

COMENTARIOS Y OBSERVACIONES RESOLUCIÓN XXX DE 2023
“Por la cual se modifican disposiciones sobre el Registro de Números Excluidos contenidas el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”

Se presentan los siguientes comentarios y observaciones al Proyecto No. 2000-38-3-19 sobre la Resolución “Por la cual se modifican disposiciones sobre el Registro de Números Excluidos contenidas el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”.

Entendiendo que la Ley 2300 de 2023 establece nuevas medidas para proteger el derecho de la intimidad de los consumidores y fue allí donde el Gobierno Nacional ordenó la implementación de las medidas técnicas necesarias para adoptar el Registro de Números Excluidos, por medio de la presente y de manera respetuosa se permite presentar las siguientes observaciones al articulado orientadas a contribuir al desarrollo de la Resolución:

I. Comentarios al articulado

• **ARTÍCULO 1.**

Modificar la definición del Registro de Números Excluidos contenida en el Título I de 'DEFINICIONES' de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará así:

“REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS (RNE). Base de datos en la que se podrán inscribir los consumidores y usuarios que no deseen ser contactados mediante el envío de mensajes publicitarios a través de mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones web, correos electrónicos, ni mediante llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario, **que no hubieren proporcionado su consentimiento para ser contactados.**”

- **Comentario:** La Ley 2300 establece la posibilidad de contactar a los consumidores y usuarios siempre en el momento que estos otorguen su consentimiento y establezcan los medios a través de los cuales desean que proveedores, productores y distribuidores los contacten. Por esta razón, es importante aclarar que aquellos registros se tendrán en cuenta para los casos en los cuales el consumidor y el usuario no hubiese aportado un consentimiento aceptando ser contactado.

• **ARTÍCULO 2.**

“SECCIÓN 18. MENSAJES Y LLAMADAS DE CONTENIDO PUBLICITARIO O COMERCIAL

ARTÍCULO 2.1.18.1. ACCESO AL REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS Toda persona que no desee ser contactada mediante mensajes publicitarios o comerciales enviados a través de SMS, aplicaciones web o correo electrónico, ni mediante llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario, podrá inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE), el cual es administrado por la CRC. Quienes se inscriban en el RNE podrán solicitar, en cualquier momento y de forma gratuita, que su inscripción sea eliminada del registro. La inscripción o eliminación al registro se hará efectiva a partir del día hábil siguiente.

La inscripción en el RNE no se referirá a los contactos que tengan como finalidad informar al consumidor sobre la confirmación oportuna de las operaciones monetarias de las realizadas, sobre ahorros voluntarios y cesantías, enviar información solicitada por el consumidor, **relación contractual vigente**, o generar alertas sobre transacciones fraudulentas, inusuales o sospechosas.

Los productores y proveedores de bienes y servicios podrán acceder al RNE para efectos de conocer si los consumidores o usuarios a quienes pretenden contactar para fines comerciales o publicitarios se encuentran inscritos en él o no.

- o **Comentario:** importante incluir dentro de la lista de exclusiones para ser contactado que, el consumidor o usuario tiene una relación contractual vigente y es por este el motivo que el Proveedor o Productor se contacta.
- **ARTÍCULO 2.1.12.4 ENVÍO DE SMS, Y MENSAJES A TRAVÉS DEL SERVICIO DE DATOS NO ESTRUCTURADOS (USSD) CON FINES COMERCIALES O PUBLICITARIOS.**

El envío de estos mensajes por parte de los operadores móviles, PCA e integradores tecnológicos estará sujeto a las siguientes reglas:

2.1.12.4.3 En relación con el envío de mensajes con fines comerciales o publicitarios a través de SMS, el RNE funcionará teniendo en cuenta las siguientes reglas:

a) Los operadores móviles, PCA o Integradores Tecnológicos deben revisar y actualizar permanentemente las bases de datos de sus usuarios, **en los casos que no se haya recabado el consentimiento o aceptación de envío de publicidad por parte del usuario**, para evitar el envío de este tipo de mensajes a los usuarios inscritos en el RNE;

- o **Comentario:** Se insiste nuevamente que para los proveedores y productores el restringir el contacto aun teniendo el consentimiento del Consumidor o Usuario y/o contrato vigente, podría afectar el ejercicio de los derechos y las obligaciones de las partes, y dificultar la adecuada prestación de servicios por parte del Productor o Proveedor.

II Observaciones

- a. Dentro de la Resolución no se especifica si la consulta al RNE será gratuita u onerosa para los Proveedores y Productores.
- b. Se debe establecer el proceso técnico e informático para enlazar o comparar los datos que se encuentran en el RNE, con las bases de datos de los Proveedores y Productores. En la Resolución no se relaciona cual será el sistema que enlazará dicha información, únicamente hace alusión a la consulta, pero se debe tener en cuenta que dicha consulta no podría entenderse como un proceso manual toda vez que, tanto Proveedores como Productores pueden alcanzar bases de datos de miles de usuarios y sería un despropósito que los Proveedores y Productores deban de manera unitaria y manual hacer búsquedas.
- c. La Resolución no hace referencia a la inscripción de menores de edad, ¿estos lo podrían hacer a través de un representante?

- d. No se establece un plazo determinado para que el consumidor o usuario deje de recibir comunicaciones, a partir de la solicitud de registro.
- e. La Resolución no regula si la búsqueda en los registros la debe hacer el encargado o responsable del tratamiento de los datos personales.
- f. ¿Cuál es el plazo para que el proveedor o productor conserve la prueba de la consulta en el RNE?