

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RADICACION: 23-570542- -0-0	FECHA: 2023-12-27
DEPENDENCIA: 12 GRUPO DE	16:55:19
TRABAJO DE REGULACIÓN	EVENTO: SIN EVENTO
TRAMITE: 334 REMISIINFORMA	FOLIOS: 7
ACTUACION: 425 RESPUESTA	

Bogotá D.C.

Señores  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**  
[actualizarne@crcom.gov.co](mailto:actualizarne@crcom.gov.co)

**Asunto:** Comentarios de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** al Proyecto de Resolución "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" (en adelante, el "proyecto").

Respetados Señores:

Esta Superintendencia realiza un seguimiento permanente a los proyectos normativos con incidencia en las funciones<sup>1</sup> que le han sido asignadas. En ese orden de ideas, y después de haber adelantado la revisión del documento referido en el asunto, consideramos necesario realizar las siguientes observaciones:

En primer lugar, según establece el numeral 3 del artículo 2.1.2.1.21 del Decreto 1081 de 2015, Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, la expedición de resoluciones en las cuales no se requiere la firma del Presidente de la República, debe sujetarse, entre otras reglas, a la observancia del estudio de viabilidad jurídica previsto en el artículo 2.1.2.1.7 Ibidem.

De acuerdo con lo anterior, el referido artículo 2.1.2.1.7 del Decreto 1081 de 2015, Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, establece lo siguiente:

*"Artículo 2.1.2.1.7. Contenido de la memoria justificativa en lo relativo a la viabilidad jurídica. El estudio de viabilidad jurídica deberá incluir los siguientes aspectos:*

- 1. Análisis expreso y detallado de las normas que otorgan la competencia para la expedición del correspondiente acto.*
- 2. La vigencia de la ley o norma reglamentada o desarrollada.*
- 3. Las disposiciones derogadas, subrogadas, modificadas, adicionadas o sustituidas, si alguno de estos efectos se produce con la expedición del respectivo acto.*

<sup>1</sup> Según se encuentra dispuesto en el Decreto 4886 de 2011, y demás disposiciones concordantes.



4. Revisión y análisis de las decisiones judiciales de los órganos de cierre de cada jurisdicción que pudieran tener impacto o ser relevantes para la expedición del acto.

5. Advertencia de cualquier otra circunstancia jurídica que pueda ser relevante para la expedición del acto”.

(Subrayado propio).

Así las cosas, como se desprende de la norma en cita, para la expedición del proyecto indicado en el asunto resulta necesaria: **(i)** tanto la revisión como el análisis de las decisiones judiciales de los órganos de cierre de cada jurisdicción y; **(ii)** prevér cualquier otra circunstancia jurídica relevante para expedición del acto administrativo.

Lo anterior se destaca, por cuanto en la actualidad cursan dos (2) demandas de constitucionalidad ante la **CORTE CONSTITUCIONAL**, a saber: **(i)** una en el expediente de consecutivo **D0015567** y; **(ii)** la otra en el expediente de consecutivo **D0015597**. Asunto de especial relevancia, en tanto podrían acontecer el decaimiento del acto administrativo, porque la disposición legal en la cual se ha sustentado desaparece del ordenamiento jurídico.

Es decir, ante la eventual declaratoria de inexequibilidad de la Ley 2300 de 2023, la reglamentación propuesta perdería todo efecto jurídico y si bien se podría considerar que con ello acontecería el fenómeno de revivencia de la norma reglamentaria anterior (esto es, la vigente en la actualidad), no se debe descartar el riesgo de inseguridad jurídica al cual estaría sometido el administrado y la autoridad de a cargo de ejercer el control sobre la materia.

Por tal motivo, se solicita de manera respetuosa: **(i)** previo a la expedición del acto se ha un monitoreo permanente de las acciones de constitucionalidad; **(ii)** de ser el caso, se adopten medidas tendientes a evitar cambios trascendentales en la reglamentación, hasta tanto la **CORTE CONSTITUCIONAL** adopte una decisión frente al asunto.

En segundo lugar, para esta Superintendencia el alcance de la Ley 2300 de 2023, en cuanto a la adaptación del Registro de Números Excluidos (en adelante **RNE**), debe atender a la finalidad definida por el Legislador; lo cual consiste en implementar mecanismos eficaces para el ejercicio del derecho fundamental a la intimidad, protegiendo el ámbito privado del individuo y su familia de la injerencia externa e invasiva de las actividades comerciales, financieras o publicitarias, a través de mecanismos como “*mensajes publicitarios a través de Mensajes Cortos de Texto (SMS), mensajería por aplicaciones o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario*”<sup>2</sup>.

En ese orden de ideas, el **RNE** no se debe limitar a mensajes y llamadas como se propone en la parte resolutive del proyecto, sino que debe adaptarse para controlar mecanismos de mensajería como las aplicaciones web y el correo electrónico.

<sup>2</sup> Según establece el primer inciso del artículo 5 de la Ley 2300 de 2023.

En tercer lugar, respecto de las modificaciones propuestas a los artículo de la Resolución CRC 5050 de 2016 presentamos las siguientes sugerencias:

Artículo del proyecto	Observación	Propuesta
<p>"(...)</p> <p><b>ARTÍCULO 2.1.18.2. HORARIO PARA EL ENVÍO DE PUBLICIDAD.</b> El envío por parte de los PRST 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.</p> <p>(...)"</p>	<p>De acuerdo con las disposiciones establecidas en la Ley 2300 de 2023, consideramos pertinente especificar los horarios para el envío de los mensajes comerciales y publicitarios; no obstante, estimamos estos serían aplicables para aquellos usuarios que no están inscritos en el RNE.</p>	<p>"(...)</p> <p><b>ARTÍCULO 2.1.18.2. HORARIO PARA EL ENVÍO DE PUBLICIDAD.</b> El envío por parte de los PRST de mensajes publicitarios o comerciales a través de SMS, aplicaciones web o correo electrónico y las llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario <u>para aquellos usuarios que no estén inscritos en el RNE</u> 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.</p> <p>(...)"</p> <p>(El texto subrayado corresponde a las modificaciones propuestas).</p>
<p>"(...)</p> <p><b>ARTÍCULO 2.1.18.1.3. INFORMACIÓN DE SMS Y MMS.</b> Cuando el usuario contrate el servicio de <del>mensajes cortos de texto</del> <b>SMS</b> y/o <del>mensajes multimedia</del> <b>MMS</b>, las condiciones de este serán establecidas en el contrato e informadas a través de los distintos medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario).</p> <p>(...)"</p>	<p>Si bien los MMS son un tipo de mensajes de datos y estaría englobado dentro de los mecanismos de difusión a que se refiere la Ley 2300 de 2023, no resulta adecuado eliminar la referencia de contenida en la norma actual, pues ella establece un deber de información en favor de los usuarios. En ese orden de ideas sugerimos mantener tal categoría.</p> <p>Incluso, invitamos a considerar la posibilidad de extender dicho deber de información respecto de los otros mecanismos tales como mensajería por aplicaciones web, correos electrónicos y similares.</p>	<p>"(...)</p> <p><b>ARTÍCULO 2.1.18.1.3. INFORMACIÓN DE SMS Y MMS.</b> Cuando el usuario contrate el servicio de <u>mensajes cortos de texto</u> <b>SMS</b> y/o <u>mensajes multimedia</u> <b>MMS</b>, las condiciones de este serán establecidas en el contrato e informadas a través de los distintos medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario).</p> <p>(...)"</p> <p>(El texto subrayado corresponde a las modificaciones propuestas)</p>
<p>"(...)</p> <p><b>ARTÍCULO 2.1.18.2.4 ENVÍO DE SMS, Y MENSAJES A TRAVÉS DEL SERVICIO DE DATOS NO</b></p>	<p>Las modificaciones incluidas a el artículo 2.1.18.2.4 del proyecto generan diferentes observaciones, a saber:</p>	<p>"(...)</p> <p><b>ARTÍCULO 2.1.18.2.4 ENVÍO DE SMS, Y MENSAJES A TRAVÉS DEL SERVICIO DE DATOS NO</b></p>

**ESTRUCTURADOS (USSD) CON FINES COMERCIALES O PUBLICITARIOS.**

El envío de estos mensajes por parte de los operadores móviles, PCA e integradores tecnológicos estará sujeto a las siguientes reglas:

2.1.18.2.4.1. Cuando el operador, PCA o Integrador Tecnológico se ofrezca El envío de SMS o USSD de contenido pornográfico o para adultos, sólo podrá hacerse cuando el usuario sea mayor de edad y haya solicitado expresamente su envío, aun cuando los mismos no tengan costo para él. Su silencio ante el ofrecimiento de este tipo de mensajes no puede entenderse como aceptación.

2.1.18.2.4.2. El usuario puede solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos, en las bases de datos utilizadas por su operador móvil para el envío de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios, caso en el cual este último el operador procederá de forma inmediata.

2.1.18.2.4.3. 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 con las siguientes características. En relación con el envío de mensajes con fines comerciales o publicitarios a través de SMS, el RNE funcionará teniendo en cuenta las siguientes reglas:

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

a) Los operadores móviles, PCA o Integradores Tecnológicos deben revisar y actualizar permanentemente las bases de datos de sus usuarios, para evitar el

Por una parte, no se comprende cuál es la razón que lleva a segmentar la aplicación de estas disposiciones a operadores móviles, cuando el Legislador no hace ese tipo de distinción y, más en cambio, la difusión de los mensajes comerciales o publicitarios puede ser realizada por cualquier tipo de prestador de servicios de telecomunicaciones.

En consecuencia, se solicita de manera respetuosa eliminar tal distinción dentro de las modificaciones propuestas.

De otra parte, si bien no se elimina el carácter gratuito de la inscripción en el RNE, ocurre lo contrario con el retiro, sin mediar justificación alguna. Situación contraria al presupuesto de progresividad de los derechos, según el cual, no es jurídicamente adecuado el menoscabo o desmejora de las garantías reconocidas en favor de los usuarios o administrados.

Así las cosas, se sugiere mantener el carácter gratuito tanto para la inscripción como para el retiro.

Además, se observa la necesidad de mantener de forma clara y determinada el plazo para que los operadores, Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (en adelante, PCA) o Integradores Tecnológicos, cesen el envío de mensajes a los usuarios en los términos de la Ley 2300 de 2023.

En consecuencia, se solicita mantener las disposiciones donde se hace alusión a plazos o términos dentro de los cuales los obligados deben actuar la reglamentación.

Finalmente, es pertinente revisar y mantener de manera adecuada la

**ESTRUCTURADOS (USSD) CON FINES COMERCIALES O PUBLICITARIOS.**

El envío de estos mensajes por parte de los operadores, PCA e integradores tecnológicos estará sujeto a las siguientes reglas:

2.1.18.2.4.1. Cuando el operador, PCA o Integrador Tecnológico se ofrezca El envío de SMS o USSD de contenido pornográfico o para adultos, sólo podrá hacerse cuando el usuario sea mayor de edad y haya solicitado expresamente su envío, aun cuando los mismos no tengan costo para él. Su silencio ante el ofrecimiento de este tipo de mensajes no puede entenderse como aceptación.

2.1.18.2.4.2. El usuario puede solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos, en las bases de datos utilizadas por su operador para el envío de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios, caso en el cual este último el operador procederá de forma inmediata.

2.1.18.2.4.3. El usuario podrá inscribir y retirar 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 con las siguientes características. En relación con el envío de mensajes con fines comerciales o publicitarios a través de SMS, el RNE funcionará teniendo en cuenta las siguientes reglas:

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

ab) Los operadores, PCA o Integradores Tecnológicos deben revisar y actualizar cada 5 días hábiles las bases de datos de sus usuarios, para evitar el envío de



<p>envío de este tipo de mensajes a los usuarios inscritos en el RNE;</p>	<p><u>numeración del proyecto como se pasa a proponer.</u></p>	<p>este tipo de mensajes a los usuarios inscritos en el RNE;</p>
<p><del>e) Cuando el usuario realice la inscripción, el operador, PCA o Integrador Tecnológico tiene 5 días hábiles para dejar de enviarle este tipo de mensajes;</del></p>		<p><u>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;</u></p>
<p><del>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;</del></p>		<p><u>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;</u></p>
<p>b) El operador móvil 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 móviles 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;</p>		<p><u>be) 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;</u></p>
<p>c) El operador móvil 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 2.1.18.2.4.2.</p>		<p><u>ef) 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 2.1.18.2.4.2.</u></p>
<p><b>2.1.18.2.4.4.</b> La inscripción en el RNE no implica que el usuario no recibirá SMS o USSD relacionados con la prestación del servicio por parte de su operador móvil, tales como avisos de vencimiento o corte de facturación. Estos mensajes pueden ser enviados, siempre que no impliquen ningún costo para el usuario.</p>		<p><b>2.1.18.2.4.4.</b> La inscripción en el RNE no implica que el usuario no recibirá SMS o USSD relacionados con la prestación del servicio por parte de su operador, tales como avisos de vencimiento o corte de facturación. Estos mensajes pueden ser enviados, siempre que no impliquen ningún costo para el usuario.</p>
<p><b>2.1.18.2.4.5.</b> La inscripción en el RNE no 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.</p>		<p><b>2.1.18.2.4.5.</b> La inscripción en el RNE no 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.</p>



**2.1.18.2.4.6.** Cuando el usuario porte su número a un nuevo operador y este haya sido registrado previamente en el **RNE**, el usuario deberá actualizar la respectiva inscripción.

**2.1.18.2.4.7.** El usuario solo recibirá mensajes **USSD**, con fines comerciales o publicitarios cuando haya solicitado expresamente su envío, aun cuando estos no impliquen ningún costo para este.

**2.1.18.2.8.** ~~El envío de **SMS** o **USSD** con fines comerciales o publicitarios solo podrán ser enviados a los usuarios entre las ocho de la mañana (8:00 a. m.) y las nueve de la noche (9:00 p. m.). Cuando estos mensajes vayan a ser enviados por fuera de este horario, el usuario deberá aprobar expresamente dicha situación.~~

**2.1.18.2.4.9.** Cuando el usuario lo solicite, el operador móvil, el **PCA** o Integrador Tecnológico debe tomar medidas para restringir la recepción de **SMS** o **USSD**, no solicitados, conocidos como **SPAM**.

**2.1.18.2.4.10.** Todos los agentes involucrados en la prestación del servicio de envío de **SMS** o **USSD**, con fines comerciales o publicitarios deberán hacer el tratamiento de los datos personales en los términos de la Ley 1581 de 2012, o aquellas normas que la modifiquen, sustituyan o reglamenten, so pena de recuperarse el código corto utilizado, de conformidad con el procedimiento previsto en el artículo 6.1.1.8.1 de la presente resolución.

El operador móvil o el Integrador Tecnológico deberán solicitar a quien haga las veces de **PCA** el soporte del cumplimiento de las obligaciones relativas al inciso anterior, y ponerlos a disposición de las autoridades pertinentes cuando así lo requieran.

(...)"

**2.1.18.2.4.6.** Cuando el usuario porte su número a un nuevo operador y este haya sido registrado previamente en el **RNE**, el usuario deberá actualizar la respectiva inscripción.

**2.1.18.2.4.7.** El usuario solo recibirá mensajes **USSD**, con fines comerciales o publicitarios cuando haya solicitado expresamente su envío, aun cuando estos no impliquen ningún costo para este.

**2.1.18.2.8.** El envío de **SMS** o **USSD** con fines comerciales o publicitarios solo podrán ser enviados a los usuarios entre las ocho de la mañana (8:00 a. m.) y las nueve de la noche (9:00 p. m.). Cuando estos mensajes vayan a ser enviados por fuera de este horario, el usuario deberá aprobar expresamente dicha situación.

**2.1.18.2.4.9.** Cuando el usuario lo solicite, el operador, el **PCA** o Integrador Tecnológico debe tomar medidas para restringir la recepción de **SMS** o **USSD**, no solicitados, conocidos como **SPAM**.

**2.1.18.2.4.10.** Todos los agentes involucrados en la prestación del servicio de envío de **SMS** o **USSD**, con fines comerciales o publicitarios deberán hacer el tratamiento de los datos personales en los términos de la Ley 1581 de 2012, o aquellas normas que la modifiquen, sustituyan o reglamenten, so pena de recuperarse el código corto utilizado, de conformidad con el procedimiento previsto en el artículo 6.1.1.8.1 de la presente resolución.

El operador o el Integrador Tecnológico deberán solicitar a quien haga las veces de **PCA** el soporte del cumplimiento de las obligaciones relativas al inciso anterior, y ponerlos a disposición de las autoridades pertinentes cuando así lo requieran.

(...)"

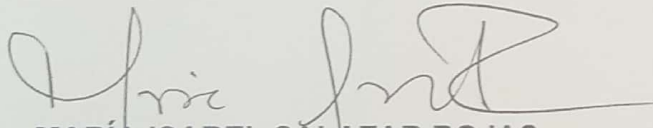


(El texto subrayado corresponde a las modificaciones propuestas).

Finalmente, se sugiere especificar dentro de las obligaciones de los operadores, **PCA** o Integradores Tecnológicos, que el intercambio o la interoperabilidad de sus bases de datos con el **RNE** se circunscribe al principio de finalidad del tratamiento de los datos personales y de acuerdo a la autorización otorgada por el titular; esto en aras de garantizar el derecho a recibir protección en cuanto a su información personal, según se encuentra establecido en numeral 9 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009.

Con lo anterior esperamos contribuir al enriquecimiento de tan importante iniciativa, quedando a su disposición para resolver cualquier inquietud que se presente en relación con el particular.

Cordialmente,

  
**MARÍA ISABEL SALAZAR ROJAS**  
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Jorge Forero/ David Mancera/ Jessica Martínez  
Revisó: Carolina Perdomo/ Juan Lozano/ Hector Barragán  
Aprobó: Natalia Álviz/ María Isabel Salazar Rojas

