

**CRC**

Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
República de Colombia

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**



**RESOLUCIÓN No. 2229 DE 2009**

*"Por la cual se modifica el artículo 65 de la Resolución CRT 1732 de 2007"*

**LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las conferidas por los artículos 4 y 53 de la Ley 1341 de 2009, y

**CONSIDERANDO**

Que mediante la Resolución CRT 1732 de 2009, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, hoy Comisión de Regulación de Comunicaciones, expidió el *Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones* con base en las disposiciones establecidas principalmente en las Leyes 142 de 1994 y 555 de 2000 así como en el Decreto 1130 de 1999.

Que la Comisión de la Comunidad Andina de Naciones expidió la Decisión 638 de 2006, a través de la cual estableció los lineamientos para la protección al usuario de telecomunicaciones de la Comunidad Andina de Naciones con el fin de garantizar un tratamiento armónico en la Subregión, por lo que Colombia como País Miembro de la CAN, debe tener en cuenta dichos lineamientos comunitarios en la definición de su normatividad interna en materia de telecomunicaciones.

Que la Ley 1341 de 2009 determina el marco general para la formulación de las políticas públicas que regirán el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, su ordenamiento general, el régimen de competencia, la protección al usuario, así como lo concerniente a la cobertura, la calidad del servicio, la promoción de la inversión en el sector y el desarrollo de estas tecnologías, el uso eficiente de las redes y del espectro radioeléctrico, así como las potestades del Estado en relación con la planeación, la gestión, la administración adecuada y eficiente de los recursos, regulación, control y vigilancia del mismos y facilitando el libre acceso y sin discriminación de los habitantes del territorio nacional a la Sociedad de la Información.

Que el artículo 2º de la Ley 1341 de 2009 relativo a los principios orientadores de la mencionada ley, establece que el Estado velará por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como por el cumplimiento de los derechos y deberes derivados del Habeas Data, asociados a la prestación del servicio.

Que el artículo 4 de la misma ley, señala que la intervención del Estado en el sector de las TIC, tiene como una de sus finalidades proteger los derechos de los usuarios, velando por la calidad, eficiencia y adecuada provisión de los servicios.

CLC.

CLC  
10  
and

18

Que el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, dispone que la CRC es el organismo competente para expedir la regulación en materia de protección al usuario en lo que a servicios de comunicaciones se refiere.

Que la disposición antes referida establece que *"en todo caso, es de la esencia de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones el derecho del usuario a presentar peticiones y/o reclamaciones sobre el servicio ofrecido, y a que éstas sean atendidas y resueltas de manera oportuna, expedita y sustentada. De la misma forma, el derecho a recibir atención de forma eficiente y adecuada en concordancia con los parámetros que defina la CRC."*

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1° del Decreto 2888 de 2009, *"Las regulaciones de carácter general y particular expedidas por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones con fundamento en las funciones que le fueron asignadas en normas anteriores a la fecha de entrada en vigencia de la Ley 1341 de 2009 y las cuales se reiteran para la Comisión de Regulación de Comunicaciones en dicha ley, continuarán vigentes."*

Que el artículo 65 de la Resolución CRT 1732 de 2007, dispuso reglas asociadas a las comunicaciones de índole comercial y/o publicitario, que utilicen mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS), estableciendo que los usuarios tienen derecho a solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos y, además, la obligación de los operadores de consultar al usuario respecto del uso de su información personal con fines comerciales y publicitarios.

Que la Resolución CRT 2015 de 2008, modificó el artículo 65 de la Resolución CRT 1732 de 2007, incluyendo reglas asociadas a los mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), en especial para aquéllos de contenidos dirigidos para adultos, los derechos de los usuarios a solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos de la totalidad de las bases de datos del operador de telecomunicaciones utilizadas para enviar mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) con fines comerciales y/o publicitarios, y el horario de envío de tales mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS).

Que como resultado de los análisis llevados a cabo sobre la materia, se evidenció la necesidad de incluir reglas asociadas al uso de una base de datos en la cual el usuario pueda incluir el número de abonado con el objeto de evitar el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) con contenido comercial y/o publicitario hacia su terminal.

Que la CRC, el día 13 de julio de 2009, publicó el documento regulatorio denominado *"Análisis de regulación internacional sobre el envío de SMS no solicitados con contenido publicitario y/o comercial y el uso de registros de "listas negras", así como el proyecto de resolución "Por la cual se modifica el artículo 65 de la Resolución 1732 de 2007"*, con el fin de abordar el proceso de discusión y análisis público con el sector de la propuesta de medidas complementarias tendientes a brindarle a los usuarios mayor control en la recepción de estos mensajes con contenido de carácter comercial y publicitario.

Que en cumplimiento del Decreto 2696 de 2004 una vez finalizado el plazo definido por la Comisión para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan o se rechazan las propuestas allegadas<sup>1</sup>, el cual fue aprobado por el Comité de Expertos Comisionados tal como consta en el Acta No. 676 del 18 de septiembre de 2009 y, posteriormente, presentado a los miembros de la Sesión de Comisión como base para la toma de la decisión.

En virtud de lo expuesto,

<sup>1</sup> Se recibieron comentarios de COMCEL S.A., Telefónica Colombia, Colombia Móvil S.A E.S.P, AVANTEL S.A, Superintendencia de Industria y Comercio, Luis Alfonso Arias, Andrés Alarcón, Julián Garzón y ASUCOM.

**RESUELVE**

**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 hace referencia el presente artículo, se sujetará a las siguientes reglas:

1. Los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan a sus usuarios mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), de contenido pornográfico o para adultos, únicamente podrán enviarlos a aquellos usuarios mayores de edad que hayan solicitado expresamente la remisión de este tipo de mensajes, aún cuando los mismos no tengan costo para el usuario. El silencio del usuario en relación con el ofrecimiento de este tipo de mensajes en ningún caso podrá entenderse como una solicitud o aceptación para su envío. Será de responsabilidad del usuario que ha solicitado expresamente el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), de contenidos para adultos o pornográficos, el control y protección del acceso a los mismos por parte de menores de edad. En el caso que el usuario solicite el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) de contenidos para adultos o pornográficos, el operador deberá validar previamente que se trata de un mayor de edad.

2. Los usuarios tienen derecho a solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos, de la totalidad de las bases de datos del operador de telecomunicaciones utilizadas para enviar mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, para lo cual los operadores deberán proceder de forma inmediata.

3. Los usuarios podrán inscribir ante la CRC de forma gratuita su número de abonado móvil en el Registro de Números Excluidos (RNE) con el propósito de evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) con fines comerciales y/o publicitarios. Este registro es una alternativa adicional a los mecanismos que los operadores deben poner a disposición de los usuarios con el objeto de evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) con fines comerciales y/o publicitarios. Este registro será administrado por la CRC y deberá cumplir con las siguientes características:

3.1 La información que suministren los usuarios únicamente podrá ser utilizada para los fines previstos en la presente resolución.

3.2 El número del usuario inscrito aparecerá en el registro al día hábil siguiente de aquél en que se efectúe su inscripción.

3.3 Los operadores que comercializan contenidos mediante el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) deberán confrontar y actualizar permanentemente las bases de datos de usuarios para esta clase de envíos con el mencionado registro y procederán a retirar los números telefónicos de los usuarios que se hayan inscrito.

3.4 Los operadores contarán con cinco (5) días hábiles, desde de la fecha de inscripción del usuario, para abstenerse de enviar mensajes a los usuarios inscritos en el RNE.

3.5 Los usuarios podrán solicitar la exclusión de su número del RNE de forma gratuita. El número telefónico del usuario debe ser eliminado del RNE al día hábil siguiente, momento en el cual el usuario deberá recibir una confirmación al respecto.

3.6 Los operadores deberán informar al usuario sobre la existencia del RNE y sus derechos sobre la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, por parte de los operadores de telefonía móvil. Esta información deberá estar también disponible en la página Web del operador y a través de las líneas gratuitas de atención al usuario.

4. En todo caso, 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 la base de datos para el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), relacionados con la prestación de servicios propios de la red por parte de los operadores tales como avisos de vencimiento o corte de facturación. Este tipo de mensajes podrán ser enviados por el operador siempre y cuando los mismos no tengan costo alguno para el usuario y éste no se haya negado a la recepción de dichos mensajes.

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.

**PARÁGRAFO 1.** Los mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, así como aquéllos a los que hace referencia el numeral 4º del presente artículo, únicamente podrán ser enviados a los usuarios en el horario comprendido entre las ocho horas de la mañana (8:00 a.m.) y las nueve horas de la noche (9:00 p.m.). Los usuarios que hayan solicitado el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) con fines comerciales y/o publicitarios, deben ser debida y previamente informados de los casos en que tales mensajes se transmitan por fuera de la franja horaria especificada en el presente artículo, evento en el cual se requiere la aceptación expresa e inequívoca del usuario.

**PARÁGRAFO 2.** Todos los operadores de telecomunicaciones deberán dar trámite a las solicitudes de los usuarios tendientes a restringir la recepción de mensajes cortos de texto o de los mensajes multimedia, no solicitados, comúnmente conocidos como SPAM (por su sigla en inglés).

**PARÁGRAFO 3.** Los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) deberán consultar y obtener la autorización expresa del usuario respecto del uso de su información personal con fines comerciales y/o publicitarios, antes de activar la posibilidad del envío y recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), quien deberá prestar su consentimiento de manera expresa e inequívoca para estos efectos".

**ARTÍCULO 2. PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN PARA EL REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS (RNE).** El Registro de Números Excluidos (RNE) de que trata la presente resolución estará disponible a partir del primero (1º) de enero de 2010, momento a partir del cual, los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) con fines comerciales y/o publicitarios, deberán dar aplicación a lo dispuesto en el numeral 3º del artículo 65 de la Resolución CRT 1732 de 2007 modificado por el artículo 1º de la presente resolución.

**ARTÍCULO 3. DEROGATORIA Y VIGENCIA.** La presente resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, sólo modifica en lo pertinente al artículo 65 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y deroga todas aquéllas disposiciones que le sean contrarias.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**MARIA DEL ROSARIO GUERRA DE LA ESPRIELLA**  
Presidenta

  
**CRISTHIAN LIZCANO ORTIZ**  
Director Ejecutivo

CDG/RDD/DAB  
CE 18/09/09. Acta 675  
CEE 28/09/09  
SC 30/09/09. Acta 213