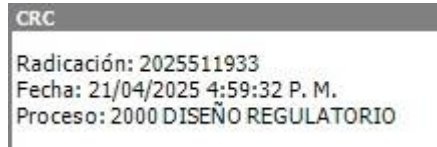


Rad. 2025804825
Cod. 2000
Bogotá, D.C.



REF: Su consulta «Solicitud de información y documentación», identificada con radicado 2025804825.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su escrito con radicado 205804825 mediante el cual eleva las siguientes consultas asociadas a la titularidad y uso de líneas móviles:

«(...)

- En Colombia, ¿es posible efectuar llamadas desde números ajenos y a expensas de los titulares de estos? se ruega especificidad en la respuesta.
- Si sí, ¿quiénes podrían hacerlo? ¿cómo? ¿con qué? ¿desde cuándo? se ruega detalle en la respuesta.
- Si sí, ¿esta práctica es constitucional, legal y reglamentaria? se ruega contundencia en la respuesta.
- ¿Qué entidad, pública o privada, está facultada, obligada y en capacidad de dar cuenta sobre el uso de números ajenos para hacer llamadas a terceros? por ejemplo, las que el suscrito recibió.
- ¿Qué entidad, pública o privada, tiene a cargo velar por el debido uso de abonados telefónicos?»

1. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de proceder a analizar de fondo su solicitud le informo que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA¹, según las competencias que le han sido otorgadas por el ordenamiento jurídico vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

¹ «Artículo 28. Alcance de los conceptos. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución».

Así mismo, le informo también que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que los mismos deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio; en este caso, lo correspondiente a las disposiciones legales y regulatorias, en lo relativo a las temáticas objeto de su consulta.

2. Consideraciones preliminares sobre las competencias de esta Comisión

A partir del contexto general en el que se enmarcan sus inquietudes, resulta oportuno señalar que según lo dispuesto por el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la CRC es «una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional, con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal, y con personería jurídica, la cual forma parte del Sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones», y es el órgano «encargado 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 sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora».

Esta misma disposición señala que para efectos de lo anterior, la CRC debe adoptar una regulación que promueva la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria, la neutralidad de la red, e incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores de la misma Ley 1341 de 2009.

Para desarrollar el anterior objeto misional, el legislador, otorgó directamente a la CRC por medio del artículo 22 de la Ley en comento, modificada por la Ley 1978 de 2019, así como de la Ley 1369 de 2009, facultades que típicamente debe ostentar un regulador para promover la competencia en los servicios de telecomunicaciones, maximizar el bienestar de los usuarios, regular el acceso y uso de instalaciones esenciales necesarias para facilitar la entrada de agentes al mercado, definir las condiciones para la interconexión y la interoperabilidad de las redes de telecomunicaciones, regular el uso adecuado de los recursos escasos diferentes al espectro, proteger el pluralismo y las audiencias, solucionar controversias y promover y garantizar los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, en términos generales.

3. Sobre el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones

Teniendo en cuenta que su consulta se refiere, en términos generales, a la prestación de servicios de telecomunicaciones y, específicamente, al uso de líneas telefónicas por terceros diferentes a su titular, antes de dar una respuesta a las consultas presentadas, es necesario recordar algunos aspectos contenidos en la regulación general expedida por esta Comisión en relación con la materia objeto de consulta.

El artículo 2 de la Ley 1341 de 2009² establece como principio orientador de la legislación y de la regulación del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) la protección de los derechos de los usuarios. Adicionalmente, el artículo 4³ de la misma ley señala que el Estado intervendrá en el sector TIC, entre otros, con el fin de proteger los derechos de los usuarios y de promover la seguridad informática en las TIC.

En desarrollo de lo anterior y en cumplimiento de lo establecido en el numeral 1 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009⁴, la CRC expidió el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, contenido en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. Este régimen se encuentra compuesto, entre otras, por disposiciones que fijan (i) su ámbito de aplicación⁵; (ii) los principios que orientan su interpretación y dentro de los cuales se encuentran el principio de

² Ley 1341 de 2009. «Artículo 2. Principios orientadores. (...) Son principios orientadores de la presente ley. (...) 4. Protección de los derechos de los usuarios. El Estado velará por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, así como por el cumplimiento de los derechos y deberes derivados del Hábeas Data, asociados a la prestación del servicio. Para tal efecto, los proveedores y/u operadores directos deberán prestar sus servicios a precios de mercado y utilidad razonable, en los niveles de calidad establecidos en los títulos habilitantes o, en su defecto, dentro de los rangos que certifiquen las entidades competentes e idóneas en la materia y con información clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna para que los usuarios tomen sus decisiones.»

³ Ley 1341 de 2009. «Artículo 4. Intervención del Estado en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. En desarrollo de los principios de intervención contenidos en la Constitución Política, el Estado intervendrá en el sector las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para lograr los siguientes fines: 1. Proteger los derechos de los usuarios, incluyendo a los niños, niñas y adolescentes, y a la familia velando por la calidad, eficiencia y adecuada provisión de los servicios, y la promoción de la digitalización de los trámites asociados a esta provisión. (...) 11. Promover la seguridad informática y de redes para desarrollar las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.»

⁴ Ley 1341 de 2009. «Artículo 22. Funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Son funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. respecto de la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de televisión abierta radiodifundida y todas las demás modalidades del servicio de televisión y el servicio de radiodifusión sonora, las siguientes: 1. Establecer el régimen de regulación que maximice el bienestar social de los usuarios.»

⁵ Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.1.1. Ámbito de aplicación. Este régimen aplica a todas las relaciones surgidas entre los usuarios y los operadores (entendidos estos en el presente Régimen como: los proveedores de redes y servicios de telefonía móvil y fija, acceso a internet fijo y móvil, y operadores de televisión cerrada), en el ofrecimiento de servicios de comunicaciones, en la celebración del contrato, durante su ejecución y en la terminación del mismo.»

El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato. (...)»

Continuación: REF: Su consulta «Solicitud de información y documentación», identificada con radicado Página 4 de 7
 2025804825.

calidad⁶ y de información⁷; (iii) los derechos de los usuarios⁸, entre los cuales se encuentran, entre otros, el derecho a recibir los servicios contratados⁹, a presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos ante decisiones desfavorables¹⁰ y a recibir protección de la información cursada por las redes de los operadores¹¹; (iv) las obligaciones de los usuarios¹², tales como informarse de las condiciones del servicio¹³, cumplir los términos y condiciones pactados en el contrato¹⁴, no cometer o ser partícipe de actividades de fraude¹⁵, hacer uso adecuado de las redes, de los servicios y de los equipos necesarios para la prestación de aquellos¹⁶, informar al operador ante cualquier falla en la prestación del servicio¹⁷, actuar de buena fe durante la relación contractual¹⁸ y permitir que el operador revise el funcionamiento de los servicios¹⁹; (v) la obligación de los operadores de prevenir fraudes al interior de sus redes²⁰; y (vi) los modelos de contrato único y de condiciones

⁶ Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.1.2. Este Régimen de interpretará en la forma que mejor garantice el desarrollo de los siguientes principios orientadores: (...) 2.1.1.2.3. Calidad. Los operadores deben prestar los servicios continua y eficientemente, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en la regulación. En caso de que los niveles de calidad sean establecidos contractualmente, estos en ningún caso podrán ser inferiores a los dispuestos en la regulación.»

⁷ Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.1.2. Este Régimen de interpretará en la forma que mejor garantice el desarrollo de los siguientes principios orientadores: (...) 2.1.1.2.4. Información. El usuario tiene derecho a recibir información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita, para que pueda tomar decisiones conociendo las condiciones del servicio que le es ofrecido o prestado (...)».

⁸ Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.2.1. Derechos. Los principales derechos del usuario de servicios de comunicaciones, sin perjuicio de los demás desarrollados en el presente Régimen, son: (...)».

⁹ Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.2.1. (...) 2.1.2.1.1. Recibir los servicios que contrató de manera continua, sin interrupciones y con la calidad fijada por la regulación y la pactada contractualmente.»

¹⁰ Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.2.1. (...) 2.1.2.1.3. Presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso), recibir atención integral y obtener una respuesta oportuna, a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que la respectiva interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá presentar cualquier PQR a través de la línea de atención telefónica.»

¹¹ Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.2.1. (...) 2.1.2.1.6. Recibir protección de la información que cursa a través de la red del operador, quien debe garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones.»

¹² Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.2.2. Obligaciones. Las principales obligaciones del usuario de servicios de comunicaciones son: (...)».

¹³ Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.2.2. (...) 2.1.2.2.1. Informarse acerca de las condiciones del servicio, antes de celebrar el contrato o aceptar la prestación de un nuevo servicio.»

¹⁴ Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.2.2. (...) 2.1.2.2.2. Cumplir los términos y condiciones pactados en el contrato.»

¹⁵ Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.2.2. (...) 2.1.2.2.4. No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.»

¹⁶ Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.2.2. (...) 2.1.2.2.6. Hacer uso adecuado y de forma respetuosa de los medios de atención dispuestos por el operador.»

¹⁷ Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.2.2. (...) 2.1.2.2.8. Informar al operador ante cualquier falla en la prestación del servicio.»

¹⁸ Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.2.2. (...) 2.1.2.2.11. Actuar de buena fe durante toda la relación contractual.»

¹⁹ Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.2.2. (...) 2.1.2.2.13. Permitir que el operador ejecute labores tendientes a revisar el funcionamiento de los servicios, y en especial permitir la realización de revisiones o visitas técnicas previamente programadas y aceptadas.

²⁰ Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.10.7. Prevención de fraudes. Los operadores tienen la obligación de hacer uso de herramientas tecnológicas adecuadas para prevenir que se cometan fraudes al interior de sus redes y debe hacer controles periódicos respecto a la efectividad de estos mecanismos. (...)».

generales de prestación de servicios móviles²¹.

A lo anterior, se debe agregar que en tanto resulte aplicable el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, de conformidad con el artículo 2.1.27.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, «en ningún caso los operadores pueden limitar la aplicación y/o el cumplimiento de las disposiciones de este régimen», lo que significa que no es posible para un Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) excluirse de las disposiciones que componen tal régimen, por lo que deben en todo momento dar cumplimiento a lo allí dispuesto, cuya interpretación, además, deberá realizarse siempre en la forma más favorable a los usuarios²².

4. Respuesta a las inquietudes planteadas en su solicitud

Aclarados algunos aspectos de la regulación general expedida por la CRC en relación con el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, a continuación se atenderán las consultas específicas puestas en conocimiento de esta Entidad.

«(...)

- En Colombia, ¿es posible efectuar llamadas desde números ajenos y a expensas de los titulares de estos? se ruega especificidad en la respuesta.
- Si sí, ¿quiénes podrían hacerlo? ¿cómo? ¿con qué? ¿desde cuándo? se ruega detalle en la respuesta.
- Si sí, ¿esta práctica es constitucional, legal y reglamentaria? se ruega contundencia en la respuesta.

(...)»

Respuesta CRC

Teniendo en cuenta las disposiciones antes indicadas, en tanto resulte aplicable el Régimen de Protección de Servicios de Comunicaciones establecido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, los usuarios están en el deber de utilizar los servicios contratados de conformidad con las disposiciones legales y regulatorias pertinentes y según los términos y condiciones pactados con el operador. Lo anterior significa que, en principio, es el usuario titular de la línea, y no terceros ajenos al contrato, el único llamado a usar el servicio, lo cual deberá hacer en forma adecuada, de buena fe y siempre absteniéndose de participar en cualquier actividad de tipo fraudulento.

²¹ Resolución CRC 5050 de 2016. «Formato 2.3.1. DEL CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES EN MODALIDAD POSPAGO Y CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE ESTOS SERVICIOS EN MODALIDAD PREPAGO.»

²² Artículo 34 de la Ley 1480 de 2011 y numeral 2.1.1.2.1. del artículo 2.1.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En tal sentido, el usuario suscriptor del contrato es el único responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos, la SIM o los servicios, tal y como está dispuesto en el modelo de contrato único de prestación de servicios móviles establecido en la regulación general expedida por esta Comisión²³. En caso de que se incumpla alguno de los anteriores deberes, es prerrogativa del operador dar por terminado el contrato de prestación de servicios con ocasión del incumplimiento por parte del usuario.

En cualquier caso, para efectos de promover la seguridad informática y garantizar la protección de los derechos de los usuarios, los operadores deben hacer uso de herramientas para prevenir que se cometa fraude al interior de sus redes, así como dar estricto cumplimiento al Régimen de Protección de Datos Personales establecido en la Ley 1581 de 2012.

Sin perjuicio de lo anterior, se debe mencionar que es prerrogativa de las partes pactar condiciones de uso particulares específicas en virtud de las cuales el uso de la línea contratada pueda ser usada por personas o individuos diferentes al titular de la línea, siempre y cuando con ello no se contravenga ninguna disposición legal o regulatoria.

Finalmente, se debe señalar que no se encuentran bajo el ámbito de aplicación del Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, aquellos contratos que sean el resultado del acuerdo particular y directo al que lleguen las partes luego de negociar y pactar las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones técnicas, económicas y jurídicas del servicio, y en los que se pacte expresamente la inaplicación de dicho régimen. En estos casos, el uso de la línea telefónica contratada, y por lo tanto su posible uso por parte de terceros distintos al titular de la línea y suscriptor del contrato, dependerá exclusivamente de las cláusulas contractuales libremente negociadas y pactadas por las partes.

«(...)

- ¿Qué entidad, pública o privada, está facultada, obligada y en capacidad de dar cuenta sobre el uso de números ajenos para hacer llamadas a terceros? por ejemplo, las que el suscrito recibió.
- ¿Qué entidad, pública o privada, tiene a cargo velar por el debido uso de abonados telefónicos?»

Respuesta CRC

Tal y como se indicó en la sección de esta comunicación denominada «3. Sobre el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones», es derecho de los usuarios presentar peticiones, quejas o reclamos ante los operadores y, consecuentemente, recibir atención integral y obtener una respuesta oportuna. En la misma línea, ante una respuesta o decisión del operador parcial o totalmente desfavorable a su petición, queja o reclamo, es derecho

²³ Resolución CRC 5050 de 2016, Formato 2.3.1.

Continuación: REF: Su consulta «Solicitud de información y documentación», identificada con radicado Página 7 de 7
 2025804825.

de los usuarios presentar el recurso de reposición, ante los operadores, y el de apelación, ante la Superintendencia de Industria y Comercio²⁴, con el propósito de que se reconsidere la decisión desfavorable.

Adicionalmente, resulta pertinente informarle que en caso de considerar que se está haciendo un uso indebido de líneas telefónicas de modo que se pueda estar transgrediendo el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 o el Régimen de Protección de Datos Personales contenido en la Ley 1581 de 2012, es la Superintendencia de Industria y Comercio la autoridad competente para ejercer las funciones administrativas de inspección, vigilancia y control sobre los asuntos en cuestión.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación, y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que tenga.

Cordial saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Firmado digitalmente por
 MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Fecha: 2025.04.22 09:32:23 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
 Coordinadora Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Camilo Bustamante
 Revisado por: Alejandra Arenas Pinto

²⁴ Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.24.5. Recursos. (...)»