

Bogotá D.C., 18 de marzo de 2021

{Datos Personales eliminados en virtud de la Ley 1580 de 2012}

Asunto: Radicación: 21-48300
Trámite: 113
Actuación: 440
Folios: 16

Reciba cordial saludo.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, fundamento jurídico sobre el cual se funda la consulta objeto de la solicitud, procede la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a emitir un pronunciamiento, en los términos que a continuación se pasan a exponer:

1. OBJETO DE LA CONSULTA

Atendiendo a la solicitud por usted radicada ante esta Entidad a través su comunicación del 4 de febrero de 2021 en la cual realiza la siguiente consulta:

“En las empresas de servicios públicos domiciliarios, es procedente recibir a través de las plataformas digitales o canales de atención, solicitudes de información y/o derechos de petición en los que el solicitante sea menores de edad?”

Hay alguna restricción con el suministro de los datos públicos diligenciados por estos menores en el formulario de asesor virtual para poder acceder a la plataforma de la empresa de servicios públicos?

Es necesaria la presencia o autorización de un mayor de edad para que estos menores puedan realizar consultas o solicitudes en relación con la prestación de un servicio público?



Es necesario que la empresa de servicios públicos domiciliarios, realice un aviso en el que se declare que el ingreso a la plataforma sea exclusivamente para un mayor de edad y en caso de que se presente un menor deberá estar acompañado por un adulto?”

Nos permitimos realizar las siguientes precisiones:

2. CUESTIÓN PREVIA

Reviste de gran importancia precisar en primer lugar que la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a través de su Oficina Asesora Jurídica no le asiste la facultad de dirimir situaciones de carácter particular, debido a que, una lectura en tal sentido, implicaría la flagrante vulneración del debido proceso como garantía constitucional.

Al respecto, la Corte Constitucional ha establecido en la Sentencia C-542 de 2005:

“Los conceptos emitidos por las entidades en respuesta a un derecho de petición de consulta no constituyen interpretaciones autorizadas de la ley o de un acto administrativo. No pueden reemplazar un acto administrativo. Dada la naturaleza misma de los conceptos, ellos se equiparan a opiniones, a consejos, a pautas de acción, a puntos de vista, a recomendaciones que emite la administración pero que dejan al administrado en libertad para seguirlos o no”.

Ahora bien, una vez realizada la anterior precisión, se suministrarán las herramientas de información y elementos conceptuales necesarios que le permitan absolver las inquietudes por usted manifestadas, como sigue:

3. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Ley 1581 de 2012, en su artículo 21 señala las siguientes funciones para la Superintendencia de Industria y Comercio:

- a) Velar por el cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos personales.



- b) Adelantar las investigaciones del caso, de oficio o a petición de parte y, como resultado de ellas, ordenar las medidas que sean necesarias para hacer efectivo el derecho de hábeas data. Para el efecto, siempre que se desconozca el derecho, podrá disponer que se conceda el acceso y suministro de los datos, la rectificación, actualización o supresión de los mismos.
- c) Disponer el bloqueo temporal de los datos cuando, de la solicitud y de las pruebas aportadas por el Titular, se identifique un riesgo cierto de vulneración de sus derechos fundamentales, y dicho bloqueo sea necesario para protegerlos mientras se adopta una decisión definitiva.
- d) Promover y divulgar los derechos de las personas en relación con el Tratamiento de datos personales e implementara campañas pedagógicas para capacitar e informar a los ciudadanos acerca del ejercicio y garantía del derecho fundamental a la protección de datos.
- e) Impartir instrucciones sobre las medidas y procedimientos necesarios para la adecuación de las operaciones de los Responsables del Tratamiento y Encargados del Tratamiento a las disposiciones previstas en la presente ley.
- f) Solicitar a los Responsables del Tratamiento y Encargados del Tratamiento la información que sea necesaria para el ejercicio efectivo de sus funciones.
- g) Proferir las declaraciones de conformidad sobre las transferencias internacionales de datos.
- h) Administrar el Registro Nacional Público de Bases de Datos y emitir las órdenes y los actos necesarios para su administración y funcionamiento.
- i) Sugerir o recomendar los ajustes, correctivos o adecuaciones a la normatividad que resulten acordes con la evolución tecnológica, informática o comunicacional.
- j) Requerir la colaboración de entidades internacionales o extranjeras cuando se afecten los derechos de los Titulares fuera del territorio colombiano con ocasión, entre otras, de la recolección internacional de datos personales.
- k) Las demás que le sean asignadas por ley.

4. NORMAS RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE MENORES DE EDAD Y SU INTERPRETACIÓN CONSTITUCIONAL

En relación con los derechos de los niños, niñas y adolescentes frente al tratamiento de sus datos personal el artículo séptimo de la Ley 1581 de 2012 señala:

“Artículo 7°. Derechos de los niños, niñas y adolescentes. En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.



Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

Es tarea del Estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacitar a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del Tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás. El Gobierno Nacional reglamentará la materia, dentro de los seis (6) meses siguientes a la promulgación de esta ley”.

La Corte Constitucional realizó consideraciones en la Sentencia C-748/11 en relación con este artículo frente a los cual es importante destacar varios apartes. En primer lugar, la Corte cita la fuente para distinguir entre niño/a y adolescente:

“Es importante referir brevemente qué se entiende por niño, niña y adolescente en el ordenamiento jurídico colombiano. En desarrollo de este concepto, el Código de la Infancia y la Adolescencia, en su artículo 3º, estableció: "(...) se entiende por niño o niña las personas entre los 0 y 12 años, y por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad". La anterior definición fue declarada exequible por esta Corporación. Además es consonante con la definición en sentido amplio que contiene la Convención sobre los derechos del niño como "(...) todo ser humano menor de dieciocho años de edad (...)”.

Se destaca también las fuentes constitucionales y las razones jurídicas que justifican que haya estipulaciones especiales para la protección del tratamiento de datos de menores de edad:

“En definitiva, la calidad de sujetos de especial protección constitucional de los niños, las niñas y adolescentes, deviene del (i) artículo 44 Superior que establece que sus derechos prevalecen sobre los derechos de los demás, y del (ii) marco internacional, que consagra el principio del interés superior de los menores de dieciocho años.

La calidad de sujetos de especial protección constitucional de los menores de dieciocho años tiene su fundamento en la situación de vulnerabilidad e indefensión en la que se encuentran, pues su desarrollo físico, mental y emocional está en proceso de alcanzar la madurez requerida para la toma de decisiones y



participación autónoma dentro de la sociedad. El grado de vulnerabilidad e indefensión tiene diferentes grados y se da partir de todos los procesos de interacción que los menores de 18 años deben realizar con su entorno físico y social para el desarrollo de su personalidad. Por lo anterior, el Estado, la sociedad y la familia deben brindar una protección especial en todos los ámbitos de la vida de los niños, niñas y adolescentes, en aras de garantizar su desarrollo armónico e integral.

En este orden de ideas, esta Sala encuentra que en el caso concreto del tratamiento de los datos de los niños, niñas y adolescentes, existe un riesgo prohibido que esta población en situación de vulnerabilidad está expuesta a sufrir, principalmente por la desbordante evolución de los medios informáticos, entre los que se encuentran la Internet y las redes sociales. Si bien, el acceso a los distintos sistemas de comunicación, les permite disfrutar de todos sus beneficios y ventajas, también su mal uso puede generar un conflicto en el ejercicio y efectividad de sus derechos fundamentales al buen nombre, al honor, a la intimidad, entre otros”.

A pesar de la especial protección jurídica en relación con el tratamiento de los datos personales, tal protección no puede significar la limitación de sus derechos porque la interpretación del mencionado artículo séptimo de la Ley 1581 de 2012 debe hacerse en armonía con la Constitución:

“Por otra parte, en concordancia con el numeral 2 del artículo 12 de la Convención, el Código de la Infancia y la Adolescencia de nuestro país en su artículo 26, reconoce el derecho al debido proceso en los siguientes términos: “En toda actuación administrativa, judicial o de cualquier otra naturaleza en que estén involucrados los niños, las niñas y los adolescentes, tendrán derecho a ser escuchados y sus opiniones deberán ser tenidas en cuenta”.

Esta Sala observa que la interpretación del inciso segundo, no debe entenderse en el sentido de que existe una prohibición casi absoluta del tratamiento de los datos de los menores de 18 años, exceptuando los de naturaleza pública, pues ello, daría lugar a la negación de otros derechos superiores de esta población como el de la seguridad social en salud, interpretación ésta que no se encuentra conforme con la Constitución. De lo que se trata entonces, es de reconocer y asegurar la plena vigencia de todos los derechos fundamentales de esta población, incluido el habeas data.

En este mismo sentido, debe interpretarse la expresión “naturaleza pública”. Es decir, el tratamiento de los datos personales de los menores de 18 años, al margen

de su naturaleza, pueden ser objeto de tratamiento siempre y cuando el fin que se persiga con dicho tratamiento responda al interés superior de los niños, las niñas y adolescentes y se asegure sin excepción alguna el respeto de sus derechos prevalentes.

Sumado a la efectividad del interés superior de esta población, también es importante que se les asegure su derecho a ser escuchados en todos los asuntos que los afecten; y el tratamiento de sus datos, sin duda alguna, es un asunto que les concierne directamente”.

Finalmente, se destaca el argumento de la Corte según el cual la opinión de los menores de 18 años debe tenerse en cuenta y el elemento subjetivo de la norma "madurez" deberá analizarse en concreto:

“En definitiva, siguiendo las recomendaciones que emitió el Comité acerca de esta importante garantía, la Corte considera relevante que la opinión del menor de 18 años sea siempre tomada en cuenta, pues la madurez con que expresen sus juicios acerca de los hechos que los afectan debe analizarse caso por caso. La madurez y la autonomía no se encuentran asociadas a la edad, más bien están relacionadas con el entorno familiar, social, cultural en el cual han crecido. En este contexto, la opinión del niño, niña, y adolescente siempre debe tenerse en cuenta, y el elemento subjetivo de la norma "madurez" deberá analizarse en concreto, es decir, la capacidad que ellos tengan de entender lo que está sucediendo (el asunto que les concierne) y derivar sus posibles consecuencias”.

Teniendo como marco jurídico lo anterior, por medio del Decreto 1377 de 2013 el gobierno reglamentó la materia de la siguiente manera en los artículos 12 y 20:

“Artículo 12. Requisitos especiales para el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes. El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012 y cuando dicho Tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

- 1. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.*
- 2. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.*

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Todo responsable y encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el presente decreto.

La familia y la sociedad deben velar porque los responsables y encargados del tratamiento de los datos personales de los menores de edad cumplan las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y el presente decreto”.

El artículo 20 del mismo Decreto establece lo siguiente:

“Artículo 20. Legitimación para el ejercicio de los derechos del titular. Los derechos de los Titulares establecidos en la Ley, podrán ejercerse por las siguientes personas:

- 1. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.*
- 2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.*
- 3. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.*
- 4. Por estipulación a favor de otro o para otro.*

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos”.

De acuerdo con lo anterior, será posible de manera excepcional el tratamiento de datos personales de los niños, niñas y adolescentes cuando se cumplan los siguientes criterios:

- (i) Que la finalidad del tratamiento responda al interés superior de los niños, niñas y adolescentes;
- (ii) Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes,
- (iii) De acuerdo con la madurez del niño, niña o adolescente se tenga en cuenta su opinión, y

- (iv) Que se cumpla con los principios previstos en la Ley 1581 de 2012 para el tratamiento de datos personales.

Para el tratamiento de un dato personal de un niño, niña o adolescente, la autorización previa para dicho tratamiento debe ser otorgada por el representante legal del menor, los cuales, en principio, serán conjuntamente sus padres, y se aplicará lo previsto en la Ley 1581 de 2012. En la medida de lo posible, debe contarse con la opinión del niño, niña y adolescente, según su madurez y capacidad de entendimiento en concreto. Por último, la responsabilidad para el cumplimiento de la protección en el tratamiento de los datos recae en los padres, el responsables y el encargado del tratamiento, y la sociedad en general.

5. PRINCIPIO DE LIBERTAD Y AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO

Ahora bien, para el tratamiento de datos personales, es necesario tener en cuenta el principio de libertad, definido en el literal c) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012 así:

"Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento".

Al respecto, la Corte Constitucional mediante Sentencia C-748 de 2011 señaló lo siguiente:

"El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

Este principio, pilar fundamental de la administración de datos, permite al ciudadano elegir voluntariamente si su información personal puede ser utilizada o no en bases de datos. También impide que la información ya registrada de un usuario, la cual ha sido obtenida con su consentimiento, pueda pasar a otro organismo que la utilice con fines distintos para los que fue autorizado inicialmente.

El literal c) del Proyecto de Ley Estatutaria no sólo desarrolla el objeto fundamental de la protección del habeas data, sino que se encuentra en íntima relación con otros derechos fundamentales como el de intimidad y el libre desarrollo de la personalidad. En efecto, el ser humano goza de la garantía de



determinar qué datos quiere sean conocidos y tiene el derecho a determinar lo que podría denominarse su “imagen informática”.

(...)

*En materia de manejo de información personal, el consentimiento exigido es además, calificado, por cuanto debe ser **previo, expreso e informado**. Sobre el particular, en la Sentencia C-1011 de 2008 se sostuvo que tales características concretan la libertad del individuo frente al poder informático*

(...)

*En relación con el **carácter previo**, la autorización debe ser suministrada, en una etapa anterior a la incorporación del dato. (...)*

*En relación con el **carácter expreso**, la autorización debe ser inequívoca, razón por la cual, al contrario de lo sostenido por algunos intervinientes, no es posible aceptarse la existencia, dentro del ordenamiento jurídico colombiano, de un consentimiento tácito. (...)*

*En relación con el **carácter informado**, el titular no sólo debe aceptar el Tratamiento del dato, sino también tiene que estar plenamente consciente de los efectos de su autorización. (...)*

Por lo anterior, el tratamiento de los datos personales solo puede realizarse cuando exista la autorización previa, expresa e informada del titular, con el fin de permitirle que se garantice que en todo momento y lugar pueda conocer en dónde está su información personal, para qué propósitos ha sido recolectada y qué mecanismos tiene a su disposición para su actualización y rectificación.

Respecto a la autorización el artículo 2.2.2.25.2.2., del Decreto 1074 de 2015 señala lo siguiente:

"Autorización. El Responsable del Tratamiento deberá adoptar procedimientos para solicitar, a más tardar en el momento de la recolección de sus datos, la autorización del Titular para el Tratamiento de los mismos e informarle los datos personales que serán recolectados así como todas las finalidades específicas del Tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento".

En concordancia con lo anterior el artículo 2.2.2.25.2.4. del precitado Decreto dispone:

“Modo de obtener la autorización. Para efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1581 de 2012, los Responsables del Tratamiento de datos personales establecerán mecanismos para obtener la autorización de los titulares o de quien se encuentre legitimado de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.2.25.4.1., del presente Decreto, que garanticen su consulta. Estos mecanismos podrán ser predeterminados a través de medios técnicos que faciliten al Titular su manifestación automatizada.

Se entenderá que la autorización cumple con estos requisitos cuando se manifieste (i) por escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización. En ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca.”

Por lo anterior, los responsables del tratamiento de los datos personales deben obtener la autorización por parte del titular a más tardar al momento de su recolección informándole la finalidad específica del tratamiento de los mismos, y debe utilizar mecanismos que garanticen su consulta posterior.

Se entiende que el titular de la información ha dado su autorización para el tratamiento de los datos personales cuando: (i) sea por escrito; (ii) sea oral o (iii) mediante conductas inequívocas, es decir, aquellas que no admiten duda o equivocación, del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización. El silencio no puede asimilarse a una conducta inequívoca. Cuando se trate de datos personales sensibles la autorización para el tratamiento de tales datos deberá hacerse de manera explícita.

6. PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD

El literal h) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012, prevé el principio de confidencialidad, así:

"Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma."



En relación con dicho principio la Corte Constitucional consideró:

"Esta norma no ofrece ningún reparo, y por el contrario, busca que los operadores de los datos sigan guardando el secreto de ciertos datos, aun cuando haya finalizado la relación con la fuente de información"

"En aras del principio de acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad, el Titular tiene derecho a exigir que su información sea tratada de conformidad con los límites impuestos por la Ley y la Constitución y que en caso de incumplimiento existe un recurso efectivo para lograr el restablecimiento de sus derechos".

En consecuencia, las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales, esto es, en la recolección, el uso, el almacenamiento, la circulación o la supresión de los mismos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento y sólo pueden realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

7. SOBRE LA RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA

El artículo 2.2.2.25.6.1., del Decreto 1074 de 2015 dispone lo siguiente:

"Demostración. Los responsables del tratamiento de datos personales deben ser capaces de demostrar, a petición de la Superintendencia de Industria y Comercio, que han implementado medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y este capítulo, en una manera que sea proporcional a lo siguiente:

- 1. La naturaleza jurídica del responsable y, cuando sea del caso, su tamaño empresarial, teniendo en cuenta si se trata de una micro, pequeña, mediana o gran empresa, de acuerdo con la normativa vigente.*
- 2. La naturaleza de los datos personales objeto del tratamiento.*
- 3. El tipo de Tratamiento.*
- 4. Los riesgos potenciales que el referido tratamiento podrían causar sobre los derechos de los titulares.*



En respuesta a un requerimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio, los Responsables deberán suministrar a esta una descripción de los procedimientos usados para la recolección de los datos personales, como también la descripción de las finalidades para las cuales esta información es recolectada y una explicación sobre la relevancia de los datos personales en cada caso.

En respuesta a un requerimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio, quienes efectúen el Tratamiento de los datos personales deberán suministrar a esta evidencia sobre la implementación efectiva de las medidas de seguridad apropiadas”.

En consecuencia, los responsables del tratamiento de datos personales deben implementar medidas que permitan el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la ley de protección de datos personales, a través de un Programa Integral de Gestión de datos Personales y que además les permita demostrar a esta Superintendencia la implementación apropiada y efectiva de esas medidas dentro de la organización.

Ahora bien, el artículo 2.2.2.25.6.2. del Decreto 1074 de 2015 señala las políticas internas efectivas que los responsables del tratamiento deben implementar para el ejercicio de la responsabilidad demostrada así:

“1. La existencia de una estructura administrativa proporcional a la estructura y tamaño empresarial del responsable para la adopción e implementación de políticas consistentes con la Ley 1581 de 2012 y este capítulo.

2. La adopción de mecanismos internos para poner en práctica estas políticas incluyendo herramientas de implementación, entrenamiento y programas de educación.

3. La adopción de procesos para la atención y respuesta a consultas, peticiones y reclamos de los Titulares, con respecto a cualquier aspecto del tratamiento.

La verificación por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio de la existencia de medidas y políticas específicas para el manejo adecuado de los datos personales que administra un Responsable será tomada en cuenta al momento de evaluar la imposición de sanciones por violación a los deberes y obligaciones establecidos en la ley y en el presente capítulo.”



Por lo anterior, la responsabilidad demostrada le corresponde al responsable del tratamiento, el cual debe ser capaz de demostrar, a petición de la Superintendencia de Industria y Comercio, que han implementado medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

Ahora bien, las organizaciones para el desarrollo, implementación y seguimiento de un programa Integral de Gestión de datos personales deben desarrollar y poner en marcha controles que permitan asegurar las políticas adoptadas por el responsable del tratamiento y su implementación al interior de cada organización, entre dichos controles se encuentra el siguiente:

- Sistema de administración de riesgos asociados al tratamiento de datos personales: Las organizaciones deben identificar y manejar los riesgos asociados al tratamiento de datos personales, para lo cual deben desarrollar un sistema de administración de riesgos, acorde con la estructura organizacional, sus procesos y procedimientos internos asociados al tratamiento de datos personales, la cantidad de bases de datos y tipos de datos personales tratados por la empresa. Este sistema le permitirá a la empresa identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida administración del riesgo a que están expuestos en desarrollo del cumplimiento de las normas de protección de datos personales.

En concordancia con lo anterior, es necesario traer a colación el numeral 2.2.2.25.4.4., del Decreto 1074 de 2015 que señala lo siguiente:

“Medios para el ejercicio de los derechos. Todo Responsable y Encargado deberá designar a una persona o área que asuma la función de protección de datos personales, que dará trámite a las solicitudes de los Titulares, para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley 1581 de 2012 y el presente capítulo”.

Por lo anterior, la función del oficial de protección de datos o del área encargada de protección de datos en la organización es la de velar por la implementación efectiva de las políticas y procedimientos adoptados por ésta, para cumplir la norma de protección de datos personales, entre ellas, la administración de riesgos asociados al tratamiento de datos personales, así como la implementación de buenas prácticas de gestión de datos personales dentro de la empresa. El oficial de protección de datos personales tiene la labor de: (I) estructurar, diseñar y administrar el programa que permita a la organización cumplir con las



normas sobre protección de datos, (ii) establecer los controles de ese programa, su evaluación y revisión permanente.

Si requiere más información sobre el sistema de administración de riesgos y de la responsabilidad demostrada en el tratamiento de datos personales en general, le sugerimos consultar la “Guía para la Implementación del Principio de Responsabilidad Demostrada (Accountability)”, a través de nuestra página web www.sic.gov.co

8. CONSIDERACIONES FINALES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA

Previamente se recuerda que los conceptos emitidos por las entidades en respuesta a un derecho de petición se equiparan a opiniones, a consejos, a pautas de acción, a puntos de vista, a recomendaciones que emite la administración pero que dejan al administrado en libertad para seguirlos o no.

En línea con lo anterior y, teniendo en cuenta que a este punto se ha logrado la exposición de las consideraciones de orden legal, jurisprudencial y doctrinal, en el marco de los interrogantes planteados en la solicitud formulada, nos permitimos dar respuesta a las preguntas formuladas:

Pregunta 1. *En las empresas de servicios públicos domiciliarios, es procedente recibir a través de las plataformas digitales o canales de atención, solicitudes de información y/o derechos de petición en los que el solicitante sea menores de edad?*

La recepción de solicitudes realizadas por usuarios de servicios públicos a cargo del Estado es una obligación general que se desprende del derecho de petición del artículo 23 de la Constitución. Los derechos de petición presentados por menores de edad tienen especial protección conforme al artículo 44 de la Constitución y el artículo 8 del Código de la Infancia y la Adolescencia. Al respecto dice el artículo 12 del Decreto 019 de 2012:

“ARTÍCULO 12. Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra”.

Al realizar la recepción de las solicitudes de los usuarios, sean mayores o menores de edad, todas las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, al realizar tratamiento de datos



personales deben garantizar de manera integral la protección de los derechos de los titulares en los términos de la Ley 1581 de 2012.

En relación con los datos de los menores de edad se imponen cargas adicionales para los responsable y encargados del tratamiento de los datos, que implican capacitar a los responsables y encargados sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal.

Pregunta 2. *Hay alguna restricción con el suministro de los datos públicos diligenciados por estos menores en el formulario de asesor virtual para poder acceder a la plataforma de la empresa de servicios públicos?*

El tratamiento de los datos sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Por esta razón los datos personales no pueden ser obtenidos o ser objeto de tratamiento sin previa autorización, y el tratamiento debe darse conforme al principio de confidencialidad y a la finalidad que persigue su obtención.

En el caso de que sea un menor de edad el que realice la solicitud, el representante legal del niño, niña o adolescente debe otorgar la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que se valora teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Pregunta 3. *Es necesaria la presencia o autorización de un mayor de edad para que estos menores puedan realizar consultas o solicitudes en relación con la prestación de un servicio público?*

Los menores de edad pueden realizar consultas y solicitudes ante las autoridades en ejercicio del derecho de petición y estas están en la obligación de recibirlas y darles la gestión adecuada. En caso de que se deban suministrar datos personales para la realización de la solicitud o consulta se debe obtener la autorización del representante legal.

Pregunta 4. *Es necesario que la empresa de servicios públicos domiciliarios, realice un aviso en el que se declare que el ingreso a la plataforma sea*



exclusivamente para un mayor de edad y en caso de que se presente un menor deberá estar acompañado por un adulto?

El ejercicio del derecho de petición no puede ser limitado en función de la edad, como se explica en la respuesta a la pregunta 1.

Finalmente, le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, así como las resoluciones y circulares proferidas por ésta Superintendencia, las puede consultar en nuestra página web <http://www.sic.gov.co/Doctrina-1>

En la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio estamos comprometidos con nuestros usuarios para hacer de la atención una experiencia de calidad. Por tal razón le invitamos a evaluar nuestra gestión a través del siguiente link <http://www.encuestar.com.co/index.php/2100?lang=esQ>

Atentamente,

ROCÍO SOACHA PEDRAZA
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Elaboró: Augusto Hernández Vidal
Revisó: Rocío Soacha Pedraza
Aprobó: Rocío Soacha Pedraza