



Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

CRC

19111103224000BWPS

Prosperidad  
para todos

12/02/2013.

Rad. 201370282  
Cod. 4000  
Bogotá D.C.

|             |                                                                                                             |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Radicación: | <br>* 2 0 1 3 5 0 7 0 8 * |
| Fecha:      | 11/02/2013 - 15:15:16                                                                                       |
| Proceso:    | 4000 ATENCION CLIENTE                                                                                       |
| Destino:    | OLGA REY MELO                                                                                               |
| Asunto:     | QUEJA POR SUMINISTRO DE<br>INFORMACION DATOS PERSONALES<br>DEL USUARIO                                      |

Señora:

**OLGA REY MELO**

Dirección: Cl 3 No. 14 - 95 Hacaritama II  
Villavicencio (Meta)

### REF.: Queja por suministro de información de los datos personales del usuario

Estimada señora Olga,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación radicada internamente en esta Entidad bajo el número 201370282, en la cual nos pone en conocimiento sobre los inconvenientes presentados con el proveedor de redes y servicios CLARO por suministrar los datos personales y confidenciales del usuario.

Con el fin de brindarle las herramientas normativas frente a su caso, consideramos oportuno manifestarle que mediante la Resolución CRC 3066 de 2011, esta Entidad expidió el Régimen de Protección de los Derechos de Usuarios de los Servicios de Comunicaciones.

En cuanto al tema de su comunicación, le informamos que el artículo 8 de la citada resolución establece que los datos personales podrán ser intercambiados con otros proveedores de servicios de comunicaciones sólo para efectos de la prevención y control de fraudes en las comunicaciones y el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias que así lo exijan. En todo caso, por tratarse de tratamiento de datos personales, se requerirá la autorización expresa del titular para este fin, la cual podrá obtenerse de manera expresa desde la firma del contrato.

Así mismo, el citado artículo dispone que en el tratamiento de los datos personales de los usuarios, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán observar los principios legales de veracidad o calidad, finalidad legítima, acceso y circulación restringida, temporalidad de la información, interpretación integral de derechos constitucionales, seguridad, confidencialidad, libertad, transparencia, de los datos personales de los usuarios.

Sumado a lo anterior, le aclaramos que el párrafo del artículo en comento indica que los principios señalados en el presente artículo deberán ser interpretados de conformidad con lo establecido en las normas vigentes en materia de protección de datos personales.

Finalmente y en caso que considere vulnerados sus derechos como usuario, le recomendamos presentar su reclamación ante su proveedor de servicios, en forma verbal, escrita o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico, quien deberá dar respuesta dentro de 15 días hábiles siguientes; si ésta es adversa a sus intereses o no es considerada satisfactoria, dentro de los 10 días hábiles siguientes de recibir respuesta, usted puede interponer un recurso de reposición en subsidio de apelación, para que frente a este último la Superintendencia de Industria y Comercio-SIC tome la decisión final, en caso que el proveedor siga firme en su decisión.



SC-1390-1



049-1

Calle 59A Bis No. 5 - 53 Edificio Link Siete Sesenta Piso 9  
Bogotá D.C., Colombia.  
Teléfono: +57 (1) 3198300 - 01-8000-919278  
Fax: +57 (1) 3198301  
Código Postal: 110221  
www.crcm.gov.co - www.comusuarios.gov.co

vive digital  
Colombia



**Prosperidad  
para todos**

Continuación: Queja por suministro de información de los datos personales del usuario

Página 2 de 2

En razón a lo anterior le aclaramos que la CRC está facultada para expedir normas regulatorias, entre las cuales se encuentra el Régimen de Protección al Usuario; mientras que la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, es la entidad facultada para vigilar, controlar y velar por el cumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias establecidas en favor de los usuarios.

Consideramos de su interés invitarla a consultar el link: <http://www.crcom.gov.co/index.php?idcategoria=41371>, donde encontrará las respuestas a las preguntas frecuentes o el link <http://www.crcom.gov.co/index.php?idcategoria=61450>, para conocer el texto completo de la Resolución CRC 3066 de 2011, particularmente, le sugerimos tener en cuenta el capítulo III relativo a PQR's y mecanismos obligatorios de Atención al usuario.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial Saludo,

**RICARDO OSPINA NOGUERA**  
Coordinador de Atención al Cliente

OCD



SC-1390-1



049-1

Calle 59A Bis No. 5 - 53 Edificio Link Siete Sesenta Piso 9  
Bogotá D.C., Colombia.  
Teléfono: +57 (1) 3198300 - 01-8000-919278  
Fax: +57 (1) 3198301  
Código Postal: 110221  
[www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co) - [www.comusuarios.gov.co](http://www.comusuarios.gov.co)

**vive digital**  
Colombia