fue desactivada de conformidad con el artículo 2.1.16.2 de la Sección 16 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, por lo que el nuevo usuario no tiene el beneficio de poder recibir contenido comercial o publicitario que puede ser de su interés.

### Implementación

Desde TIGO observamos que, hay cambios planteados que se alejan de lo que se indicó dentro de los considerandos donde se señala que, para efectos de resolver el problema identificado, los ajustes a la plataforma del RNE se harán conforme a las disposiciones de la Ley y los costos asociados le corresponderán únicamente al regulador.

Uno de los cambios que tiene un impacto en la implementación es la eliminación de literal c) del artículo 2.1.18.2.3 de la resolución 5050 de 2016 que indica:

***“Cuando el usuario realice la inscripción, el operador, PCA o Integrador Tecnológico tiene 5 días hábiles para dejar de enviarle este tipo de mensajes”.***

Al no establecerse un tiempo se genera incertidumbre respecto a cuál es el plazo que tendrán los operadores, PCA o Integrador Tecnológico para dejar de enviar mensajes de texto con fines comerciales o publicitarios.



Consideramos que debe mantenerse el plazo establecido en la regulación actual de 5 días, ya que este tiempo reconoce todos los esfuerzos operativos que permiten garantizar la efectiva exclusión, no hacerlo, tendría un fuerte impacto elevando los costos de implementación y operación para los operadores.

Adicionalmente, se resalta que la Ley 2300 de 2023 no indica plazos de hacer efectivo el bloqueo, solo se enmarca el establecimiento de horarios de contacto, razón por la cual, consideramos que no se debe ajustar los plazos de hacer efectivo la no recepción de mensajes ya que le resta eficacia a la implementación de la norma.

En los anteriores términos ponemos en conocimiento de la CRC nuestros comentarios esperando que los mismos sean analizados y tenidos en cuenta para la expedición del documento definitivo.

Cordial saludo,



**tigo** **CARLOS ANDRÉS TELLEZ RAMÍREZ**  
Director de Asuntos Regulatorios e Interconexión  
Vicepresidencia de Asuntos Corporativos

