

Rad. 2021805709, 2021805708
Cod. 4000
Bogotá D.C.

CRC

Radicación: 2021510414
Fecha: 26/05/2021 10:43:46 A. M.
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON
AGENTES



REF. Su comunicación con el asunto "Registro llamadas robóticas Agrego líneas - Re: Derecho de petición de información - Inquietud sobre regulación y solicitud de tema de trabajo". Traslado por competencia.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- recibió sus comunicaciones, radicadas internamente bajo los números 2021805709 y 2021805708, en las que solicita que no se publiquen sus datos personales en los informes de gestión de la entidad, y plantea algunas inquietudes relacionadas con el Registro Nacional de Excluidos- RNE y el Régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones.

Al respecto, es importante señalar que el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019¹, establece que la CRC es el órgano encargado, entre otros, de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin que la prestación de los servicios de comunicaciones sean económicamente eficientes, y reflejen altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

La CRC, entonces, dirige todos sus esfuerzos al objetivo consistente en garantizar que, en virtud de la prestación de los servicios de comunicaciones, la población colombiana tenga un mayor nivel de bienestar, a través de la promoción de la libre competencia, la inversión, la prestación eficiente del servicio y la salvaguarda de los derechos de los usuarios.

En este sentido, le informamos que esta Comisión está facultada para la expedición de normas de protección al usuario en materia de comunicaciones, por lo que nuestras competencias nos

¹ El 25 de julio de 2019 fue expedida la Ley 1978, en virtud de la cual se suprimió y se ordenó la liquidación de la ANTV, y, en consecuencia, se redistribuyeron las funciones en materia de televisión entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- MinTIC, la CRC, la Agencia Nacional del Espectro- ANE y la Superintendencia de Industria y Comercio-SIC.

Continuación: REF. Su comunicación con el asunto "Registro llamadas robóticas Agrego líneas - Re: Derecho de petición de información - Inquietud sobre regulación y solicitud de tema de trabajo". Traslado por competencia. Página 2 de 8

permiten orientar al usuario para que pueda solucionar efectivamente sus inconvenientes, sin embargo, la CRC no posee facultades legales para controlar, vigilar o sancionar a los operadores por los motivos que expone en su comunicación.

Así las cosas, le aclaramos que, de acuerdo con el artículo 37 de la Ley 1978 de 2019, modificatoria de la Ley 1341 de 2009, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es la entidad encargada de ejercer las mencionadas funciones de vigilancia y control respecto de la protección de los usuarios.

De esta manera, a continuación, la Comisión se permite dar respuesta a sus inquietudes que se relacionen con sus competencias, en el mismo orden en el que fueron planteadas:

- 1. "Informo que NO deseo que se publiquen mis datos personales en sus informes de gestión, como otras veces lo han hecho en la CRC, que publican sin autorización datos de las personas en informes y páginas web en sus reportes, ni que se compartan mis datos personales con ningún tercero, salvo reserva estricta de los fines de la presente solicitud, y la vigencia de dicho derecho es únicamente el presente trámite y sus consecutivos."***

Respuesta CRC:

La CRC precisa que los datos personales que recibe de sus usuarios o sus funcionarios no son publicados sin la autorización previa de su titular.

- 2. "Qué mecanismos de protección legal y procesal tiene el usuario para protegerse de llamadas automáticas robotizadas repetidas que no son para cobros de deudas ni solicitud de cumplimiento de obligaciones, sino aparentemente publicitarias ó sondear si una línea está activa".***

RESPUESTA CRC:

Al respecto, la CRC precisa que el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones expedido por esta Entidad se encuentra contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En este sentido, es importante señalar la autorización por parte del usuario para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y actualización de sus datos personales por parte del operador; la finalidad que se le dará a los mismos; los derechos con que cuenta el usuario respecto de dichos datos; así como las condiciones en que procede la revocatoria de la autorización que el usuario otorgó al operador para el uso y circulación de sus datos personales, deben en todo momento atender y dar cumplimiento a las normas vigentes en materia de protección de datos personales, esto es, la Ley 1581 de 2012 o cualquier norma que la modifique, complemente o sustituya.

Continuación: REF. Su comunicación con el asunto "Registro llamadas robóticas Agrego líneas - Re: Derecho de petición de información - Inquietud sobre regulación y solicitud de tema de trabajo". Traslado por competencia. Página 3 de 8

Recuerde que la Entidad que vigila y controla el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la mencionada Ley es la **Superintendencia de Industria y Comercio - SIC**.

Teniendo en cuenta lo anterior, paralelo a esta comunicación damos traslado de su comunicación a la entidad competente- **SIC**-, de acuerdo con los términos del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA, para que conozca la inquietud que menciona.

3. *¿Qué regulación sustenta el Registro Nacional de Excluidos, RNE?*

RESPUESTA CRC:

La Resolución CRC 5050 de 2016², contiene las disposiciones aplicables al Registro Nacional de Excluidos-RNE. Dicha resolución puede ser consultada a través del siguiente enlace https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm.

4. *¿Qué sanciones existen para las empresas que NO respetan el RNE? La CRC siempre responde a este tipo de preguntas: "nosotros no somos ente sancionatorio". No es esa la pregunta. La pregunta es: QUÉ SANCIONES existen para quien no cumpla el RNE.*

RESPUESTA CRC:

El artículo 65 de la Ley 1341 de 2009³ señala las sanciones a imponer en caso en que cualquier persona natural o jurídica incurra en cualquiera de las infracciones señaladas en el artículo 64 de la misma ley. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad penal o civil en que pueda incurrir el infractor.

Corresponde a la autoridad que ejerce las funciones de vigilancia y control, determinar la sanción a aplicar. En este sentido, la CRC reitera que no posee facultades legales para controlar, vigilar o sancionar a los operadores por los motivos que expone en su comunicación.

5. *"Qué figuras legales pueden alegarse que hay un abuso en el acto de realizar estas repetidas llamadas una y otra vez, sin tener un número al cual acudir para indicar que no se llame más, que al devolver la llamada son números "inactivos" (una grabación del operador dice: "esta línea es inactiva", como ocurre ahora con las diversas llamadas automáticas cuando se les devuelve la llamada), de manera que el ciudadano común y apurado no tiene ante quién quejarse."*

² Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones

³ Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.

Continuación: REF. Su comunicación con el asunto "Registro llamadas robóticas Agrego líneas - Re: Derecho de petición de información - Inquietud sobre regulación y solicitud de tema de trabajo". Traslado por competencia. Página 4 de 8

RESPUESTA CRC:

La CRC reitera lo mencionado en respuesta anterior, respecto a que el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones expedido por esta Entidad se encuentra contenido en la Resolución CRC 5050 de 2016.

Es importante que tenga presente que los usuarios que consideren vulnerados los derechos o disposiciones que les protegen, deben presentar su PQR (Petición, Queja, Reclamo o Recurso) directamente ante su operador a través de cualquiera de los medios de atención: página web, línea telefónica, red social y cualquier mecanismo idóneo dispuesto para tal fin, salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario. El operador debe confirmar la recepción de la PQR e indicarle el Código Único Numérico – CUN– que identificará todo el trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la SIC.

Recuerde que su operador debe dar respuesta a la PQR dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación y notificarle lo decidido, a través de un canal digital el cual deberá ser previamente informado al usuario, salvo que este manifieste que desea recibirlo por el mismo medio que la presentó.

Ahora bien, tenga en cuenta que con ocasión de la Resolución CRC 6242 de 2021, los operadores pueden digitalizar su relacionamiento con los usuarios⁴. Es así como, respecto de los asuntos que sean digitalizados, la atención al usuario ya no será atendida a través de cualquier medio de atención, sino sólo en el canal digital que disponga el operador. De todas maneras, el usuario siempre podrá presentar cualquier PQR a través de la línea de atención telefónica.

Si la respuesta dada por el operador a su PQR no es satisfactoria, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha en que recibió tal respuesta, usted podrá solicitarle a su operador que revise nuevamente su reclamación o PQR mediante un recurso (esto se denomina Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación). Usted puede presentar el recurso de reposición a través de cualquiera de los medios de atención salvo que el operador haya informado previamente el medio digital de recepción de su solicitud. En todo caso podrá presentar siempre el recurso de reposición a través de la línea de atención telefónica.

Cuando el operador no cambie de parecer e insista en su respuesta, este deberá remitir su PQR a la SIC para que esta Entidad tome la decisión final sobre su caso.

6. ¿Qué mecanismos existen para los abonados de un servicio el negar el derecho a que las empresas de otros operadores llamen a hacer sondeos de vigencia de

⁴ Esta medida busca que, a través del fortalecimiento de los medios de atención digitales, el usuario encuentre una mayor satisfacción en su relación con el operador y esto se constituya como un factor de competencia entre los operadores de servicios de comunicaciones.

Continuación: REF. Su comunicación con el asunto "Registro llamadas robóticas Agregó líneas - Re: Derecho de petición de información - Inquietud sobre regulación y solicitud de tema de trabajo". Traslado por competencia. Página 5 de 8

una línea, ó llamen a hacer ofertas comerciales, ó llamen para cualquier fin.?

Respuesta CRC:

La CRC reitera lo mencionado en la respuesta a la pregunta No. 2 y 5 del presente documento.

- 7. "Deseo expresar mi preocupación al ver que en su regulación únicamente han creado el RNE para evitar mensajes SMS en los números excluidos, PERO no parece haber regulación para otra molestia más grave que son las múltiples llamadas no autorizadas que se reciben una y otra vez a lo largo del día para efectos comerciales, a pesar de que el usuario indica una y otra vez a las empresas de origen que NO desea dicho tipo de llamadas."**

Respuesta CRC:

En Colombia, tal como se ha mencionado, existen diferentes normas en materia de protección de datos personales que deben ser acatadas, entre otros agentes, por los operadores de servicios de comunicaciones. Adicionalmente, existen las respectivas autoridades de vigilancia y control que se encargan de validar el cumplimiento de estas medidas.

- 8. "Sobre este punto 6, deseo saber si en su mesa de trabajo existe la intencionalidad de regular dichas llamadas como existe en otros países. Buscando que, por ejemplo, exista un único registro nacional de números excluidos PARA TODO tipo de búsquedas."**

Respuesta CRC:

A efectos de establecer o determinar nuevas condiciones regulatorias, debe tenerse en cuenta que de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.13.2.1 del Decreto 1078 de 2015, las Comisiones de Regulación tienen la obligación de definir un plan estratégico para periodos mínimos de cinco (5) años y una agenda regulatoria anual de carácter indicativo

Para el caso de la agenda regulatoria anual, la CRC publicó el borrador de la Agenda Regulatoria para el periodo 2021-2022⁵, los comentarios recibidos y posteriormente la Agenda "final" para el mismo periodo, en la cual se incluyeron de manera indicativa las actividades, proyectos y estudios identificados para su desarrollo en el citado periodo.

Es menester recordar que la CRC ha formalizado la aplicación de Análisis de Impacto Normativo-AIN dentro de sus procesos de diseño regulatorio desde el primer trimestre de 2017, como una buena práctica que contribuye a la estimación y cuantificación de los costos y beneficios de sus

⁵ <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/agenda-regulatoria-2021-2022>

Continuación: REF. Su comunicación con el asunto "Registro llamadas robóticas Agrego líneas - Re: Derecho a petición de información - Inquietud sobre regulación y solicitud de tema de trabajo". Traslado por competencia. Página 6 de 8

eventuales medidas, y a las alternativas que como regulador puede adoptar, junto con sus posibles efectos.

De esta manera, la consolidación de cualquier acto administrativo de carácter general es producto de una labor robusta y rigurosa, que no puede ser enmendada o complementada sin agotar las etapas de AIN⁶ correspondiente, por lo que, se reitera que en caso de que se llegare a establecer o identificar la necesidad de realizar algún tipo de intervención regulatoria para una problemática en particular, deberá agotar todo el proceso establecido de acuerdo con lo descrito anteriormente.

Las temáticas o proyectos regulatorios que la CRC revisa y desarrolla en cada vigencia son definidos con el sector en el último trimestre de cada año y son registrados en la Agenda Regulatoria, por tanto, lo invitamos a plantear esta propuesta en el marco de la construcción de la Agenda Regulatoria 2022 - 2023, cuyo borrador será publicado en virtud de lo establecido en el Decreto 1078 de 2015⁷.

Así las cosas, usted podrá participar con sus observaciones y comentarios debidamente sustentados en la discusión de la propuesta de Agenda Regulatoria para el periodo 2022-2023 y durante el plazo que se anuncie a través de la página web de la CRC: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/agenda-regulatoria>.

9. ***"En caso de NO existir dicha regulación, qué mecanismos de participación ciudadana concreta y efectiva pueden usarse para elevar a su grupo de trabajo la solicitud de regular que exista dicho registro ó de que se amplíe el concepto del RNE a todo tipo de llamadas, no sólo SMS."***

RESPUESTA CRC:

La CRC reitera lo mencionado en la respuesta a la pregunta No. 8 del presente documento.

10. ***"De qué manera puede denunciarse, con objetivo de buscar una sanción para el actor que lo realice ó registro de antecedente, que desde LÍNEAS que pertenecen al operador CLARO, de manera repetida se me ha estado llamando una y otra vez, tanto en fines de semana como en días y horas hábiles en llamadas aparentemente robotizadas en donde llaman a colgar, simplemente, sospecho, para saber si alguien contesta al otro lado de la línea. En cuanto***

⁶ Documento de formulación de problema con la identificación de la problemática, causas y consecuencias y socialización del mismo al sector, documento soporte con los análisis jurídicos, técnicos y económicos que haya lugar, planteamiento de alternativas y socialización de la mismas con el sector, diseño de propuesta regulatoria, entre otros.

⁷ En lo referente al Libro 2, Parte 2, Título 13 "Reglas mínimas para garantizar la divulgación y la participación en las actuaciones de las Comisiones de Regulación", del Decreto 1078 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones" (Compilatorio del Decreto 2696 de 2004).

Continuación: REF. Su comunicación con el asunto "Registro llamadas robóticas Agregó líneas - Re: Derecho de petición de información - Inquietud sobre regulación y solicitud de tema de trabajo". Traslado por competencia. Página 7 de 8

contesto, se cuelga la llamada. Es un abuso y amablemente solicito su asesoría tanto en pasar el requerimiento particular al operador CLARO, como su amable asesoría en qué figuras legales y procesales existen para ejercer denuncia efectiva ante la Superintendencia SIC y qué otras entidades aparte de la SIC pueden también recibir dicha denuncia."

RESPUESTA CRC:

La CRC reitera NO posee facultades legales para controlar, vigilar o sancionar a los operadores por los motivos que expone en su comunicación. En este sentido, reiteramos el traslado de su comunicación a la entidad competente- **SIC**-, de acuerdo con los términos del artículo 21 del CPACA, para que conozca la inquietud que menciona.

Ahora bien, teniendo en cuenta su solicitud, y de conformidad con lo establecido en el artículo 2.1.24.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, como entidad del Gobierno Nacional damos traslado de su comunicación a su operador **TIGO** y también al operador **CLARO** para que se sirva recibir, atender, tramitar y responder directamente la inconformidad que manifiesta en su comunicación.

A partir de este momento le corresponde a cada operador atender y responder su petición, queja o recurso de acuerdo con los términos del CPACA, esto es, dentro de los 15 días hábiles siguientes, por lo tanto, podrá dirigirse a su operador para conocer el estado del trámite de su petición, queja, reclamo o recurso.

11. "En el correo enviado hace unos minutos, (...) olvidé agregar las líneas del punto 7, permítanme corregir en este correo, que ya las incluye allí. También solicito saber QUIÉN ó QUÉ EMPRESA me está llamando de esa manera robótica y abusiva. Observen las muchas llamadas: El reporte de llamadas que he recibido es:

- **A mi teléfono Tigo, 300 490 46 69, han estado llamando, y algunas de las líneas de origen son las siguientes, que son líneas de Claro, pero siempre cambian. Las fechas a continuación van en formato AÑO-MES-DÍA**
- **313 202 29 79 llamada robótica a colgar en 2021-05-11, 8:39AM (martes mañana)**
- **3219073869 llamada 2021-05-10 lunes 19:16**
- **3219073940 llamada 2021-05-10 lunes 15:24**
- **3219073922 llamada 2021-05-10 lunes 14:30**
- **3219073907 llamada 2021-05-10 lunes 13:46**
- **3219073940 llamada 2021-05-10 lunes 07:26**
- **312 302 60 57 2021-05-09, hora 9:56am (domingo mañana)**
- **321 907 39 25 llamada robótica a colgar 2021-05-08 hora 16:55(sábado tarde)**
- **321 907 38 68 llamada robótica a colgar en 2021-05-07 hora 15:55**

Continuación: REF. Su comunicación con el asunto "Registro llamadas robóticas Agrego líneas - Re: Derecho de petición de información - Inquietud sobre regulación y solicitud de tema de trabajo". Traslado por competencia. Página 8 de 8

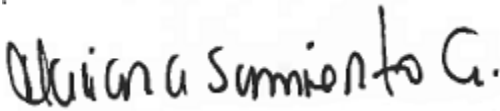
- (viernes tarde)**
- ***Estas son ALGUNAS de las llamadas recientes, puesto que he borrado algunas otras.***

RESPUESTA CRC:

Dado que esta solicitud complementa la solicitud dirigida a los operadores **TIGO** y **CLARO**, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.1.24.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, como entidad del Gobierno Nacional damos traslado de su comunicación a **TIGO** y a **CLARO** para que se sirva recibir, atender, tramitar y responder directamente la inconformidad que manifiesta en su comunicación.

En los anteriores términos damos respuesta de fondo a su comunicación y quedamos atentos a resolver cualquier inquietud sobre el particular.

Cordial Saludo,



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Adriana Barbosa / Camilo Acosta

Traslado por competencia:

Doctora:
HILDA MARÍA PARDO HASCHE
Representante Legal
COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A / TELMEX COLOMBIA S.A.
Email: pqrstrasladogobierno@claro.com.co

Doctor:
MARCELO CATALDO
Representante Legal
COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P
Email: NotificacionesJudiciales@TigoUne.com

Doctora:
SANDRA MILENA URRUTIA PÉREZ
Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones
Superintendencia de Industria y Comercio
Email: crc@sic.gov.co