

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**



RESOLUCIÓN No. **4039** DE 2012

*"Por la cual se modifica la Resolución CRC 3501 de 2011"*

**LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas por la Ley 1341 de 2009, y

**CONSIDERANDO**

Que en ejercicio de las facultades legales previstas en la Ley 1341 de 2009, le corresponde a la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas, entre otras, con la obligación de interconexión y el acceso y uso de instalaciones esenciales, recursos físicos y soportes lógicos necesarios para la interconexión.

Que a través de la Resolución CRC 3501 de 2011, la CRC determinó las condiciones de acceso a las redes de telecomunicaciones por parte de proveedores de contenidos y aplicaciones a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles.

Que atendiendo a que la Resolución CRC 3501 de 2011, es de las primeras medidas que se encuentra orientada a fijar condiciones transversales que comprometen toda la nueva cadena de valor de las TIC, la CRC consideró pertinente efectuar un acompañamiento al sector que facilite la implementación de dicha norma y el debido cumplimiento de los objetivos de la misma.

Que dentro de las actividades de seguimiento a adelantar por parte de la CRC a lo largo del año 2012, se adelantaron capacitaciones al sector respecto de la mencionada regulación y se llevaron a cabo diferentes reuniones de trabajo tanto con autoridades de control, proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y proveedores de contenidos y aplicaciones, como parte del proceso de seguimiento a la implementación de las medidas regulatorias.

Que en el periodo de implementación de las disposiciones establecidas mediante la Resolución CRC 3501 de 2011, se evidenció la oportunidad de mejora en las mismas, atendiendo a las comunicaciones<sup>1</sup> allegadas por distintos agentes del sector, en las cuales se plantearon diversas propuestas, cuya viabilidad fue debidamente analizada.

Que los proveedores de contenidos y aplicaciones manifestaron que algunos proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles han interpretado que los códigos cortos únicamente pueden ser activados a sus asignatarios directos.

<sup>1</sup> Radicadas internamente bajo los números: 201232060, 201231982, 201231962, 201231970, 201232296, 210230565, 201232060, 201233072.

Que algunos proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones manifestaron que los tiempos de activación de códigos cortos establecidos en el numeral 4.5 del artículo 4 de la Resolución CRC 3501 de 2011 son muy reducidos, indicando las actividades que implica realizar dicha activación en la red.

Que el artículo 31 de la Resolución CRC 3501 de 2011 dispuso que posterior al envío de la información descrita en el artículo 30 de la misma norma -la cual es remitida al usuario por el proveedor de contenidos y aplicaciones a través de un mensaje de texto, una vez dicho usuario ha solicitado a través de SMS/MMS la provisión de contenidos y aplicaciones- el PCA debía enviar al usuario que ha solicitado dicho servicio una invitación a confirmar la aceptación de la prestación del mismo por medio de un mensaje corto de texto o a través de cualquier otro medio dispuesto por el PCA para tal fin.

Que posterior entrada en vigencia de dicha norma, fueron allegadas comunicaciones<sup>2</sup> a esta Entidad remitidas por proveedores de contenidos y aplicaciones, en las que evidenciaron el impacto negativo que podría generarse como consecuencia de la obligación dispuesta por el mencionado artículo 31, por lo cual esta Entidad evidenció que el simple envío de la información dispuesta en el artículo 30 de dicha norma da cumplimiento al principio de información contenido en el Régimen de Protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones. Sin embargo en aras de velar por un efectivo ejercicio de los derechos por parte de los usuarios de servicios de contenidos y aplicaciones, resulta pertinente reforzar el deber de información dispuesto en el mencionado artículo 30.

Que a partir de los análisis adelantados por la CRC y de los diferentes aportes del sector en la etapas previas del proyecto, la Comisión procedió a analizar y estructurar el proyecto regulatorio que sometió a consideración del sector en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 2696 de 2004, a partir del día 12 de septiembre de 2012 con el fin de recibir sus comentarios hasta el día 28 de septiembre de 2012. Por lo tanto, de acuerdo con lo previsto en el artículo 9 del mencionado Decreto 2696 de 2004, la propuesta ha surtido el proceso de publicidad respectivo, garantizando así la participación de todos los agentes del sector interesados en el mismo.

Que una vez diligenciado el cuestionario expedido por la SIC mediante Resolución No. 44649 del 25 de agosto de 2010, para verificar si las disposiciones contempladas en el presente acto administrativo restringen la competencia, esta Comisión encontró que todas las respuestas a las preguntas fueron negativas. En consecuencia, de conformidad con el artículo 2º de la citada resolución en concordancia con el artículo 60 del Decreto 2897 de 2010, no fue necesario poner en conocimiento de la SIC el presente proyecto regulatorio con anterioridad a su expedición.

Que una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos, el cual fue puesto a consideración del Comité de Comisionados de la Entidad y fue aprobado mediante Acta No. 841 del 25 de octubre de 2012 y, posteriormente, presentado a los miembros de la Sesión de Comisión el 1 de noviembre de 2012, según consta en el Acta No. 276.

Que en virtud de lo expuesto,

## RESUELVE

**ARTICULO 1.** Modificar el numeral 4.5 del artículo 4 de la Resolución CRC 3501 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

*"4.5. Habilitar en su red la numeración de códigos cortos conforme a la estructura definida en la presente resolución, para lo cual contarán con veinte (20) días hábiles. Las demoras en la activación de los códigos cortos atribuibles a los PCA o Integradores Tecnológicos no serán contabilizadas dentro del plazo anteriormente señalado. En ningún caso, los PRST podrán cobrar a los PCA por la activación de los códigos cortos en sus redes, incluidas todas las actividades que lo anterior comporte."*

<sup>2</sup> Radicación interna 201232060, 201231982, 201231962 y 201230565

**ARTICULO 2.** Adicionar el numeral 4.14 al artículo 4 de la Resolución CRC 3501 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

*"4.14. Habilitar en su red los códigos cortos a solicitud del PCA o Integrador Tecnológico asignatario, o por solicitud del Integrador Tecnológico que el PCA haya seleccionado. Para este último caso, bastará la manifestación expresa por escrito del PCA señalando el Integrador Tecnológico que ha elegido, a través de cualquier documento o soporte en el que conste tal hecho"*

**ARTICULO 3.** Modificar el artículo 30 de la Resolución CRC 3501 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

**"ARTÍCULO 30. INFORMACIÓN PREVIA A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** Antes de la provisión de servicios de contenidos y aplicaciones a través del envío de SMS/MMS o previa la renovación de un servicio por suscripción, los PCA deberán informar claramente a sus usuarios lo siguiente:

- 30.1 Precio total del servicio incluyendo impuestos: Todos los cargos en los que estará incurriendo por la recepción de los contenidos y aplicaciones solicitados, incluyendo la periodicidad con la cual se estarán recibiendo dichos cargos, cuando aplique.
- 30.2 Modalidad del servicio a proporcionar (Compra por única vez, compra por suscripción, servicios masivos, gratuito para el usuario, servicios exclusivos para adultos).
- 30.3 Procedimiento o formas para darse de baja, para el caso de servicios de suscripción, estableciendo que la cancelación de los servicios contratados podrá darse en cualquier momento y de forma gratuita para el usuario.
- 30.4 Datos de contacto: El nombre y datos de contacto del proveedor de contenidos y aplicaciones, incluyendo mínimo la dirección URL o el número de la línea telefónica a través de la cual el usuario puede acceder a la información del servicio de contenidos y aplicaciones que contratado.

*Los proveedores de contenidos y aplicaciones proporcionarán al usuario la información anterior en forma totalmente gratuita, mediante uno o más mensajes cortos de texto, previo al suministro de la prestación solicitada. Dicha información debe ser clara, transparente, necesaria, veraz, oportuna, suficiente, comprobable, precisa, cierta, completa, gratuita y que no induzca a error, y encontrarse disponible permanentemente en la dirección URL o en la línea telefónica que el PCA suministró al usuario"*

**ARTICULO 4.** Modificar el artículo 31 de la Resolución CRC 3501 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

**"ARTÍCULO 31. INFORMACIÓN DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN.** En caso que durante la prestación de un servicio de contenidos y aplicaciones bajo la modalidad de compra por suscripción, sea modificado alguno de los datos de contacto a los que hace referencia el numeral 30.4 del artículo 30 de la presente Resolución, el PCA deberá enviar al usuario a través de un mensaje corto de texto, la nueva dirección URL o la línea telefónica a través de la cual se puede consultar la información dispuesta en el artículo 30 de la presente Resolución."

**ARTICULO 5.** Modificar el inciso primero del numeral 103.3 y los numerales 103.3.3 y 103.3.5 del artículo 103 de la Resolución CRC 3066 de 2011, por lo tanto dicho artículo quedará así:

**"ARTÍCULO 103. 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:

**103.1.** Los proveedores servicios de comunicaciones 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 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. Cuando el usuario solicite el envío de mensajes cortos de texto -SMS-, y/o mensajes multimedia -MMS-, de contenidos para adultos o pornográficos, el proveedor deberá validar previamente que se trata de un mayor de edad.

**103.2.** 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 proveedores de redes y servicios de comunicaciones utilizadas para enviar mensajes cortos de texto -SMS-, y/o mensajes multimedia -MMS-, con fines comerciales y/o publicitarios, para lo cual los proveedores deberán proceder de forma inmediata.

**103.3.** 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 proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones 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:

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

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

**103.3.3.** Para el envío de mensajes cortos de texto -SMS-, y/o mensajes multimedia -MMS-, los proveedores de redes y servicios 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.

**103.3.4.** Los proveedores contarán con cinco (5) días hábiles, desde de la fecha de inscripción del usuario, para abstenerse de enviar mensajes con fines comerciales y/o publicitarios a los usuarios inscritos en el RNE.

**103.3.5.** 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.

**103.3.6.** Los proveedores 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 proveedores de telefonía móvil. Esta información deberá estar también disponible en la página web del proveedor y a través de las líneas gratuitas de atención al usuario.

**103.4.** 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

proveedores tales como avisos de vencimiento o corte de facturación. Este tipo de mensajes podrán ser enviados por el proveedor siempre y cuando los mismos no tengan costo alguno para el usuario y éste no se haya negado a la recepción de dichos mensajes.

**103.5.** 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 103.4 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 párrafo, evento en el cual se requiere la aceptación expresa e inequívoca del usuario.

**PARÁGRAFO 2:** Todos los proveedores servicios de comunicaciones 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 proveedores de servicios de comunicaciones 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-."

**ARTICULO 6. VIGENCIA.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Dada en Bogotá D.C. a los 24 DIC 2012

### PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



**DIEGO MÓLANO VEGA**  
Presidente



**CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR**  
Director Ejecutivo

S.C. Acta No.276 1/11/2012.  
CC. Acta No. 841 25/10/2012  
NSC/CGT/MAD

77

78