

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RADICACION: 23-504781- -0-0	FECHA: 2023-11-09
DEPENDENCIA: 12 GRUPO DE	11:48:49
TRABAJO DE REGULACIÓN	EVENTO: SIN EVENTO
TRAMITE: 334 REMISIINFORMA	FOLIOS: 2
ACTUACION: 425 REMISIONIFORMACI	

Bogotá D.C.

Señores

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

[agendaregulatoria@crcom.gov.co](mailto:agendaregulatoria@crcom.gov.co)

**Asunto:** Comentarios de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** al documento denominado "*Borrador Agenda Regulatoria CRC 2024-2025*".

Respetados Señores:

Esta Superintendencia realiza un seguimiento permanente a los proyectos normativos y demás documentos 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, considera necesario presentar los siguientes comentarios:

- En relación con los proyectos o estudios en curso:

Por una parte, la agenda plantea dar continuidad a los proyectos de **(i)** "[a]ctualización de medidas de participación y protección de los televidentes especialmente de niños, niñas y adolescentes" y **(ii)** "[a]ctualización de las medidas del Registro de Números Excluidos – RNE".

Al respecto, los tiempos establecidos son consecuentes con las necesidades detectadas, teniendo en cuenta que, el primero de los proyectos enunciados es relativo a la especial protección de los niños, niñas y adolescentes, y a los televidentes en general, en lo atinente a garantizar sus derechos; y el segundo se adecúa al plazo otorgado al regulador por la Ley 2300 de 2023<sup>2</sup>, para adoptar el "*Registro de Números Excluidos*" mediante el cual se quiere proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, estableciendo los canales, el horario y la periodicidad en la que estos pueden ser contactados por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera o por las personas naturales y jurídicas que adelantan gestiones de cobranzas de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación.

Sin embargo, se sugiere: **(i)** efectuar una revisión de la normatividad actual frente a las medidas incorporadas en la Resolución **CRC 5050** de 2016, relacionadas con el "*Registro de Números Excluidos*", con el propósito de verificar si las mismas requieren ser actualizadas regulando los canales, el horario o la periodicidad en la que los operadores de servicios de comunicaciones contactan a los usuarios de dichos servicios para promocionar diferentes ofertas comerciales y; **(ii)** revisar la posibilidad de limitar el contacto cuando los usuarios así lo

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

<sup>2</sup> Ley 2300 de 2023 "*Por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores*".



indiquen, ya que las disposiciones vigentes abarcan únicamente el envío de **SMS** o **USSD** con fines comerciales y publicitarios.

▪ En relación con los proyectos nuevos:

Según se observa, la agenda plantea la tramitación de los proyectos de (i) “[e]strategia de promoción de la mediación audiovisual”, (ii) “[e]studio de infancia y medios audiovisuales 2024” y (iii) “[r]evisión integral de indicadores de disponibilidad de elementos de las redes de acceso fijas y móviles y de las metodologías de medición de servicios de datos fijos” (subrayado fuera de texto original).

Si bien todos los proyectos son relevantes, consideramos necesario hacer hincapié en la iniciativa atinente a la “[r]evisión integral de indicadores de disponibilidad de elementos de las redes de acceso fijas y móviles y de las metodologías de servicios de datos fijos”, en tanto la calidad del servicio es un asunto que incide directamente en la satisfacción de los usuarios, cuyo bienestar es el último fin de la intervención del Estado en los servicios públicos.

Al respecto, el Sector de Normalización de las Telecomunicaciones (**UIT-T**) ha indicado que la calidad del servicio se caracteriza por la combinación de diversos factores de funcionamiento, tales como la operabilidad, accesibilidad e integridad del servicio, por lo cual, la disponibilidad de elementos de redes de acceso fijas y móviles incide directamente en la calidad del servicio prestado al usuario. En tal sentido, recomendamos tener en consideración estos aspectos al momento de estructurar la iniciativa en comento.

Así mismo, agradecemos que una vez se cuente con un borrador preliminar del proyecto, se ponga en consideración de esta Superintendencia a través del correo electrónico [geregulacion@sic.gov.co](mailto:geregulacion@sic.gov.co), previo a surtirse la publicación para comentarios. Esto con el propósito de realizar aportes preliminares desde el ámbito de la protección al consumidor.

Con todo lo anterior, esperamos contribuir al enriquecimiento de la agenda regulatoria propuesta para la vigencia 2024, quedando a disposición para resolver cualquier inquietud que se presente en relación con el particular.

Cordialmente,



**MARÍA ISABEL SALAZAR ROJAS**  
OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: David Mancera/ Yulie lozano  
Revisó: Juan Lozano/ Héctor Barragán  
Aprobó: María Isabel Salazar