



Rad. 201030916
Cod. 4000
Bogotá D.C.

Señora
DARY YOMARA BARRERA NIETO
Transversal 77ª No. 47-41 Barrio San Ignacio
Bogotá D.C.

CRC

CRC Comisión de Regulación de Comunicaciones República de Colombia	
Radicación:  * 2 0 1 0 5 0 6 3 8 *	
Fecha: 11/03/2010 - 09:	
Proceso: 4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS	SC 1390-1
Destino: DARY YOMARA BARRERA NIETO	048-1
Asunto: SU DERECHO DE PETICION	

Asunto: Su derecho de petición. Radicado 201030916

Respetada señora Dary Yomara:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su derecho de petición radicado bajo el número 201030916, mediante el cual solicita a esta entidad establecer: *"Existe o no y en caso de existir cual es el documento que como suscriptor de un servicio de telefonía móvil celular tanto en prepago como en pospago de manera previa, escrita libre y expresa se autoriza a dichas empresas para que los datos obtenidos de las comunicaciones tales como número de teléfono del emisor, número de teléfono del receptor, hora de realización de la llamada, fecha de las llamadas, duración de las mismas, celda donde se inicia la llamada y celda donde termina la llamada el emisor, para que sean incluidos en una base de datos"*.

Inicialmente, me permito reiterarle la respuesta dada por esta Comisión a una de sus inquietudes relacionadas en cierto modo con el objeto de su consulta, mediante el Concepto CRC No. 200952557 del 14 de octubre de 2009, por medio del cual se ratifica lo dicho por esta Entidad a través del Concepto No. 200952433 del 29 de septiembre de 2009.

Con respecto a la **inviolabilidad de las comunicaciones**, los proveedores de redes y/o servicios de telecomunicaciones, deben asegurar los principios (confidencialidad, integridad y disponibilidad) y servicios de seguridad (autenticación, autorización y no repudio) de la información, requeridos para garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones, la información que se curse a través de ellas **y los datos personales de los suscriptores y/o usuarios**, en lo referente a la red y servicios suministrados por dichos operadores. El secreto de las telecomunicaciones se extiende a las comunicaciones de voz, datos, sonidos o imágenes y a la divulgación o utilización no autorizada de la existencia o contenido de las mismas.

De otra parte, con relación a la **seguridad de los datos e informaciones**, los proveedores de redes y/o servicios de telecomunicaciones, deben adoptar mecanismos que garanticen el manejo confidencial, la integridad y disponibilidad de los datos de los suscriptores y/o usuarios, los cuales sólo pueden ser intercambiados con otros proveedores para efectos de la prevención y control de fraudes en las telecomunicaciones y el cumplimiento de las obligaciones regulatorias que así lo exijan.

Los datos suministrados por los suscriptores y/o usuarios para efectos de la adquisición de servicios o la atención de peticiones, no pueden ser usados por los proveedores de redes y/o servicios de telecomunicaciones para la elaboración de bases de datos con fines comerciales o publicitarios, distintos a los directamente relacionados con los servicios ofrecidos por el operador, salvo que medie autorización expresa y escrita del suscriptor y/o usuario.



Los proveedores de redes y servicios, podrán remitir a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a favor del operador, así como solicitar información sobre el comportamiento del suscriptor en sus relaciones comerciales, siempre y cuando el hecho generador de esa obligación sea la mora del mismo en el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato y el suscriptor haya otorgado su consentimiento expreso para pasar información crediticia a un banco de datos al momento de la suscripción del contrato. El reporte a los bancos de datos debe ser previamente informado al suscriptor, con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma. Dicha comunicación debe efectuarse con una antelación de por lo menos quince (15) días a la fecha en que se produzca el reporte. Los operadores deben reportar el pago al banco de datos a más tardar diez (10) días después del momento en que cese la mora.

Con relación a su consulta es importante señalar que parte de la información que usted señala, puede llegar a estar contenida en bases de datos de los operadores prestadores del servicio, para dar cumplimiento a lo establecido por la regulación y para efectos netamente ligados a la prestación del servicio tales como la **facturación detallada** que deben entregar a sus usuarios, donde se reportan los números marcados, fecha, hora y duración de la llamada o para dar cumplimiento a la obligación de reporte de **información técnica a los Centros de Atención de Emergencias-CAE**.

Frente a la facturación, la regulación prevé que los operadores de servicios de telecomunicaciones, deben detallar en la factura al usuario la siguiente información: fecha y hora de la llamada, número marcado, duración o número de unidades consumidas y valor total de la llamada. Así mismo, los operadores de TPBCLD y TPBCLE que cobren por su componente por distancia, deben incluir la ciudad de destino de la llamada.

De otra parte, el artículo 117 de la Resolución 1732 de 2007 fue modificado por la Resolución No. 2239 del 24 de noviembre de 2009, y en este sentido, dicho artículo dispuso que los CAE deben garantizar, como mínimo, la identificación automatizada del número telefónico y de la localización del equipo de usuario desde el cual se realiza la llamada con destino a los CAE, para lo cual los operadores de TMC, entre otros, deben entregar la ubicación geográfica de las estaciones bases – BTS- y el código único de cada BTS, de acuerdo al área de cobertura del servicio del CAE.

Si es de su interés, puede consultar la página www.comusuarios.gov.co donde encontrará las respuestas a las preguntas frecuentes o el link: http://www.crc.com.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.

Cordial saludo,

Mariana Sarmiento A.
MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Atención al Cliente y Relaciones Externas

J GLC.