

Bogotá D.C., 26 de enero de 2024

CECO: C030  
AC-GAPRS-016-2024

Doctor  
**NICOLAS SILVA CORTÉS**  
**Director Ejecutivo**  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES -CRC-**  
Calle 59A BIS No. 5-53 - Edificio Link Siete Sesenta - Piso 9  
actualizarne@crcom.gov.co

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

Respetado doctor Silva,

En atención al documento citado en el asunto, de manera atenta, en forma oportuna y respetuosa la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., en adelante ETB, presenta comentarios frente a la propuesta regulatoria planteada dentro del mencionado proyecto.

En primer lugar, ETB reconoce la importancia que tiene la expedición de la Ley 2300 de 2023 para la protección del derecho a la intimidad de los consumidores y la promoción de una relación respetuosa entre estos y sus proveedores de productos y servicios en materia de privacidad. No obstante, tener dentro del espectro la normatividad de datos personales, la mencionada ley y, el registro de números excluidos-RNE- hace que la operación deba ajustarse a normas que no sólo son complementarias, sino que pueden ser contradictorias en el marco de la operación, cuando un usuario, por ejemplo, otorgue autorización para el tratamiento de datos personales con la finalidad de ser contactado con fines comerciales y publicitarios, luego ingrese sus datos en el RNE y, posteriormente, haga modificaciones en virtud de la Ley 2300 de 2023, lo que a todas luces complejiza las interacciones y la operatividad de los proveedores de servicios.

En efecto, las tres normas o cuerpos normativos generan una duplicidad normativa en temas de diferente jerarquía que, al conjugarse, crea situaciones contrarias o ambiguas en su aplicación, por lo que al existir esa contención debe darse prelación a las leyes, y en consecuencia, dejar la reglas claras desde la regulación para cuando esto ocurra.

Por lo anterior, ETB sugiere de la manera más respetuosa que la reglamentación del RNE se ciña a temas técnicos y se guíe por simplificación de la regulación y, en consecuencia, la intervención sea una oportunidad de mejora regulatoria para la Comisión y para el sector.

De otra parte, frente al borrador de resolución objeto de socialización se plantean de manera específica las siguientes sugerencias u observaciones:

1. Análisis de Impacto Normativo – AIN-: Si bien es cierto esta intervención regulatoria busca dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 5 de la Ley 2300 de 2023, es necesario cumplir todos los pasos de AIN, entre estos, la socialización de las alternativas y la revisión de los criterios de impacto, su ponderación e importancia<sup>1</sup> o evaluación con el sector, antes de plantear la posibilidad de presentar una propuesta regulatoria, por lo que desde ETB estamos atentos a lo que se requiera para que ese paso se adelante.

Justamente, se echa de menos la socialización y consulta frente a la(s) alternativa(s) y modificación(es) planteada(s), máxime si se tiene en cuenta que lo indica la norma es la implementación de las medidas técnicas necesarias para adoptar el RNE a lo establecido por la nueva ley, lo supone una simplificación y adecuación técnica a esta norma de mayor jerarquía, dentro de lo que podría considerarse e incluirse los ajustes que las empresas ya realizaron para adoptar la nueva ley.

De igual manera, con el ejercicio de socialización previo a la propuesta, se hubiera podido evidenciar que los costos asociados a la implementación no son sólo de la CRC sino de también de los PRST, pues si las casillas, formatos y demás asuntos de la validación del archivo de RNE que se recibe y se envía la CRC tienen adiciones o modificaciones, hay que hacer adecuaciones y desarrollos en los aplicativos y plataformas de los operadores, lo cual genera impactos y costos que han de ser considerados, más aún si se tiene en cuenta que los operadores ya adecuaron la Ley 2300 de 2023 haciendo los ajustes y desarrollos en sus sistemas.

2. Canal de comunicación autorizado del usuario Ley 2300 de 2023: En este punto es importante tener en consideración que, si la Ley establece un canal de comunicación autorizado por el usuario, cómo se podría coordinar y ajustar el RNE cuando ya hay autorización expresa del canal autorizado por parte del usuario. ¿podría el RNE que se establece por acto administrativo modificar la autorización dada por el usuario en virtud de una disposición legal?
3. Propuesta de modificación del artículo 2.1.18.2 – en el proyecto 2.1.18.4- Actualmente este artículo señala lo siguiente:

*“2.1.18.2.3. El usuario podrá inscribir gratuitamente el número de su línea celular, en el Registro de Números Excluidos (RNE), para evitar la recepción de SMS con fines comerciales o publicitarios. El RNE es administrado por la CRC y debe cumplir las siguientes características:*

*a) Cuando el usuario realice la inscripción, su número aparecerá en el RNE el día hábil siguiente;*

<sup>1</sup> Sobre el particular ver la Guía Metodológica de Análisis de Impacto Normativo del DNP 07-07.7-F-020-v.8

“Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**”.

b) Los operadores, PCA o Integradores Tecnológicos deben revisar y actualizar permanentemente las bases de datos de sus usuarios, para evitar el envío de este tipo de mensajes a los usuarios inscritos en el RNE;

c) Cuando el usuario realice la inscripción, el operador, PCA o Integrador Tecnológico tiene 5 días hábiles para dejar de enviarle este tipo de mensajes;

d) 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;

e) El operador debe tener disponible en su página web y a través de su línea gratuita toda la información relativa al RNE. Para el caso del PCA que está directamente conectado con el o los operadores o del Integrador Tecnológico, esta obligación se suplirá a través de un aviso sobre el RNE en la página principal de su página web y a través de su línea gratuita, en caso de contar con una;

f) El operador deberá integrar la información del RNE con la información actualizada de las solicitudes de exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización que presenten los usuarios sobre sus datos en los términos del numeral 2.1.18.2.2.

En la propuesta los textos que están en fuente roja son eliminados. Sin embargo, la Ley 2300 de 2023, no hace referencia a estas interacciones y tampoco señala que se deban gestionar de manera inmediata. Adicionalmente, por la realidad de la operación poder contar con unos tiempos definidos para su ejecución es importante, pues tal como está establecido el RNE la consulta la realizan diferentes agentes como la CRC, el proveedor, PCA, etc., y para que exista una coordinación entre la consulta y la actualización se deben contemplar tiempos de ejecución, tal como lo indica la norma actualmente.

Aquí es importante tener en cuenta que la data del RNE se gestiona de manera diaria pero no en línea o de manera inmediata, hay un cargue diario que se procesa en un tiempo posterior tanto en la CRC como en los sistemas, aplicativos y plataformas de los PRST, luego puede ocurrir que después de que se actualicen los usuarios soliciten su eliminación o su inclusión, cambios que se verían reflejados en las interacciones de las bases de los días siguientes.

Por lo anterior, se solicita de manera respetuosa que los tiempos de ejecución y actualización del RNE previstos en la regulación actual se mantengan.

4. Modificación del acápite “Anexos al contrato” del Anexo 2.3. de la Resolución 5050 de 2016: En la propuesta regulatoria se incluye en los anexos del contrato móvil los relacionados con la ley 2300 de 2023, teniendo en cuenta el alcance de la mencionada ley, ETB solicita que esa misma modificación se incluya en el anexo del contrato regulado para la prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión.

5. Entrada en vigencia y tiempo de implementación: Teniendo en cuenta que la medida impacta los recientes desarrollos realizados al RNE en virtud de la Resolución 6522 de 2023, así como los que se efectuaron en virtud de la implementación de la ley 2300 de 2023, se solicita a la Comisión que contemple un periodo de implementación de la medida como mínimo de seis (6) meses.

En los anteriores términos se presentan comentarios la propuesta de resolución, esperando que las solicitudes, observaciones y sugerencias planteadas puedan contribuir el proyecto regulatorio.

Cordialmente,



**LUDWIG CHRISTIAN CLAUSEN NAVARRO**  
**Gerente Asuntos Públicos, Regulación y Sostenibilidad**

Elaboró: Tatiana Sedano Cardozo – Gerente Asuntos Públicos, Regulación y Sostenibilidad