



CRC

Rad. 201031104
Cód: 4000

Bogotá,

Señora
MONICA EDITH JEREZ BALLEEN
Tel. 4 51 71 51
Cel. 32083 17822
Cra 73A N° 03 – 50
Bogotá, D.C.

CRC		Comisión de Regulación de Comunicaciones República de Colombia	
Radicación:			
	* 2 0 1 0 3 0 6 8 6 *		
Fecha:	15/03/2010 - 14:31:02		
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS		
Destino:	MONICA EDITH JEREZ BALLEEN		
Asunto:	SU DERECHO DE PETICION SOBRE DATOS USUARIOS	SC 138-1	048-1

REF: Derecho de petición radicado interno 201031104

Estimada Señora Mónica Edith,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC–, acusa recibo de su escrito radicado ante esta Entidad bajo el número interno 201031104, por medio del cual formula la siguiente inquietud en relación con los datos de los usuarios:

¿ Existe SI o NO documento y en caso de que exista, cual es el documento con el que de manera previa, libre, expresa y escrita el titular de una línea telefónica en prepago y postpago autoriza a una empresa de Telefonía Móvil para que los datos, provenientes de una comunicación como: el número de teléfono celular emisor de la comunicación, número de teléfono celular del receptor de la comunicación, fecha de la llamada, hora de la llamada, duración de la llamada, dirección de la ubicación de la celda donde emite la llamada el emisor y dirección de ubicación de la celda donde termina la llamada el emisor; sean incluidos en una bases de datos?

Sobre el particular, preliminarmente se debe señalar que mediante Ley 1266 de 2008 el legislador desarrolló el derecho fundamental del Hábeas Data, estableciendo en forma clara en el literal h) de su artículo 3º que dato privado es aquél que por su naturaleza íntima o reservada es relevante para el titular, y en su literal e) del mismo artículo, contempló que dato personal es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica, así mismo, dispuso que los datos personales pueden ser públicos, semiprivados o privados.

El artículo 6 de la Ley 1266 de 2008 señala que “la administración de datos semiprivados y privados requiere el consentimiento previo y expreso del titular de los datos, salvo en el caso del dato financiero, crediticio, comercial, de servicios y el proveniente de terceros países el cual no requiere autorización del titular. En todo caso, la administración de datos semiprivados y privados se sujeta al cumplimiento de los principios de la administración de datos personales y a las demás disposiciones de la presente ley.” Como se observa la ley no prevé el consentimiento previo y expreso del titular del dato en el caso del dato comercial o de servicios.

Handwritten mark



No obstante lo anterior, el uso de los datos suministrado está sujeto al principio de finalidad consagrado en la misma Ley 1266 en el literal b del artículo 4, según el cual la administración de datos personales debe obedecer a la finalidad legítima de su recolección, así en el caso del servicio, será para la prestación del mismo o para la ejecución del contrato de prestación de servicios celebrado para el efecto, esto en el caso de la telefonía móvil, por ejemplo para el establecimiento de llamadas, para suministrar información al usuario, facturar, etc.

Ahora bien la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) expidió el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y Usuarios de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, el cual respecto de los datos de carácter personal ha establecido lo siguiente:

En primer lugar, este régimen prevé que todos los operadores están obligados a informar al usuario acerca de los asuntos más importantes en relación con el servicio que prestan. Por esto, además de la información que debe incluirse en el contrato, los operadores deben mantener disponible para consulta de los usuarios, la información que le facilitará al usuario entender sus deberes, obligaciones y derechos.

En segundo lugar, la citada Resolución CRT 1732 estableció en el artículo 22 que los operadores de telecomunicaciones deben adoptar todas las medidas de seguridad requeridas 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.

En tercer lugar, debe tenerse en cuenta que el artículo 23 de la Resolución 1732 de 2007, dispone que los operadores de telecomunicaciones deben adoptar mecanismos que garanticen el manejo confidencial de los datos de los suscriptores y/o usuarios, los cuales sólo pueden ser intercambiados con otros operadores, para efectos de la prevención y control de fraudes en las telecomunicaciones y el cumplimiento de las obligaciones regulatorias que así lo exijan. Así mismo, deben garantizar el manejo confidencial de la información que se curse en las comunicaciones que para su establecimiento hacen uso de sus redes.

En cuarto lugar, es preciso recordar que 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 operadores 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. Respecto de este aspecto vale la pena señalar que mediante Resolución CRC 2229 de 2009 la Comisión estableció el Registro de Números Excluidos que le permite a los usuarios inscribir gratuitamente su número de abonado móvil, con el propósito de bloquear el recibo de mensajes de texto y multimedia con fines comerciales y publicitarios.

En quinto lugar, el párrafo 3 del artículo 65 de la Resolución CRT 1732 de 2007 modificado por la Resolución 2015 de 2008 establece en el párrafo 3 el deber de los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) de consultar al 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).

[Handwritten signature]



En consecuencia, los datos personales de los usuarios a que usted hace referencia en su inquietud son datos privados que deben ser garantizados a través de los mecanismos que permitan la confidencialidad de los mismos, puesto que hacen parte de la información que sólo interesa a su titular, en consonancia con las garantías regulatorias previamente expuestas y sin perjuicio del uso en interés general que requieran dar entidades, con sujeción a la protección de los mismos antes indicada.”

Ahora bien, sobre la excepciones a la administración de los datos cabe señalar que el artículo 8º de la Ley 1341 de 2009, estableció que en casos de atención de emergencia, conmoción interna y externa, desastres o calamidad pública, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deben suministrar a las autoridades competentes, la información disponible de identificación y de localización del usuario que la entidad solicitante considere útil y relevante para garantizar la atención eficiente en dichos eventos. Dentro de este escenario, cabe resaltar que el artículo 117 de la Resolución CRT 1732 de 2007 dispuso que los Centros de Atención de Emergencias –CAE- deben garantizar, entre otros, la identificación automática del número telefónico y de la localización de la persona que llama, para lo cual, los operadores deben acordar e implementar con los CAE los mecanismos técnicos y operativos idóneos.

Al respecto, se resalta que el mencionado artículo 117 de la Resolución 1732 de 2007 fue recientemente 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.

En los términos del artículo 25 del Código Contencioso Administrativo damos respuesta a su derecho de petición y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial Saludo,

Mariana Sarmiento C.

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Atención al Cliente y Relaciones Externas

MPT

MPT