



# CRC

Rad. 201070039, 201070040  
Cod. 4000  
Bogotá,

Señor  
**RUDOLF KLING**  
Avenida Calle 72 No. 6-30  
Tel: 2172100  
Bogotá D.C.

|             |  |   |   |
|-------------|--|---|---|
| CRC         |  | Comisión de Regulación de Comunicaciones<br>República de Colombia                   |   |
| Radicación: |  |   |   |
|             | * 2 0 1 0 5 0 5 0 2 *  |   |   |
| Fecha:      | 01/03/2010 - 16:28:57  |  |  |
| Proceso:    | 4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS  |   |   |
| Destino:    | RUDOLF KLING   |   |   |
| Asunto:     | SU SOLICITUD BLOQUEO DE MENSAJES   |   |   |
|             |  | SC 13   | 049-1   |

concepto

## REF: Su solicitud de bloqueo de mensajes

Respetado Señor Kling,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- acusa recibo de sus comunicaciones radicadas internamente bajo los números 201070039 y 201070040, constitutiva de una **queja** contra la sociedad **TELFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A.**, a través de la cual informa que continúa recibiendo mensajes con fines comerciales y/o publicitarios, a pesar de haber recibido la confirmación de inscripción exitosa al Registro de Números Excluidos -RNE-.

En relación con su inquietud, en primer lugar le informo que de conformidad con lo dispuesto en la Resolución CRC 2229 de 2009, la CRC creó el RNE con el propósito de brindar a los usuarios de servicios móviles herramientas adicionales para evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) con fines comerciales y/o publicitarios, a través de la inscripción del número de abonado móvil a una base de datos administrada por la CRC, cuando no desee la recepción de este tipo de mensajes.

Ahora bien, en la medida en que los proveedores de servicios móviles deben consultar y atender las inscripciones de los usuarios inscritos en el RNE de conformidad con lo dispuesto en el artículo 65 de la Resolución CRT 1732 de 2007, esta Comisión, paralelo a esta comunicación procederá a trasladar su inquietud a la Superintendencia de Industria y Comercio, SIC, conforme a los términos del artículo 33 del Código Contencioso Administrativo, por considerarla, entidad competente encargada de investigar y sancionar si a ello hubiere lugar, a los proveedores que son sujeto de nuestra regulación en caso de que ellos incumplan las obligaciones legales y regulatorias establecidas en favor de los usuarios.

Ahora bien, en relación con lo que nos plantea en su escrito, le informo que la regulación estableció lo siguiente en relación con las obligaciones a cargo de los proveedores de servicios móviles en relación con el RNE:

**"ARTÍCULO 65. 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:

(...)

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 operador de telecomunicaciones utilizadas para enviar mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, **para lo cual los operadores deberán proceder de forma inmediata.**
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 operadores 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:
  - 3.1 La información que suministren los usuarios únicamente podrá ser utilizada para los fines previstos en la presente resolución.
  - 3.2 El número del usuario inscrito aparecerá en el registro al día hábil siguiente de aquél en que se efectúe su inscripción.
  - 3.3 Los operadores que comercializan contenidos mediante el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) 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.
  - 3.4 **Los operadores contarán con cinco (5) días hábiles, desde de la fecha de inscripción del usuario, para abstenerse de enviar mensajes a los usuarios inscritos en el RNE.**
  - 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.
  - 3.6 Los operadores 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 operadores de telefonía móvil. Esta información deberá estar también disponible en la página Web del operador y a través de las líneas gratuitas de atención al usuario.
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 operadores tales como avisos de vencimiento o corte de facturación. Este tipo de mensajes podrán ser enviados por el operador siempre y cuando los mismos no tengan costo alguno para el usuario y éste no se haya negado a la recepción de dichas mensajes.
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 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 artículo, evento en el cual se requiere la aceptación expresa e inequívoca del usuario.*

**PARÁGRAFO 2.** *Todos los operadores de telecomunicaciones 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 operadores de telecomunicaciones 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), quien deberá prestar su consentimiento de manera expresa e inequívoca para estos efectos”.*

De acuerdo con lo anteriormente transcrito, es claro para la regulación que los proveedores de servicios móviles deben abstenerse de enviar mensajes con fines comerciales y/o publicitarios no solicitados a los usuarios que han recibido la confirmación de inscripción exitosa al RNE, conforme lo dispuesto en la regulación.

Finalmente si quiere conocer más del régimen de protección de los derechos de los usuarios, lo invito a consultar la página [www.comusuarios.gov.co](http://www.comusuarios.gov.co) donde encontrará las respuestas a las preguntas frecuentes o el link: [http://www.crcm.gov.co/images/stories/crt-documents/Normatividad/ResolucionesCRT/Resolucion\\_1732\\_Actualizada\\_2258.pdf](http://www.crcm.gov.co/images/stories/crt-documents/Normatividad/ResolucionesCRT/Resolucion_1732_Actualizada_2258.pdf), para conocer el texto completo de la Resolución CRT 1732 de 2007.

En los anteriores términos y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo, damos respuesta a su consulta y quedamos atentos a cualquier otra aclaración que requiera.

Cordialmente,

*Mariana Sarmiento G.*  
**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Atención al Cliente y Relaciones Externas

Traslado por competencia: Dr. Adolfo León Varela Sánchez, Jefe Grupo Trabajo TIC-SIC-(Con Anexo)  
MAD