LUZ MÓNICA HERRERA ZAPATA
JORGE MURGUEITIO CABRERA
SANDRA MILENA ORTIZ LAVERDE
Coordinadores

II

Ecosistema digital en sus distintos desarrollos y las tecnologías disruptivas

Las TIC y la SOCIEDAD DIGITAL

Doce años después de la ley

ÉDGAR GONZÁLEZ LÓPEZ / Director

CONSEJO DE ESTADO
JUSTICIA - GUÍA - CONTROL

Universidad Externado de Colombia

ÉDGAR GONZÁLEZ LÓPEZ
(DIRECTOR)

LUZ MÓNICA HERRERA ZAPATA
JORGE MURGUEITIO CABRERA
SANDRA MILENA ORTIZ LAVERDE
(COORDINADORES)

LAS TIC Y LA SOCIEDAD DIGITAL

DOCE AÑOS DESPUÉS DE LA LEY

TOMO II
ECOSISTEMA DIGITAL EN SUS DISTINTOS DESARROLLOS Y LAS TECNOLOGÍAS DISRUPTIVAS

UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA

Las TIC y la sociedad digital [e-book] : doce años después de la ley. Tomo II, ecosistema digital en sus distintos desarrollos y las tecnologías disruptivas / Édgar González López (director) ; Luz Mónica Herrera Zapata, Jorge Murgueitio Cabrera, Sandra Milena Ortiz Laverde (coordinadores) ; presentación Hernando Parra Nieto ; Germán Darío Arias Pimienta [y otros]. -- Bogotá : Universidad Externado de Colombia. 2021.

1 recurso electrónico (874 páginas) : gráficos ; 24 cm.

Incluye referencias bibliográficas al final de cada capítulo.

ISBN: 9789587908285 (e-book)

1. Tecnologías de la información y la comunicación – Legislación – Colombia 2. Tecnologías de la información y la comunicación -- Innovaciones tecnológicas – Colombia 3. Sociedad de la información -- Aspectos jurídicos – Colombia 4. Competencia (Derecho) – Colombia 5. Big data -- Colombia I. González López, Édgar, director II. Herrera Zapata, Luz Mónica, coordinadora III. Murgueitio Cabrera, Jorge, coordinador IV. Ortiz Laverde, Sandra, coordinadora V. Parra Nieto, Hernando, presentación VI. Universidad Externado de Colombia VII. Título

LE303.4833 SCDD 21

Catalogación en la fuente -- Universidad Externado de Colombia. Biblioteca.

noviembre de 2021

ISBN 978-958-790-727-8
e-ISBN 978-958-790-728-5

© 2021, ÉDGAR GONZÁLEZ LÓPEZ (DIRECTOR)
© 2021, LUZ MÓNICA HERRERA ZAPATA, JORGE MURGUEITIO CABRERA Y SANDRA MILENA ORTIZ LAVERDE (COORDINADORES)
© 2021, UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA
Calle 12 n.º 1-17 este, Bogotá
Teléfono (601) 342 0288
publicaciones@uexternado.edu.co
www.uexternado.edu.co

Primera edición: noviembre de 2021

Corrección de estilo: José Curcio Penen
Diseño de cubierta: Departamento de Publicaciones
Composición: María Libia Rubiano
Impresión y encuadernación: Xpress Estudio Gráfico y Digital S.A.S. - Xpress Kimpres
Tiraje: de 1 a 1.000 ejemplares

Impreso en Colombia
Printed in Colombia

Prohibida la reproducción o cita impresa o electrónica total o parcial de esta obra, sin autorización expresa y por escrito del Departamento de Publicaciones de la Universidad Externado de Colombia. Las opiniones expresadas en esta obra son responsabilidad de los autores.

CAPÍTULO 10

Debates contemporáneos en torno a la protección de los derechos de los usuarios digitales

CARLOS EUSEBIO LUGO SILVA*

SUMARIO

Introducción. El camino a la digitalización de los ciudadanos. 1. De la digitalización a la construcción de una ciudadanía digital. 2. De la ciudadanía digital a la identificación de nuevos derechos digitales. 2.1. La crisis del Covid-19. 2.2. Las tecnologías emergentes, el *e-commerce* y la nueva atención al cliente. 2.3. Decisiones automatizadas. 2.4. La identidad digital. 2.5. La protección de los datos. 2.6. Discriminación algorítmica. 2.7. El derecho a desconectarse. 2.8. Concluyendo. 3. Del debate a la regulación: innovación regulatoria en la protección de los derechos digitales. 4. De los derechos digitales reconocidos por la jurisprudencia constitucional colombiana. 4.1. Sentencia T-260 de 2012, M. P.: Humberto Antonio Sierra Porto. 4.2. Sentencia T-634 de 2013, M. P.: María Victoria Calle Correa. 4.3. Sentencia T-277 de 2015, M. P.: María Victoria Calle Correa. 4.4. Sentencia T-050 de 2016, M. P.: Gabriel Eduardo Mendoza Martelo. 4.5. Sentencia T-145 de 2016, M. P.: Luis Guillermo Guerrero Pérez. 4.6. Sentencia T-725 de 2016, M. P.: Aquiles Arrieta Gómez. 4.7. Sentencia T-121 de 2018, M. P.: Carlos Bernal Pulido. 4.8. Sentencia T-155 de 2019, M. P.: Diana Fajardo Rivera. 4.9. Sentencia T-179 de 2019, M. P.: Alejandro Linares Cantillo. 4.10. Sentencia T-361 de 2019, M. P.: Alberto Rojas Ríos. 4.11. Sentencia Su-420 de 2019, M. P.: José Fernando Reyes Cuartas. Conclusiones: inspirando la consolidación de principios en la protección de los derechos digitales de los usuarios. Bibliografía.

RESUMEN

Entre los objetivos de las recientes políticas públicas y la regulación en los sectores TIC y de Telecomunicaciones encontramos el cierre definitivo de la

---

* Abogado, especialista en Derecho de las Telecomunicaciones, con maestría y doctorado en Estudios de Ciencia y Tecnología, con énfasis en Políticas Tecnológicas. Cuenta con amplia experiencia en el sector público, donde se ha desempeñado como Director de Apropiación de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, jefe de la Oficina de Innovación y Nuevas Tecnologías del Ministerio de Educación, coordinador-gerente de Innovación y Desarrollo Tecnológico del SENA. Ha sido miembro delegado en las juntas directivas del Sistema de Medios Públicos de Colombia (RTVC), del Fondo Mixto de Promoción Cinematográfica (Proimágenes Colombia), de la Corporación Computadores para Educar. Se desempeña como Comisionado de la CRC, donde también ejerció la Dirección en el primer semestre de 2019. Actualmente es Comisionado de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Correo-e:carloslugosilva@gmail.com.

brecha de conectividad, la modernización de las redes de comunicaciones móviles, la transformación digital de empresas e instituciones, y la apropiación de TIC por los ciudadanos. Estos objetivos se desarrollan en el contexto de la adopción de nuevas tecnologías relacionadas con las redes y servicios de comunicaciones, las redes 5G, Internet de las Cosas (IoT), Inteligencia Artificial, entre otros, las cuales son ejemplo de la convergencia total en Internet. Con este escenario, aparecerán nuevos productos, planes y servicios, con características que les son transparentes a los usuarios-consumidores, razón por la cual, los regímenes de protección de los derechos de los usuarios deben responder a esta naciente realidad e incorporar nuevas y mejores prácticas de regulación en el marco de la convergencia. En este capítulo se revisan teóricamente los derechos de los usuarios digitales que deben ser protegidos, con especial énfasis en el sector de las comunicaciones y en las tendencias en innovación regulatoria para afrontar el nuevo escenario. En general se analizan los debates internacionales referidos a su regulación, el avance de la jurisprudencia constitucional colombiana sobre el tema, y se plantean unos postulados generales a ser considerados a la hora de regular los nuevos derechos de los usuarios de las tecnologías de información y comunicaciones.

PALABRAS CLAVE

Derechos digitales, conectividad, innovación, Inteligencia Artificial, protección de datos, flexibilidad, digitalización, consumidor, usuarios.

INTRODUCCIÓN. EL CAMINO A LA DIGITALIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS

La irrupción de las Tecnologías de la Información y la Comunicaciones (TIC), y particularmente la apropiación del Internet de banda ancha, las tecnologías digitales para el mejoramiento de los procesos de producción, los métodos de comercialización y distribución de bienes y servicios, y su impacto en la economía, se convierten en tema de estudio desde diferentes ópticas y enfoques. Uno de ellos es la protección de los consumidores y los usuarios de estos bienes y servicios, categoría en la que de manera general se pueden incluir todos los ciudadanos, ya que la transformación digital ha ido escalando en todos los sectores de la economía, incluyendo al sector de telecomunicaciones.

En 2017 la Comisión de Regulación de Comunicaciones de Colombia (CRC) reconoció que las TIC son transversales a toda la economía, e identificó cinco agentes fundamentales en la economía digital: los facilitadores digitales con insumos de infraestructura, comunicación, software, computación y accesibilidad; los disruptores del mercado (o empresas digitales); las compañías tradicionales en proceso de transformación digital; las áreas de soporte a las actividades económicas y sociales, como el gobierno, los inversores y la academia, y por supuesto, los usuarios (clientes) (CRC, 2017). Este estudio analiza los recientes debates académicos y doctrinales a propósito de los derechos digitales, revisa las últimas decisiones de la Corte Constitucional de Colombia y propone unos elementos para ser considerados a la hora de reglamentar y regular los derechos de los usuarios-consumidores digitales, con un especial enfoque en las tecnologías emergentes, como la Inteligencia Artificial (IA), el *big data*, el IoT y su impacto directo en un sector específico como es el de las comunicaciones.

Los principios aquí planteados pueden ser extrapolados a la prestación de otros servicios y al desarrollo de otros negocios que implementen procesos de digitalización para la protección de los derechos de los usuarios-consumidores, teniendo en cuenta que tecnologías móviles avanzadas, como el 5G, potencializarán aún más el desarrollo de las tecnologías emergentes de carácter cognitivo, como la IA, la analítica de datos a partir del *big data*, y tecnologías como el IoT, lo cual conlleva nuevas interacciones entre usuarios y empresas prestadoras de servicios o comercializadoras de productos. En el caso específico de los sectores de las telecomunicaciones y del servicio postal, esto es, proveedores de Internet, prestadores de redes y servicios de telecomunicaciones, operadores de televisión y operadores postales, es notable que en los últimos años se han incrementado las interacciones digitales como medios de atención al cliente, y que crece la expectativa de flexibilización regulatoria que permita la apropiación de estas tecnologías a nivel mundial. Con todo ello, los casos específicos desarrollados por algunas empresas empiezan a generalizarse, lo cual conllevará sin duda la modernización de los regímenes regulatorios y las normas de orden legal y reglamentario (leyes de decretos) que definen los parámetros de protección de los usuarios en estos nuevos entornos digitales.

El análisis de estos debates contemporáneos en torno a los derechos de los usuarios-consumidores de todos los sectores, pero en especial de las telecomunicaciones y postal, cobra relevancia teniendo en cuenta la evolución

del ciudadano en su proceso de apropiación tecnológica. Para observar la evolución de la psiquis del consumidor es necesario estudiar la historia y la transformación de los canales de venta y entrega asociados a los servicios postales. En 1860 el servicio más rápido de mensajería en Estados Unidos era el Pony Express que cruzaba el país en diez días (National Postal Museum, 2020). Este método fue remplazado rápidamente por el telégrafo. En los años 70 el consumidor fue seducido por teléfono y más adelante, en los 80, surgió el *boom* de las televentas. Con la incursión masiva del Internet en los años 90 los anunciantes aprovecharon el espacio para ofrecer sus servicios. Sin embargo en los siguientes diez años se dio el salto del consumidor al prosumidor, es decir, la persona que no solo consume sino que produce contenido, lo que ha generado un cambio en la oferta y demanda de productos y servicios, dando inicio al comercio electrónico masivo, que evoluciona en canales de venta a través de los dispositivos móviles. Con todo, también evolucionaron los criterios de protección de los derechos de los consumidores, y aún más con la incorporación de tecnologías como la robótica y la IA, la proyección del IoT, que incorpora nuevas interacciones y relaciones con los proveedores de bienes y servicios y, por supuesto, los intermediarios tecnológicos.

Es preciso señalar que desde 2014 la CRC ha utilizado herramientas y técnicas de psicología del comportamiento a la hora de proponer un régimen de protección de los derechos de los usuarios-consumidores en un sector específico como el de la telecomunicaciones; así, por ejemplo, a partir del Método Siegel de simplificación se hicieron ajustes al contrato de servicios de comunicaciones móviles, eliminando tecnicismos y barreras, e implementando técnicas de comunicación visual, con lo cual se redujo a seis páginas, lo que permite deducir que a medida que evoluciona el proceso de apropiación de tecnologías por los ciudadanos, lo hace también su percepción de la prestación del servicio y de los canales de atención de la empresa proveedora.

En el último régimen de protección para usuarios de comunicaciones, que empezó a regir en Colombia en enero de 2018, el regulador acogió las recomendaciones de la OCDE centrando el análisis en cuatro problemáticas: la protección del principio de información, los mecanismos de control de consumo, los medios de atención y el empaquetamiento de los servicios. Adicionalmente, este régimen incorporó las primeras medidas de digitalización centradas en los medios de atención, las herramientas de comparación de tarifas en desarrollo de las medidas de control de consumo, la información de las condiciones de calidad, las áreas de cubrimiento, la portabilidad numérica,

la marcas y modelos de los dispositivos y el registro IMEI. Sin embargo, nada se dijo de la incorporación de herramientas de atención tecnológicas emergentes como la IA, el *big data*, las respuestas automatizadas, la atención 100 % virtual, entre otros temas que cobran relevancia en la discusión de las implicaciones del proceso de digitalización del sector de telecomunicaciones.

En todo caso, en la agenda regulatoria de la CRC 2020 se incluye la necesidad de identificar, entre otros, los nuevos trámites y la información del régimen de protección para los usuarios susceptibles de ser digitalizables bajo criterios de costos, tiempos de implementación y grado de digitalización. Además, se plantean las primeras hipótesis en torno a la digitalización de la información sobre parrilla de canales, facturación, personalización de la red WiFi, procesos de suspensión, cesión y terminación del contrato, características de los servicios contratados, programación de visitas, activación de servicios de *roaming* internacional, cortes, ciclos y procesos de facturación en general, lo cual demuestra que, pese al poco tiempo transcurrido entre la ultima reforma al régimen de usuarios, el proceso de digitalización se ha acelerado en los últimos dos años, obligando a revisar nuevas medidas.

Dada la relevancia de este estudio, se analizan los debates contemporáneos en torno al surgimiento de nuevos derechos para el usuario-consumidor digital, se plantean algunos de ellos, así como las problemáticas relacionadas con su reglamentación y regulación general, haciendo especial énfasis en el sector de las comunicaciones. Derechos como el acceso, la protección de datos, el rol del usuario frente a los procesos automatizados, el derecho al olvido, el no perfilamiento por la IA, la libertad de expresión y, en general, los derechos irrenunciables propios de la humanidad, serán abordados desde la óptica de algunos autores y de organismos internacionales y gobiernos.

En general este estudio se concentra en revisar los debates de actualidad en torno a la protección de los derechos de los usuarios, los derechos digitales de nueva generación y la forma de expedir su reglamentación y regulación. En primer lugar se analiza la construcción de la ciudadanía digital, como un paso para vincularla al proceso de definición, así como sus derechos y deberes; también se revisan los estudios recientes que delimitan nuevas categorías de derechos digitales, los informes y recomendaciones de autoridades y organismos internacionales, y la jurisprudencia colombiana relacionada con los derechos en Internet. Finalmente, se detallan algunos referentes de mejora regulatoria que pueden servir de base para definir las nuevas reglas de protección de los usuarios-consumidores en un entorno

digital, y se concluye con varias recomendaciones y postulados para el desarrollo del contexto digital colombiano.

1. DE LA DIGITALIZACIÓN A LA CONSTRUCCIÓN DE UNA CIUDADANÍA DIGITAL

Uno de los primeros desafíos del proceso de digitalización de la sociedad es el acceso, y está claro, además, que es el primer derecho que se configura en la sociedad digital moderna; no obstante, otros desafíos que se deben enfrentar incluyen la alfabetización y la apropiación de TIC. El enfoque inicial de este proceso de apropiación es la transformación digital de los ciudadanos, también conocida como "ciudadanía digital". En su propuesta de nueve ejes para la ciudadanía digital, Mike Ribble señala que los derechos y deberes digitales son fundamentales, y en ese sentido destaca la necesidad de aclarar conceptual y teóricamente cuáles son (Ribble, 2004).

La construcción de una ciudadanía digital tiene sentido si se analiza al ciudadano en su rol de "usuario-consumidor"; es por eso que los Estados, a través de sus reguladores, deben desarrollar reglas que protejan su derecho a estar informado, a tomar decisiones respecto del producto o servicio, y acceder a diferentes mecanismos de atención para solucionar sus controversias (OCDE, 2016), en especial las relacionadas con las tarifas, la comparación entre ellas, los planes y los diferentes proveedores.

Las empresas de comunicaciones involucradas en el comercio electrónico, y todas las que se han transformado digitalmente, son parte fundamental del proceso de construcción de la ciudadanía digital, de la formación de consumidores capaces y de su protección. Es por eso que en su proceso de digitalización deben brindar información completa, ética y equitativa, y garantizar la protección de los derechos de manera transparente y eficaz, tanto en los canales de venta como en los de atención al cliente, sin publicidad engañosa, con información veraz y oportuna del bien o servicio, por cuanto el régimen de derechos no se trata de medidas pro-empresa sino pro-usuario. Aunque el fomento de canales de atención digital genera incentivos y reducción de cargas a las empresas, el fin siempre será el consumidor. "Las empresas involucradas en el comercio electrónico deberían respetar los intereses de los consumidores y actuar de acuerdo a prácticas equitativas en el ejercicio de sus actividades empresariales, publicitarias y de mercadotecnia" (OCDE, 2016).

El hecho de que hoy un ciudadano de determinada generación sea considerado "nativo digital" no le brinda derechos ni deberes diferentes al de todos los ciudadanos en general, y por ello se debe garantizar una construcción de ciudadanía digital equitativa para todos, pues no se nace aprendido ni la digitalización se enseña en la universidad, sino que es, más bien, el resultado de un complejo viaje de desarrollo en lugar de una solución estándar que las universidades pueden implementar directamente (Blaj-Ward y Winter, 2019).

Los llamados nativos digitales también necesitan construir y ser conscientes de su ciudadanía digital, lo cual es clave para la adecuada garantía de los deberes y derechos en su esfera de usuario-consumidor. Es claro que existe una necesidad significativa de concientización de los padres, los educadores y los estudiantes respecto de la ciudadanía digital, dado el aumento dramático del uso de la tecnología y la mayor responsabilidad por su mal uso o por su abuso (Hollansworth, Donovan y Welch, 2017).

Por otra parte, el impacto del acceso de la ciudadanía digital por medio del móvil es mayor en las poblaciones que están en desventaja en relación con la conexión por banda ancha en el hogar, pero que han sido ávidas al adoptar teléfonos inteligentes (Tolbert y Anderson, 2016), lo que conlleva una responsabilidad diferenciada a la hora de construir una verdadera ciudadanía digital con enfoque territorial y social.

La construcción de una ciudadanía digital debe seguir siendo un objetivo del modelo de gobernanza de Internet bajo el esquema de múltiples partes interesadas; por ejemplo, las empresas de comunicaciones y los proveedores de redes y servicios de comunicaciones deben incluir en su regulación la obligación de contribuir a este proceso. Es una tarea de todos, hogares, padres, educadores, empresas que usan *e-commerce*, empresas de comunicaciones, cumplir su parte a través de la información veraz, oportuna y completa al alcance del usuario-consumidor (Jones y Mitchell, 2016).

Por ello, se puede afirmar que la construcción de una ciudadanía digital es un prerrequisito fundamental para reconocer y ejercer y garantizar la verdadera protección de los derechos digitales de los ciudadanos, y también de los demás derechos civiles Los espacios de la ciudadanía son en esencia espacios de poder (desde puestos políticos hasta conexión a Internet), lo que implica que nuevos espacios traen consigo nuevas formas de poder y por tanto de ciudadanía (Chamorro y Palacio, 2014). Una vez construida una verdadera ciudadanía digital, es posible vincular a los ciudadanos a las demás normas de protección de sus derechos digitales, en un rol de usuario-consumidor,

y aportar de manera consciente a la construcción de las nuevas normas de comportamiento en la sociedad digital, y todo ello gracias a la capacidad de identificación y comprensión de sus derechos en el entorno digital.

2. DE LA CIUDADANÍA DIGITAL A LA IDENTIFICACIÓN DE NUEVOS DERECHOS DIGITALES

Como ha quedado dilucidado en el anterior capítulo, la construcción de la ciudadanía digital es el primer paso para identificar los nuevos derechos digitales y su regulación, por lo cual es preciso analizar cómo las tecnologías emergentes, entre ellas la IA, la IoT, y la Analítica de Datos con *big data*, han abierto la puerta a nuevos debates y discusiones que se deben decantar en el corto tiempo. Desde antes de la pandemia ocasionada por el Covid-19 las previsiones de crecimiento de la economía latinoamericana se ubicaban por debajo del 2 % (CEPAL, 2019), luego de la crisis del 2020 la apuesta por el desarrollo tecnológico como palanca económica se hizo mucho más real, y la economía basada en sectores extractivos comenzó a ser replanteada. Para el IESE Bussiness School (2019), Latinoamérica está un 30 % menos digitalizada que el resto de los países, lo cual afecta directamente la competitividad y la productividad, aún más cuando el mundo se enfrenta a la crisis económica más fuerte de nuestros tiempos.

Por otra parte, el pronóstico de transformación del entorno laboral es fehaciente y la posible destrucción masiva de empleo se acelera; estudios como el de la Universidad de Oxford sobre los efectos de la automatización con las TIC, muestran que en Estados Unidos la automatización de los empleos ronda el 47 %, y si a eso se suma la crisis del Covid-19, el renacer de la economía está más que cerca. Así mismo, existe evidencia de que los salarios y el logro educativo exhiben una fuerte relación negativa respecto de la informatización, pues limita principalmente las ocupaciones poco calificadas y con bajos salarios, por lo que los afectados tendrán que adquirir nuevas habilidades creativas y sociales para sobrevivir en el mercado laboral (Benedikt Frey y Osborne, 2013). Los vaticinios de la obra periodística de Andrés Oppenheimer (2018), quien analizó la transformación digital de diferentes sectores económicos y sociales, y concluyó que sin duda habrá una automatización definitiva de cada uno de ellos, y que las competencias y habilidades de los profesionales tendrán que ajustarse, se cumplirán mucho más rápido de lo esperado, habida cuenta de la necesidad de recuperación de las economías basadas en economía digital.

En este contexto, no hay duda de que el primer derecho que debemos proteger es el *derecho de acceso* a las tecnologías de la información y las comunicaciones, específicamente a Internet. Este es un derecho universal para el cual no debe existir ningún tipo de discriminación, lo que significa desarrollar la inclusión digital para las zonas rurales y para las personas con discapacidad, todo ello como parte de la política global de Internet para el desarrollo sostenible. Uno de los ejemplos recientes de inclusión es la expedición de la regulación transitoria en Colombia para hacer frente a la crisis generada por la pandemia del Covid-19 ya que a través del Decreto presidencial 555 de 2020[1] se declararon esenciales los servicios de telecomunicaciones lo que abrió el debate sobre temas como el "derecho a un mínimo vital de Internet" y la protección del derecho a la conectividad a través de la acción constitucional de tutela. La doctrina viene planteando el concepto de Internet como derecho social en atención a su carácter de herramienta indispensable para el ejercicio de otros derechos, por ejemplo, para ejercer los derechos de libertad de expresión o de asociación.

2.1. LA CRISIS DEL COVID-19

La crisis mundial generada por la pandemia del Covid-19 ha dado como resultado una transformación social sin precedentes, pues las medidas relacionadas con el aislamiento social dieron paso a medidas legislativas y regulatorias transitorias en todos los sectores, específicamente en los sectores de las TIC y las telecomunicaciones, sobre todo si se considera que las telecomunicaciones, y en especial el servicio de Internet, se convirtieron en la herramienta principal para mantener la actividad productiva y social. Esta transformación ha acelerado el debate respecto del cierre definitivo de la brecha de conectividad y de los derechos de los ciudadanos.

Como consecuencia de la emergencia sanitaria y de las medidas tomadas por el Gobierno Nacional, la CRC emitió medidas transitorias tendientes a flexibilizar algunos aspectos del régimen de protección de usuarios de telecomunicaciones

---

1 "Artículo 1. *Declaratoria de servicios públicos esenciales*. Los servicios de telecomunicaciones incluidos los servicios de radiodifusión sonora, los de televisión y los servicios postales, son servicios públicos esenciales. Por tanto, no se suspenderá su prestación durante el estado de emergencia. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y postales no podrán suspender las labores de instalación, mantenimiento y adecuación de las redes requeridas para la operación del servicio".

y postales con el fin de favorecer su atención mediante canales digitales, así como la promoción de la digitalización en las diferentes transacciones entre los prestadores de redes y servicios de comunicaciones y sus usuarios. Ese actuar marcó un antes y un después de la crisis sanitaria, ya que quedó establecido como prioridad adelantar el proyecto de digitalización del Registro Único de Proponentes (RPU) que desde 2019 viene diseñando la CRC de Colombia.

Estas medidas transitorias conllevaron la necesidad de que todos los actores del sector de las TIC, regulados y no regulados, y de las plataformas OTT de comunicaciones (audiovisual gratuitas y de pago, voz y mensajerías, y las redes sociales), se vieran abocados a interactuar con las empresas de telecomunicaciones, a fin de evitar la activación de la medida de gestión de tráfico por priorización de contenidos, por afectaciones a la red[2]. A simple vista esta situación parece desconocer el derecho de participación de los ciudadanos en la gobernanza de Internet y en la protección de sus derechos.

Adicionalmente, a raíz de la pandemia Covid-19 la Asociación Europea de Derechos Digitales (2020) confirmó que el desarrollo de aplicaciones y de sistemas de información para el control de la enfermedad no han tenido participación ciudadana, por lo que hizo un llamamiento a los Estados miembros y a las instituciones de la Unión Europea (UE) para que garanticen que durante el proceso de toma de decisiones y de medidas para abordar el Covid-19 se defiendan siempre los derechos fundamentales pues, de acuerdo con el artículo 15 de la Convención, cualquier medida debe ser temporal, limitada y supervisada, *principalmente porque al implicar el tratamiento de datos personales de salud*, *de geolocalización u otros metadatos deben ser necesarias*, *proporcionadas y legítimas*, *tener salvaguardas adecuadas y no socavar excesivamente el derecho fundamental a una vida privada*.

---

2 "Artículo 4. *Prioridad en el acceso*. Adiciónese un parágrafo al artículo 56 de la Ley 1450 de 2011 'Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014', así: 'Parágrafo 2. La Comisión de Regulación de Comunicaciones definirá las reglas y eventos en los que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, que prestan servicios de conexión a Internet podrán, con sujeción a las necesidades que se generen por aumentos del tráfico que cursa sobre las redes y las mayores demandas del servicio, priorizar el acceso del usuario a contenidos o aplicaciones relacionados con los servicios de salud, las páginas gubernamentales y del sector público, el desarrollo de actividades laborales, de educación y el ejercicio de derechos fundamentales, únicamente durante la ocurrencia de pandemias declaradas por la Organización Mundial de la Salud. // Durante la ocurrencia de pandemias declaradas por la Organización Mundial de la Salud, los servicios de reproducción de video bajo demanda sobre Internet priorizarán la transmisión de sus contenidos en formato de definición estándar, es decir, que no sea de alta definición ni superior'".

Sin duda durante la pandemia del Covid-19 se ha hecho más evidente el derecho de acceso a Internet. Según reportes de la OCDE, en el ámbito mundial el tráfico de Internet se incrementó entre un 35 y un 60 %, manteniendo un promedio de 40 %, y las plataformas de videoconferencias aumentaron por encima del 100 % (OECD, 2020). Estas cifras son muy simulares a las reportadas por la CRC en Colombia durante la pandemia (CRC, 2020).

El Covid-19 ha revelado la necesidad de acelerar el cierre definitivo de la brecha de conectividad, y con ello la implementación efectiva de los planes y políticas públicas de conectividad que durante años se vienen desarrollando. El primer derecho que surge es el derecho a la conectividad, por lo que es indispensable garantizar ese servicio que ha sido definido como esencial en la legislación; sin embargo, durante la crisis quedó en evidencia que no estamos preparados para ello pues el 50 % de la población aún está excluida de las tecnologías digitales, y por eso la invitación es a poner en marcha todos los planes (ITU, GSMA, WEF, World Bank, 2020).

En el proceso de digitalización, y específicamente en la digitalización de usuarios, es fundamental asegurar los principios de equidad e inclusión, por lo que es necesario acudir a un régimen de transición ya que no todos los ciudadanos están conectados, ni todos los conectados lo están en igualdad de condiciones. Durante la crisis del Covid 19 la CC4DR (s.f.) recomendó respetar varios principios a la hora de desarrollar aplicaciones o sistemas de información para el control de la pandemia, entre ellos: *el principio de nexo y proporcionalidad*, *el principio de impermanencia*, *el principio de consentimiento y confianza*, *el principio de privacidad por diseño*, *el principio de control (por parte de los ciudadanos*, *el principio de apertura y transparencia*, *el principio de capacidad de respuesta*, *el principio de participación*, *el principio de innovación social y el principio de equidad e inclusión*.

2.2. LAS TECNOLOGÍAS EMERGENTES, EL *E-COMMERCE* Y LA NUEVA ATENCIÓN AL CLIENTE

El estudio de comercio electrónico llevado a cabo por la CRC (2017) encontró que uno de cada cuatro colombianos lo utiliza, e identificó que dos de esos cuatro no lo hacen por desconfianza en la entrega de los datos como uno de los inhibidores de esta modalidad de comercio. Con estos antecedentes el regulador de las telecomunicaciones ha planteado de manera constante reflexiones en torno a la digitalización de las relaciones y las transacciones

entre sus proveedores regulados y los ciudadanos consumidores. La promoción de los medios digitales hace parte natural de la transformación de la regulación, así como de la digitalización de los agentes regulados. Se han generado servicios integrales, ecosistemas multidimensionales que involucran a los proveedores de redes y servicios de comunicaciones y las plataformas digitales que coexisten en el marco de la convergencia. Es por ello que la llegada de la 5G entraña grandes retos de protección de los usuarios, que deben ser previstos, y cuya reflexión es fundamental para el debate actualizado de la regulación de los derechos de los usuarios.

Por otra parte, la falta de regulación *ex ante* para las plataformas de "economía colaborativa" o plataformas de dos o más lados, complica aún más la labor de protección de los derechos de los usuarios, sobre todo porque en este nuevo modelo *el intercambio de bienes y servicios se produce generalmente entre particulares lo que*, *en ningún caso*, *supone el ejercicio de una actividad profesional del oferente* . A diferencia de los servicios y mercados de las telecomunicaciones, en estos casos la regulación no ocurre *ex ante* sino *ex post*, al provenir de la autoridad de inspección y vigilancia, que en el caso de Colombia es la Superintendencia de Industria y Comercio, o la justicia, como se ha revisado en este estudio.

Independientemente de la discusión en materia de competencia entre las plataformas y los servicios tradicionales, en todos los sectores y también en el de las comunicaciones, lo cierto es que las empresas están implementando nuevos mecanismos y herramientas de atención que involucran el uso de nuevas tecnologías como la IA, la analítica de datos, las respuestas automatizadas con *chatbots*, y se vislumbran herramientas relacionadas con el IoT. Todo ello encara nuevos debates en torno a las reglas para la protección de los derechos de los usuarios-consumidores.

Aquí es muy importante debatir el uso que las empresas le darían a la información de los usuarios, a su perfil, y su derecho de permitir o no dicho tratamiento. También qué estructuras estatales se deberán fortalecer para garantizar el equilibrio entre la libertad digital y la protección de los derechos fundamentales. Uno de los derechos debatidos hoy en Europa es el de no ser perfilado por una maquina, por la IA, y con ello recibir información discriminada para beneficio de las empresas de todos los sectores, incluyendo las de telecomunicaciones, así como ser discriminando por ofertas comerciales que puedan poner en riesgo su libre elección, y su derecho a la privacidad de sus datos; sin duda en esta regulación será fundamental el derecho a brindar un consentimiento informado (Cotino, 2017).

Otro debate reciente es el de la regulación de la IA como tecnología "confiable" frente a los *stakeholders*, incluyendo los usuarios; así, la Comisión Europea (2018), como órgano que ha promovido el debate de los derechos en torno a esta tecnología, ha impartido para Europa unas directrices tanto en 2018 como en 2020, que se resumen en la siguiente tabla:

Propósito ético (2018)	Evaluación de la AI confiable (2018)	Consideraciones para los marcos legislativos 2020
Inteligencia Artificial: centrado en el ser humano con un propósito ético.	Desarrollo y adopción de una lista de evaluación para la AI, adaptado a cada caso de uso.	Aplicación efectiva y aplicación de la legislación nacional y de la UE existente: la clave.
No puede producir daño, sino hacer el bien: prevalencia de los valores sociales y los principios éticos de beneficencia.	Esta lista será un proceso continuo de identificación de requisitos, evaluación de soluciones y garantía de mejores resultados a lo largo de todo el ciclo de vida del sistema de IA.	Limitaciones del alcance de la legislación vigente de la UE: un enfoque esencial de la seguridad de los productos de la UE (el software, cuando forma parte del producto final, debe cumplir con las normas relevantes de seguridad del producto).
Humanidad: debe garantizar la autonomía de los seres humanos.	Esta lista debe garantizar el enfoque "humano" de la IA. Ese enfoque refuerza el concepto de la "IA confiable hecha en Europa" que mejorará el bienestar de los ciudadanos europeos.	Legislación general de seguridad de la UE actualmente vigente se aplica a productos y no a servicios, y por lo tanto, en principio, no a servicios basados en tecnología de IA (p. ej., de salud, financieros o de transporte).
Debe proteger a los más vulnerables: niños, personas con discapacidad o personas con asimetría de poder.	Comunicar y documentar estas compensaciones. – Fomentar la investigación y la innovación para promover el logro de los requisitos de AI confiable.	Cambio en la funcionalidad de los sistemas de IA: integración de software, incluida la IA, en los productos.
Confiabilidad desde el diseño, responsabilidad, gobierno de datos, diseño inclusivo.	Prever los riesgos, ser transparente, respetar la privacidad, identificar todos estos riesgos.	Incertidumbre en cuanto a la asignación de responsabilidades entre los diferentes operadores económicos.
No discriminación, respeto por la privacidad, robustez, transparencia, seguridad.		Cambios en el concepto de seguridad: el uso de IA en productos y servicios puede generar riesgos, por ejemplo, el Reglamento sobre dispositivos médicos (Reglamento UE2017/745); (European Commission, 2020).

Propósito ético (2018)	Evaluación de la AI confiable (2018)	Consideraciones para los marcos legislativos 2020
Información. Este principio debe estar presente en todo diseño basado en IA. Se deben informar las capacidades y limitaciones de un sistema de IA. Expectativas realistas y riesgos identificados.		
En los códigos de conducta deontológicos de las organizaciones se deben incluir los parámetros de la IA Confiable.		
Garantizar la participación e inclusión de las partes interesadas en el diseño y desarrollo del sistema de IA.		
Facilitar la auditabilidad de los sistemas de IA, particularmente en contextos o situaciones críticas. "En la medida de lo posible, diseñe su sistema para permitir el seguimiento de decisiones individuales a sus diversas entradas; datos, modelos pre-entrenados, etc. Además, defina métodos de explicación del sistema de IA. – Garantizar un proceso específico para la gobernanza de la rendición de cuentas".		
Capacitar y educar a todos los niveles: gerentes, desarrolladores, usuarios y empleadores.		

Fuente: elaboración propia a partir del documento de la Comisión Europea 2018 y 2020.

En 2020 nuevamente la Comisión Europea publicó una hoja de ruta (*roadmap*) previa a la nueva propuesta legislativa para reglamentar la IA, en la que plantea posibles opciones de políticas, así como los requisitos obligatorios previos, que podrían incluir la evaluación de conformidad, los procedimientos de prueba y las inspecciones certificadas, entre otras medidas. En su Libro Blanco la Comisión propuso dos criterios acumulativos para la IA de alto riesgo: en caso de desarrollo de aplicaciones para sectores donde la

IA implica riesgos significativos (salud, transporte, energía, poder judicial, etc.), y en caso de riesgos relacionados con la salud, las enfermedades, la muerte, las lesiones o los daños de las personas; pero en términos generales la Comisión consideró que el marco legislativo en torno a la IA se podría mejorar para abordar riesgos en las situaciones que fueron descritas en la tabla anterior.

En general en Colombia aún no se vislumbran estas experiencias que hoy se discuten en la Unión Europea, por lo cual es preciso generar las bases necesarias para la reflexión. El profesor Lorenzo Cotino analiza la libertad y la autonomía o acción humana frente a la autonomía artificial, muy importante a la hora de proteger los derechos de los usuarios de comunicaciones, y su interacción con las empresas prestadoras del servicio. Acogiendo este planteamiento teórico, y el desarrollo en Europa, "los humanos siempre deben conservar el poder de decidir".

Por otra parte, en cuanto al derecho de supervisar la IA, la robótica y el *big data*, la Unión Europea propuso un marco de integridad, un marco ético y diez requisitos (Cotino, 2019), entre ellos: responsabilidad, gobernanza de datos, diseño centrado en los usuarios, robustez, fiabilidad y exactitud.

2.3. DECISIONES AUTOMATIZADAS

En el diseño de las regulaciones en materia de protección de usuarios es preciso considerar la decisión jurídica automatizada (y el derecho a no tener ese tipo de respuestas), los derechos digitales, las condiciones de los contratos electrónicos en este nuevo mundo digitalizado (Bauzá, 2019), y si en ellos se puede incluir o no que los usuarios determinen que las decisiones sean tomadas de manera automatizada. Es por ello que la discusión y el análisis van más allá de la respuesta por medios digitales: ¿cuáles son las nuevas cláusulas del contrato que permiten ese tipo de respuestas? Este análisis es fundamental ya que el aprendizaje automático requiere mucha atención, y por ello existen normas de calidad, como la ISO 8373 de 2012, que dispone las condiciones para los robots y los dispositivos robóticos, y define la autonomía como la capacidad para realizar tareas previstas en función del Estado sin intervención humana, esto a partir del autoaprendizaje. Sin embargo, es un tema que aún no se ha tratado detenidamente (Cotino, 2019).

La información de los usuarios recibida a través de los *chatbot* puede alimentar la IA y los robots de las empresas proveedoras de los servicios de

comunicaciones, pero como principio debe existir un mediador humano, pues no es posible dar un salto a la deshumanización, ya que existe un gran riesgo debido al enorme número de transacciones electrónicas que se empiezan a manejar en los sistemas de información de las empresas. Se debe garantizar que el control siga en cabeza de humanidad, y que los usuarios tengan la posibilidad de escoger. No podemos perder de vista que existe una relación entre la gobernanza digital y la ética digital, y en esta reflexión incluimos la regulación digital pues, al final, en el centro están los seres humanos, asunto que se deja planteado en este estudio: la gobernanza digital es social (*multistakeholder*), la ética digital se centra en la humanización y la regulación nos debe representar a todos.

Los beneficios de la IA para la productividad y la innovación son evidentes, y de allí se deducen los impactos positivos que puede tener para la sociedad; no obstante, los riesgos que genera deben ser gestionados para maximizar sus beneficios (High Level Expert Group on IA –AIHLEG–, 2018), por lo que en el diseño de la regulación de protección de usuarios y en los manuales que las empresas diseñen e implementen se deben incluir los procesos de digitalización en la atención y respuesta a los usuarios y en diferentes transacciones, además de los principios éticos.

2.4. LA IDENTIDAD DIGITAL

Cuando se plantea como objetivo promover la digitalización de las relaciones entre los usuarios de los servicios de comunicaciones y las empresas de comunicaciones, hay que tener en cuenta la voluntad de los ciudadanos, su primario derecho a definir su identidad digital, y cuál es esa identidad. Y aquí se abre una nueva discusión relacionada con el deber o no de contar con una identidad digital, de estar o no conectado. Esta reflexión es fundamental a la hora de proteger los derechos digitales de los ciudadanos, y conlleva un análisis profundo al momento de establecer regulaciones que incentiven los canales de atención digital entre los usuarios de redes y servicios de comunicaciones y las empresas.

2.5. LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS

La Ley 1581 de 2012, conocida en Colombia como Ley de protección de datos personales, desarrolla el derecho constitucional de las personas de

conocer, actualizar y rectificar su información en las bases de datos; así, el artículo 4.º consagra el principio de libertad mediado por el consentimiento previo, expreso e informado del titular del dato; por su parte, el Decreto 1377 de 2013 define los datos sensibles que gozan de una protección especial. Así mismo, la Sentencia C-748 de 2011 declaró la constitucionalidad de la Ley de protección de datos.

Hay que tener en cuenta los derechos ARCO a la hora de regular la protección de los usuarios; por un lado el derecho de *Acceso*, que consiste en la facultad del titular de acceder a sus datos y solicitar información en caso de que alguien cuente con sus datos personales; en segundo lugar el derecho a la *Rectificación*, es decir, la facultad que le permite al titular corregir sus datos cuando sean inexactos o incorrectos; en tercer lugar, la *Cancelación*, es decir, la facultad que le permite al titular que se cancelen sus datos, y en dicho caso el encargado de operarlos deberá bloquearla y suprimirla realizando el trámite de notificación a terceros, y finalmente, la *Oposición*, o sea, la facultad que le permite al titular solicitar que las personas naturales o jurídicas se abstengan de dar cierto tratamiento a sus datos.

Las reflexiones en torno a la protección de los derechos ARCO ha avanzado, y el desarrollo de las tecnologías emergentes, particularmente la IA, la analítica de datos de la mano del *big data*, nos lleva a analizar cómo se podría integrar a la regulación existente garantizando los derechos digitales de los ciudadanos en este nuevo entorno tecnológico. Un ejemplo reciente es el uso de aplicaciones durante la pandemia de Covid-19 para monitorear el comportamiento de la enfermedad, contar con mapas de calor y, en general, hacer control ciudadano para prevenir un mayor contagio y brindar atención a los enfermos, que ha abierto la discusión sobre la privacidad. Como lo plantea el profesor Lorenzo Cotino, no se trata solo de poner la balanza entre la privacidad y la salud pública, sino que es preciso desarrollar una legislación nacional que regule de modo concreto dicha posibilidad (Cotino, 2020).

Como fundamento teórico se traen a colación las reflexiones del profesor Lorenzo Cotino (2019), quien pone de manifiesto la necesidad de regular este tipo de intervenciones a la hora de usar las tecnologías de *big data* e IA con fines estatales, como puede ser la protección del interés general, y su contraposición con los derechos individuales de los ciudadanos. Esto implica incluir la protección de los derechos de los ciudadanos desde el diseño mismo, incluyendo conceptos como seudonimización, confidencialidad, comités de ética y vigilancia, además de garantizar el derecho a no ser perfilado por la IA.

También se alerta respecto de los análisis cada vez más novedosos de los comportamientos humanos, los estados de ánimo y las creencias de la población.

Para el diseño de las nuevas regulaciones que incorporan los medios digitales en la protección de los usuarios se requiere también tener en cuenta el principio de la ética desde el diseño, lo cual ha sido esencial pues, tal como lo desarrolla el profesor Cotino (2019), la ética se sitúa en el centro de la dignidad de los derechos, al estilo europeo, lo cual debería ser considerado en los diseños realizados en Latinoamérica. A partir de esta reflexión surgen los interrogantes: ¿como lo hacemos en Colombia?, ¿cómo diseñamos un Made in Colombia?

Otro aspecto relevante para diseñar una regulación equilibrada que promueva la innovación pero garantice la protección de los derechos de los usuarios y su voluntad, son los datos sobre percepción de calidad del servicio y las quejas recibidas por la autoridad de vigilancia y control. Como elemento de evaluación la Superintendencia de Industria y Comercio recibió 6,9 millones de quejas de usuarios durante el último año; así mismo, un estudio de Branstrat para la CRC en 2019 determinó que una de las fallas registradas en la atención de los usuarios se relaciona con la "información incorrecta", falla recurrente en los prestadores de los servicios de comunicaciones (CRC, 2019).

2.6. DISCRIMINACIÓN ALGORÍTMICA

Hay que tener cuidado con los procesos de identificación, con el tratamiento individual y hasta colectivo de los datos, porque podríamos estar ante una discriminación algorítmica que tiene lugar cuando un individuo o colectivo recibe un tratamiento injusto como consecuencia de una toma de decisiones algorítmica automatizada.

En el análisis de infraestructura, privacidad, ciberseguridad y evoluciones tecnológicas, trabajo coordinado por Luca Belli y Olga Cavalli (2018), se pueden recoger también algunos derechos que sirven de fundamento para la revisión que se hizo en este estudio con las sentencias de la Corte Constitucional de Colombia.

2.7. EL DERECHO A DESCONECTARSE

Un derecho en discusión actualmente es el "derecho a desconectarse". En Francia se introdujo en 2019 la normatividad que le otorga a algunos

trabajadores la capacidad de negociar la responsabilidad de revisar los correos electrónicos fuera del horario laboral estándar[3]; también en 2019 el Tribual de Apelación de Luxemburgo le reconoció a un trabajador el derecho a desconectarse, y en Alemania los sindicatos discuten medidas al respecto. En general la Comisión Europea ha avanzado en el análisis de este y otros derechos digitales, aunque es claro que aún no existe consenso sobre la prevalencia de la voluntad de los ciudadanos a la hora de decidir su nivel de digitalización y de apropiación de las TIC, lo que pertenece al modelo de gobernanza de Internet de las múltiples partes interesadas, y que se sigue discutiendo, aun en el último foro de gobernanza en el que se reiteró su importancia en el camino hacia la 5G (Internet Governance Forum, 2019).

2.8. CONCLUYENDO

Internet se percibe como una herramienta que sirve para garantizar otros derechos fundamentales, y su ejercicio integral como derecho lleva implícita la garantía de la intimidad y la privacidad, que son derechos inherentes al ser humano, lo que se relaciona directamente con la protección de los datos personales (Galvis y Salazar, 2018). Otro derecho en debate permanente es el derecho al olvido, como barrera entre la intimidad y el denominado proceso de datización, realizado entre el contexto tecnológico actual y el libre desarrollo de su propia identidad personal en Internet (Galvis y Salazar, 2018).

De acuerdo con Vinton (2015), son muchos los retos que deben afrontar los legisladores y reguladores, entre otros, el acceso inclusivo de los ciudadanos, sin importar la ubicación geográfica ni el grado de analfabetismo, y mucho menos las discapacidades, y la seguridad, la protección de los datos, la herencia digital, y la conservación de toda la información en línea.

---

3 Cfr. [https://www.bbc.com/worklife/article/20180830-what-would-happen-if-we-banned-work-emails-at-the-weekend]. "In light of these concerns, in August 2016, France adopted the 'El Khomri Law' (named after France's Minister of Labour at the time), which offered French employees the right to disconnect from work calls and emails during non-working hours. While the El Khomri Law provided the right to disconnect, it did not define it, and instead obligated employers to negotiate the specifics concerning the required use of telecommunication tools with employees. If no agreement is reached, the employer may unilaterally implement its own chosen methods for honoring the right to disconnect".

3. DEL DEBATE A LA REGULACIÓN: INNOVACIÓN REGULATORIA EN LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DIGITALES

En 2017 se expidió en Colombia el régimen de protección de los usuarios de las comunicaciones (res. 5111), en el que se incorporaron ejercicios de economía del comportamiento y análisis conductuales; en 2019 se publicó una propuesta de digitalización del RPU con un enfoque de mejora regulatoria y, específicamente, de simplificación. A partir del estudio de Gartner, en pocos años el 89 % de las empresas compartía la experiencia del usuario (CRC, 2020). En un estudio de KPMG se evaluó el nivel de digitalización de 124 empresas, encontrando algunos datos interesantes de los proveedores de redes y servicios de comunicaciones: un 44 % ofrecía chat en línea, un 27 % de los operadores permitía la compra en línea de *simcard*, el 34 % permitía rastrear la pérdida de la *simcard*, y solo un 20 % permitía el pago en línea; sin duda al analizar estas cifras queda claro aún existe en las empresas proveedoras de los servicios de comunicaciones la oportunidad de digitalización.

La regulación *ex ante* de cualquier sector en proceso de digitalización requiere nuevas metodologías, innovación regulatoria y, en general, mecanismos de mejora lo que conlleva incorporar procesos digitalizados y automatizados, simplificar la regulación, crear esquemas de innovación, como los *sandboxes* regulatorios que permiten la experimentación de diferentes modelos de negocio antes de entrar de lleno al mercado, y lo que la UIT ha considerado la quinta generación de la regulación (International Telecommunication Union, 2020), es decir, la regulación colaborativa, y también la corregulación.

Esta quinta generación de regulación incorpora formas novedosas, por ejemplo, la corregulación y la regulación colaborativa entre los diferentes sectores, además de la participación de los diferentes agentes del sector y de las empresas reguladas en el diseño consensuado de la regulación, en especial en aspectos relacionados con la calidad del servicio y la protección de los usuarios (International Telecommunication Union, 2020).

En virtud del enfoque introducido por la Ley 1978 de 2019[4], según el cual la intervención del Estado en el sector de las TIC deberá velar por la promoción de la digitalización de los trámites asociados a la provisión de los

4 Numeral 1 del artículo 4.º de la Ley 1341 de 2009. Intervención del Estado en el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

servicios de comunicaciones, los regímenes de protección de los derechos de los usuarios en el sector de las comunicaciones han avanzado hacia el desarrollo de nuevos parámetros de protección con un enfoque de simplificación normativa.

No hay que perder de vista que cuando se habla de mejora regulatoria para la protección de los usuarios se deben considerar diferentes enfoques, entre ellos el conocimiento del ecosistema, la colaboración y la corregulación, los esquemas de autorregulación, la visión ciudadana, el Análisis de Impacto Normativo (AIN), la evaluación *ex post*, y sin duda la simplificación regulatoria. En ese sentido, para definir la regulación aplicable a la protección de los usuarios es necesario implementar un AIN que permita desarrollar herramientas más detalladas para la reducción de cargas regulatorias y maximizar la efectividad de las medidas, esto es, un enfoque sistémico para evaluar críticamente los efectos positivos y negativos de las regulaciones propuestas y las existentes, y las alternativas no reguladoras.

A la hora de regular la protección de los usuarios y sus derechos digitales también se debe considerar el criterio de simplificación normativa, pues la digitalización enfocada en las interacciones de los usuarios con las empresas es un factor clave. Este tipo de regulaciones debe contar con un marco legal acorde con las necesidades de cada sector, que responda a los cambios tecnológicos y elimine los cuellos de botella que se puedan presentar a raíz de las nuevas dinámicas del sector TIC y postal. En conclusión, la nueva regulación que habilite los procesos de digitalización de los mecanismos de protección y atención a los usuarios-consumidores, tendrá que tener como principios, por lo menos: la participación de los usuarios en su construcción; la voluntad y el consentimiento informado en cada una de las transacciones digitalizadas; el principio de información; la protección de los datos; la ética desde el diseño de las herramientas de IA y de analítica de datos; la supervisión humana de estas herramientas y, por supuesto, la evaluación por medio del enfoque de mejora regulatoria de dichas medidas.

4. DE LOS DERECHOS DIGITALES RECONOCIDOS POR LA JURISPRUDENCIA CONSTITUCIONAL COLOMBIANA

Como hemos visto a lo largo de este estudio, en Colombia la reglamentación y la regulación en materia de derechos digitales es dispersa: por un lado está la legislación de comercio electrónico de la Ley 527 de 1999, el Estatuto del

Consumidor de la Ley 1480 de 2011 y toda la normatividad de protección de datos explicada en acápite anterior, y para el sector específico de las comunicaciones la regulación de la CRC; por ello los debates más recientes y las temáticas de actualidad se han plasmado en las decisiones de la Corte Constitucional. Para contribuir con el estudio de la temática este acápite se centrará en el análisis de las sentencias emanadas del máximo órgano constitucional que tienen alguna incidencia en la protección de los derechos de los ciudadanos en su calidad de consumidores o usuarios de las TIC. específicamente en las plataformas digitales.

A continuación se detallan los derechos protegidos y el análisis que de ellos hizo la Corte, y se concluye con un cuadro resumen del caso específico, los salvamentos de voto y los derechos constitucionales que se deben considerar a la hora de expedir reglamentos y regulaciones para los usuarios.

4.1. SENTENCIA T-260 DE 2012, M. P.: HUMBERTO ANTONIO SIERRA PORTO

La Sala expuso, en primer lugar, que el derecho fundamental de *habeas data* tiene como finalidad proteger los datos en un mundo globalizado y responde a la importancia de dichos datos para garantizar otros derechos fundamentales como la intimidad, el buen nombre, el honor y la honra. Recordó las prerrogativas mínimas que se desprenden de dicho derecho y, debido al vacío normativo de protección de *habeas data* para los niños, niñas y adolescentes en redes sociales digitales, estableció que en los casos que corresponda se deben analizar armónicamente las normas de protección con las normas constitucionales y legales que otorgan carácter preponderante a los derechos de los menores (Código de Infancia y Adolescencia).

Citando los estudios sobre la privacidad de los datos personales y la seguridad de la información en las redes sociales *online* realizados por el Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación de la Agencia Española de Protección de Datos, y reconociendo el gran flujo de información que se da en la Sociedad de la Información y el Conocimiento, en esta sentencia la Corte puso de presente los riesgos generales que conlleva el uso de redes sociales para algunos derechos fundamentales de los adultos y de los niños, las niñas y adolescentes. Así mismo, trajo a colación algunas de las recomendaciones del Memorandum de Montevideo sobre la protección de datos personales y la vida privada en las redes sociales en Internet, en particular

de niños, niñas y adolescentes, destacando como actores involucrados en el cumplimiento de dichas recomendaciones al Estado, las entidades educativas, los progenitores y cualesquiera otras personas a cargo de su cuidado, los educadores y la industria.

Y concluyó que, debido a la escasa madurez física y mental de los menores, y a su carácter de sujetos de especial protección constitucional, su acceso a redes sociales siempre debe estar acompañado de los padres o adultos a cargo de su cuidado y custodia. Adicionalmente, estimó que el uso de redes sociales puede representar riesgos para la protección de derechos fundamentales.

4.2. Sentencia T-634 de 2013, M. P.: María Victoria Calle Correa

En esta sentencia la Corte analizó inicialmente el "derecho a la propia imagen" e indicó que por ser una expresión directa de la individualidad, la identidad y la autodeterminación de los individuos, es indispensable que estos den su consentimiento para su utilización, y que cuando a bien lo tengan puedan retractarse. Así mismo, afirmó que por su naturaleza y alcance está íntimamente ligado a otros derechos como el libre desarrollo de la personalidad, la dignidad humana, la intimidad, el buen nombre y la honra.

Por otra parte, indicó que la no autorización del titular para la utilización de sus datos constituye una de las formas de vulneración de este derecho, aclarando que, aun mediando dicha autorización, podría haber afectación, por ejemplo, cuando excede las finalidades para la cuales fue otorgada. Así mismo, aclaró que la autorización para el uso de la propia imagen no constituye una renuncia al referido derecho, que debe incluir el consentimiento informado de los fines de su utilización, que no limita el carácter dinámico de la autodeterminación del sujeto, por lo cual puede retractarse de dicha autorización, y que en el marco de las relaciones contractuales encuentra su límite en el respeto de los derechos fundamentales del titular.

Así mismo, reiteró que el "derecho a la intimidad" tiene por objeto garantizar una esfera de privacidad para la vida personal y familiar, sin la intervención arbitraria del Estado o de otros particulares, y adujo que la protección del derecho incluye, entre otros aspectos, la no divulgación de asuntos pertenecientes a su esfera de privacidad.

Finalmente, reiteró que el "derecho a la honra" busca mantener indemne el valor intrínseco de los individuos frente a la sociedad y frente a sí mismos, y garantizar su adecuada valoración dentro de una colectividad.

La Corte confirmó lo expuesto en la Sentencia T-260 de 2012 respecto de los riesgos que representa el uso de las redes sociales (p, ej., Facebook) para derechos fundamentales como la intimidad, la protección de datos, el honor, la honra, la imagen y el buen nombre, entre otros. Igualmente señaló que el riesgo de afectación de esos derechos se puede dar a partir de la información que los usuarios ingresan, o que permiten que ingrese a través de sus perfiles, así como de la información de las personas, usuarias o no, que ha sido publicada y usada por terceros en dichas redes.

4.3. Sentencia T-277 de 2015, M. P.: María Victoria Calle Correa

Dentro de la parte motiva de la providencia, sobre los derechos "a la honra" y "al buen nombre", la Corte reiteró sus conceptos, haciendo una pequeña distinción, a saber, que el derecho al buen nombre se vincula a las actuaciones desplegadas por su titular en una esfera pública, mientras que el derecho a la honra se asocia más con la vida privada de las personas. En cuanto a los derechos "a la libertad de expresión" y "a la información", recordó que su principal diferencia radica en que el primero atiende a la comunicación de ideas y opiniones, y el segundo a la comunicación de hechos con sustento fáctico, por lo cual el ejercicio del derecho a la información implica mayores cargas; definió el "derecho de opinión" como la posibilidad de emitir juicios o compartir ideas acerca de personas o situaciones, y reiteró la presunción de constitucionalidad de que goza la libre expresión recordando, además, que en caso de colisión con otro derecho fundamental, en principio, gozará de prevalencia la libertad de expresión.

En virtud de ese carácter prevalente de la libertad de expresión, y con base en lo dispuesto en el sistema interamericano de protección de derechos humanos, la Corte determinó que para que proceda la limitación de ese derecho se deben configurar tres requisitos: i) que la limitación esté contemplada en la ley; ii) que pretenda garantizar unos determinados objetivos considerados admisibles, y iii) que sea necesaria para lograr dicho fin.

Puso de presente los siguientes cuatro límites a la labor de los medios de comunicación, los cuales están atados al principio de responsabilidad social

que la Constitución les impone, a saber: i) distinción entre informaciones y opiniones; ii) veracidad; iii) imparcialidad, y iv) derecho a la rectificación en condiciones de equidad.

Indicó que el derecho a informar tiene como límites que la información sea veraz, es decir, que lo comunicado sea verificable en la realidad, y que sea imparcial, es decir, que se limite a exponer objetiva y escuetamente lo acaecido, absteniéndose de hacer análisis infundados y de inclinar, sin evidencias, las opiniones de quienes la reciben.

Finalmente, en cuanto a la "inmunidad de los intermediarios de Internet sobre los contenidos", estimó que imponer responsabilidades a los intermediarios de Internet por los contenidos transmitidos limitaría de forma importante la difusión de ideas, pues les otorgaría poder para regular el flujo de información en la red, lo cual constituiría una forma de censura previa, y en tal sentido las responsabilidades ulteriores solamente podrían ser impuestas a los autores del contenido.

4.4. Sentencia T-050 de 2016, M. P.: Gabriel Eduardo Mendoza Martelo

En términos generales, dentro de la parte motiva de la providencia la Corte reiteró el concepto, y recordó que el "derecho a la intimidad" solo se puede restringir o alterar por consentimiento libre del titular, por orden de autoridad competente y bajo fines constitucionalmente legítimos. Asimismo, enunció y definió los cuatro niveles del derecho a la intimidad: personal, familiar, social y gremial; confirmó los conceptos y alcances de los derechos a la propia imagen, al buen nombre y la honra, y reiteró lo concerniente a los riesgos a que están sujetos los derechos fundamentales en las redes sociales (p. ej., Facebook), haciendo énfasis en que dichos riesgos se potencializa cuando se trata de los derechos al buen nombre, la intimidad y la honra.

La corte recordó que el derecho a la libertad de expresión comprende la información y la opinión, y reiteró los respectivos conceptos destacando nuevamente que la libertad de expresión goza de protección reforzada y una presunción de preponderancia a su favor, siendo la regla general, que prima sobre otras garantías fundamentales.

También la Corte reconoció las diferencias entre las redes sociales y otros medios de comunicación en materia de acceso, controles institucionales o atribución de responsabilidades; sin embargo, aclaró que las reglas

para evaluar el correcto ejercicio de la libertad de expresión son las mismas para ambos medios. Adicionalmente, reiteró lo establecido en la Sentencia T-015 de 2015 respecto de la indefensión de los derechos fundamentales de un sujeto a partir de que alguien los divulgue en forma de imágenes o elementos comunicativos en la red social Facebook, debido al amplio poder de control y disposición del autor de la publicación sobre los contenidos divulgados y el sitio desde donde lo realiza.

4.5. Sentencia T-145 de 2016, M. P.: Luis Guillermo Guerrero Pérez

En esta oportunidad la Corte reiteró los conceptos y alcances de los derechos a la honra, el buen nombre y la intimidad, así como lo concerniente a la amplia protección que ampara la "libre expresión" en sus distintas manifestaciones. Reconoció una vez más que las nuevas tecnologías de comunicación son una herramienta que potencializa el derecho a la libre expresión y que, por la rapidez con que se difunde la información a través de las nuevas tecnologías, se pueden generar mayores riesgos frente a otros derechos fundamentales. También reiteró que la "libertad de expresión en Internet" se regula del mismo modo que en todos los medios de comunicación, por lo que su ejercicio en las redes sociales también encuentra su límite en los requisitos de veracidad e imparcialidad, el derecho a la rectificación y el ejercicio de los derechos de terceras personas, en algunos casos con mayor rigor por las mismas características y alcance de esas nuevas tecnologías.

Por otra parte, abordó el tema del maltrato en redes sociales y dictó unas subreglas jurisprudenciales sobre el particular; definió el *cyberbullying* como el uso de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones para amenazar físicamente, asediar verbalmente o excluir socialmente a un individuo de un grupo; reconoció nuevamente el importante rol que cumple el "derecho de rectificación en condiciones de equidad" como garantía para resarcir o paliar una posible afectación de los derechos al buen nombre y la honra, e indicó que una rectificación supone la existencia previa de "informaciones falsas, erróneas o inexactas públicamente difundidas", con lo cual "la rectificación en condiciones de equidad implica que quien las propagó corrija o modifique su dicho, también públicamente y con igual despliegue, a fin de restablecer el derecho vulnerado.

4.6. SENTENCIA T-725 DE 2016, M. P.: AQUILES ARRIETA GÓMEZ

En esta oportunidad la Corte reconoció la importancia de delimitar el alcance de los contenidos digitales debido a que la información que recorre la red puede tener igual o mayor difusión que la de los medios de comunicación tradicionales (televisión, radio y prensa escrita), a lo que se suma la posibilidad de almacenarla, disponer de ella y consultarla de manera ágil y permanente. También estimó necesario determinar en cada caso si la información publicada en una página web está sujeta al control que se deriva de la rectificación a fin de establecer el término en que se debe realizar.

Por otra parte, reafirmó que, pese a las prerrogativas que amparan la "libertad de expresión", no se trata de un derecho absoluto, sino que encuentra sus límites en el respeto de los derechos fundamentales de los demás y en la veracidad e imparcialidad, extendiendo el límite de veracidad al campo de las opiniones, al indicar que no se puede exigir veracidad y que en el ejercicio de la libertad de prensa, se debe verificar, no necesariamente de forma exhaustiva, la veracidad de la información a partir de la cual se expresa una opinión.

Trajo a colación el "derecho al olvido" como aquel que le asiste a los ciudadanos de que la información que sobre ellos se conserva en las bases de datos electrónicas desaparezca luego de cierto tiempo para no afectar su buen nombre. Indicó que el ejercicio de este derecho se debe dar en el marco de una práctica de ponderación que garantice un equilibrio entre el derecho del ciudadano y el de la sociedad a tener una información veraz sobre los temas que consideran relevantes. De manera novedosa planteó que, dada la complejidad de los sistemas que guardan la información, y la posibilidad de que esta varíe, debe existir un punto intermedio entre el olvido o conservación de la información, estableciendo por vía de jurisprudencia el "derecho a la actualización de la información" aplicable especialmente cuando un medio de comunicación mantiene en sus plataformas alojadas en Internet y a disposición de sus usuarios, informaciones o noticias de manera indefinida, debido a que las circunstancias fácticas que dieron lugar a ellas se pueden aclarar o precisar con posterioridad al momento de emisión o publicación.

4.7. Sentencia T-121 de 2018, M. P.: Carlos Bernal Pulido

En este caso la Corte reiteró el concepto y alcance del "derecho de rectificación", e indicó que se materializa con la corrección de la información errónea o inexacta por quien la emitió, con un despliegue equitativo a la publicación inicial. Señaló que su fin es reparar tanto el derecho individual del afectado como el derecho colectivo de ser informado de forma veraz e imparcial. Reiteró el contenido de las cargas de veracidad e imparcialidad, recordando que la rectificación procede cuando no se cumple con ellas. Para el caso de las opiniones, recordó que solo procede la rectificación cuando la opinión recae sobre información inexacta.

Indicó que, por regla general, la carga de la prueba recae sobre quien solicita la rectificación, y excepcionalmente sobre el emisor del mensaje cuando se trate de hechos notorios, afirmaciones o negaciones indefinidas. Esta sentencia trajo al ámbito constitucional la figura del derecho penal denominada *exceptio veritatis*, que indica que la prueba de la veracidad de las afirmaciones constituye un medio idóneo para liberar de responsabilidad a quien ha emitido la información, siempre que demuestre la diligencia suficiente para constatar las fuentes consultadas. Citando su propia jurisprudencia, y la Declaración Conjunta sobre la Libertad de Expresión en Internet del 1.º de junio de 2011, concluyó que las reglas de la "libertad de expresión en Internet" deben ser iguales a las aplicadas en los medios de comunicación convencionales, solo que con mayor rigor por los riesgos que genera para los derechos fundamentales.

Finalmente, respecto de la responsabilidad de los intermediarios en Internet, indicó que imponerles la prohibición de publicar contenidos que atenten contra el buen nombre o la honra de terceros iría contra las libertades fundamentales de expresión, de opinión y de información, daría lugar a una censura previa, e implicaría la imposición de deberes de imposible cumplimiento.

4.8. Sentencia T-155 de 2019, M. P.: Diana Fajardo Rivera

En esta sentencia la Corte reiteró los derechos al buen nombre, a la intimidad y a la honra, así como su alcance; también los de libertad de expresión y los demás contenidos en el artículo 20 de la Constitución Política de Colombia: libertad de información y opinión, libertad de prensa,

el derecho a la rectificación en condiciones de equidad y la prohibición de censura. Recordó que la libertad de expresión no es absoluta sino que tiene límites, y reiteró que cuando entra en pugna con otros derechos, valores o principios, se debe realizar un ejercicio de ponderación para determinar a qué derecho dar prevalencia. Aclaró que los parámetros fijados hasta el momento en materia de libertad de expresión en Internet no son definitivos y estáticos, sino que están en constante construcción, dado que nos encontramos ante nuevos escenarios a través de los cuales se ejerce la libertad de expresión, cuyas dimensiones e impacto hasta ahora se empiezan a conocer, y adicionalmente, las tecnologías emergentes se mantienen en constante evolución.

4.9. Sentencia T-179 de 2019, M. P.: Alejandro Linares Cantillo

En esta ocasión la Corte estimó necesario recordar la primacía de la "libertad de expresión en Internet", y trajo a colación que su uso del Internet se rige por los principios de acceso universal, pluralismo, no discriminación, privacidad y neutralidad, y que sus límites deben ser los mismos que se aplican a los medios de comunicación convencionales. Recordó e hizo énfasis en el principio de "neutralidad en la red", indicando que en Colombia fue reconocido en el Plan Nacional de Desarrollo "Prosperidad para todos" que lo adoptó para los prestadores del servicio, y que en su desarrollo la CRC expidió la Resolución 3502 de 2011: "Por la cual se establecen las condiciones relativas a la neutralidad en Internet". Respecto del principio en comento, la Corte indicó que se concreta en el conjunto de reglas que permiten que Internet conserve la libertad y apertura que lo caracterizan, y que tiene dos manifestaciones principales: i) frente a las normas del consumidor que accede a Internet, y ii) protege la libertad de expresión al proveer espacios abiertos, gratuitos y libres de censura.

Por otra parte, reiteró el principio y regla general de "No atribución de responsabilidad a los intermediarios de Internet" por el mal uso que hagan de él los usuarios, especialmente en la difusión de contenidos, y trajo a colación una calificación de los intermediarios de acuerdo con su nivel de control editorial, indicando que en un extremo se encuentra el intermediario como mero facilitador, es decir, el intermediario propiamente dicho, y en el otro, el intermediario como cocreador de contenidos, quien tiene responsabilidades editoriales y de monitoreo.

Sin importar su causa, la carga de la prueba de la limitación a la libertad de expresión siempre recae en quien afirma la violación de sus derechos, para lo cual debe demostrar que: i) la expresión no está cobijada por la libertad; ii) se puede justificar constitucionalmente una restricción a dicha libertad; iii) la primacía de la libertad de expresión puede ser derrotada por la importancia de otros intereses constitucionales, y iv) la restricción no constituye una forma de censura.

4.10. Sentencia T-361 de 2019, M. P.: Alberto Rojas Ríos

En esta sentencia la Corte reiteró los derechos a la honra, al buen nombre y a la intimidad, y la estrecha relación que guardan entre sí, así como los factores diferenciales entre unos y otros. Y nuevamente indicó que la protección de estos derechos se aplica a Internet del mismo modo que se aplica a todos los medios de comunicación y, por tanto, sus restricciones solo son aceptables en tanto respeten los estándares internacionales. En igual sentido, los discursos que gozan de protección reforzada la mantienen en el entorno digital.

La Corte definió la libertad de opinión como "la facultad de prohijar y conservar una opinión y también la potestad de difundirla, sirviéndose de cualquier medio para su propagación", e indicó que no se agota con la libertad de expresión y que se articula con la libertad de conciencia al considerarse una exteriorización de estas. Estimó que la rectificación no es predicable de la opinión sino de la información, como quiera que solo hay lugar a rectificar lo falso o parcial, y no las apreciaciones subjetivas que un sujeto exprese sobre los hechos. Finalmente, aplicó el test tripartito a partir del cual se debe verificar si una limitación a la libertad de expresión resulta legítima.

4.11. Sentencia SU-420 de 2019, M. P.: José Fernando Reyes Cuartas

En esta sentencia la Corte puso de presente que las plataformas de aplicaciones o redes sociales establecen pautas de autorregulación, por lo que los usuarios cuentan con la posibilidad de "reportar" contenido que consideren inapropiado para esos canales y debe ser el primer recurso que agoten. Así mismo, aclaró que cuando se pretenda amparar derechos fundamentales que no concuerden con los temas regulados por cada red social, procede la intervención de una autoridad judicial.

La Corte indicó que las plataformas digitales no cuentan con los conocimientos jurídicos y la capacidad técnica para determinar cuándo un contenido no es veraz o afecta derechos fundamentales, y en tal sentido no se les puede imponer la carga de censurar información sin que les asista responsabilidad sobre esa labor. Reiteró la necesidad de aplicar el test contextual empleado desde la Sentencia T-155 de 2019, y señaló que la libertad de expresión comporta once elementos normativos diferenciables: siete derechos y libertades fundamentales específicos y autónomos, y cuatro prohibiciones especialmente cualificadas en relación con su ejercicio. Reiteró los conceptos y alcances de la libertad de información y opinión, recordando que la primera es de doble vía, al garantizar tanto el derecho de quienes informan como el de quienes reciben la información, la cual debe ser veraz, imparcial y respetar los derechos fundamentales de terceros.

Aclaró que, por el alcance de las anteriores libertades, la *rectificación* es aplicable a la *libertad de información*, y la *réplica* a la *libertad de opinión*. Igualmente aclaró que en los casos en que medien opiniones traslapadas con informaciones, especialmente si se difunden a través de medios de comunicación masiva, es exigible la veracidad respecto de cuáles se fundaron en opiniones, pero nunca la veracidad de las opiniones en sí. Como en anteriores providencias, se definieron los cuatro elementos dictados por la Relatoría Especial para la Libertad de Expresión de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), que persiguen encaminar el ejercicio de la *libertad de expresión en Internet* los cuales son: i) acceso en condiciones de igualdad; ii) pluralismo; iii) no discriminación, y iv) privacidad.

Se refirió a las siguientes tres excepciones respecto del principio de *neutralidad de la red*: i) para preservar la integridad y seguridad de la red; ii) para prevenir la transmisión de contenidos no deseados por expresa solicitud, libre y no incentivada del usuario, y iii) para gestionar temporal y excepcionalmente la congestión de la red, citando nuevamente la Relatoría Especial para la Libertad de Expresión de la CIDH.

Indicó que, de manera genérica, el rol de los intermediarios de las nuevas tecnologías es determinar y posibilitar las interacciones en la red y para ello, en términos generales, se dividen entre aquellos que suministran la conexión o un servicio técnico relacionado, y los que alojan contenidos o prestan un servicio.

Señaló el rol dual de las plataformas digitales así: i) pasivo, cuando facilita el proceso de transmisión, difusión, acceso, alojamiento, transmisión e

indexación de contenidos, productos y servicios que se originan en terceros, y ii) activo, en la medida en que puede adoptar un modelo de negocios basado en datos, lo que implica que "a partir de la recolección y análisis descriptivo y prescriptivo de los datos de sus usuarios, las compañías como Facebook y Google formulan 'modelos de negocios que confían en los datos como un recurso clave' para extraer valor económico social".

Con el fin de brindar una guía actualizada de la jurisprudencia de la Corte Constitucional de Colombia relacionada con los derechos digitales se propone una tabla resumen para enriquecer el estudio del tema.

TABLA 1.
SENTENCIAS CORTE CONSTITUCIONAL
(2012-2016) DERECHOS DIGITALES

Sentencia	Resumen de la decisión	Derechos analizados
Sentencia T-260 de 2012, M. P.: Humberto Antonio Sierra Porto. Aclaración de voto de Luis Ernesto Vargas Silva: aclaró su voto bajo el entendido de que se debió analizar la vulneración del derecho al libre desarrollo de la personalidad.	La Sala resolvió amparar los derechos al *habeas data* y a la honra de una menor de cuatro años de edad, los cuales estimó conculcados por su padre al crear una cuenta de Facebook con su nombre sin su conocimiento y, por supuesto, sin su consentimiento, lo cual va en contra, entre otros aspectos, del principio de libertad ligado al derecho de *habeas data*, entendiendo dicho principio así: "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".	Derecho al *habeas data*. Derecho a la honra.
Sentencia T-634 de 2013, M. P.: María Victoria Calle Correa.	La Sala amparó los derechos al buen nombre, a la honra y al manejo de la propia imagen de la accionante, al considerar que los mismos fueron vulnerados por una empresa de masajes a la cual le otorgó autorización para usar su imagen como publicidad en redes sociales y otros medios. La garantía de los derechos en comento se otorgó bajo el entendido de que, con la negativa de la empresa de retirar las fotos de la actora de las redes, se extralimitó el alcance de la autorización dada por ella para el uso de su propia imagen, se dio lugar a una distorsión del concepto que esta quería proyectar y que las fotografías estaban expuestas a un universo de públicos indeterminado con quienes la accionante no quería compartir su imagen.	

Sentencia	Resumen de la decisión	Derechos analizados
Sentencia T-277 de 2015, M. P.: María Victoria Calle Correa. Salvamento de voto de Mauricio González Cuervo. El magistrado salvó su voto al considerar, entre otras cosas, que la providencia sienta un precedente incompatible con la jurisprudencia en vigor en tanto i) desconoce que la veracidad y la imparcialidad de la información deben ser evaluadas al momento de la preparación o difusión de la misma y no posteriormente, y mucho menos tomando como parámetro hechos sobrevinientes; ii) desconoce la presunción de veracidad que implica el ejercicio de la libertad de expresión en sentido lato, y iii) resta validez al mecanismo constitucional de la rectificación como remedio a la afectación de los derechos a la honra y el buen nombre por el ejercicio de la libertad de expresión.	En este caso la Sala de Revisión estimó vulnerados los derechos fundamentales al buen nombre y a la honra de la actora por la Casa Editorial *El Tiempo*, al no actualizar en su página web una noticia en la cual se asociaba a la accionante con la comisión de un delito, pese a que esta no fue vencida en juicio. Previo a arribar a la decisión final, la sala encontró una colisión entre la libertad de expresión del medio de comunicación demandado y los derechos a la honra y el buen nombre de la actora. Con el fin de resarcir los derechos conculcados, ordenó al extremo accionado actualizar la noticia en la página web y neutralizar la posibilidad de libre acceso a la referida noticia a través de la herramienta técnica *robots.txt*, *metatags* u otra similar.	Derecho a la honra. Derecho al buen nombre. Derecho a la libertad de expresión y a la información. Derecho de opinión. Libertad de expresión en Internet. Inmunidad de los intermediarios de Internet sobre los contenidos. Derecho a la rectificación.
Sentencia T-050 de 2016, M. P.: Gabriel Eduardo Mendoza Martelo. Salvamento parcial de voto: Gloria Stella Ortiz Delado. La magistrada salvó parcialmente su voto, es decir, que sin apartarse del sentido de la decisión, disintió de la forma que se abordaron tres de los argumentos que sustentaron la decisión. – Argumentó que la simple publicación de imágenes en Facebook no configura indefensión y que debe hacer un análisis fáctico en cada caso concreto para determinar el grado de sujeción del accionante y la incidencia de dicha indefensión en los derechos fundamentales que se alegan vulnerados. – Adujo que en el caso objeto de estudio hubo conflicto entre el derecho a la libertad de expresión y los derechos a la intimidad, la honra y la imagen, y que en tal sentido debió aplicarse un test de proporcionalidad. – Estimó que debió ahondarse en las diferencias entre las redes sociales y los medios de comunicación masiva, debido a que en el caso de las redes sociales no aplica el derecho de rectificación.	En esta oportunidad la Corte amparó los derechos a la honra, al buen nombre y a la intimidad de la actora, al considerar que los mismos fueron vulnerados por el extremo accionado al publicar en Facebook el incumplimiento de quien accionó en el pago de una obligación dineraria. La Sala fundamentó su decisión en que con la publicación de la referida información y de la foto de la actora, no solo se hizo uso de su imagen sin su autorización y se trasgredieron varios de los niveles de su derecho a la intimidad, sino que además se afectó el concepto que quienes vieran la publicación tuvieran o pudieran tener de la accionante. Adicionalmente, argumentó que se excedieron los límites del derecho a la libre expresión de la accionada, debido a que la publicación de la información, además de ser un medio desproporcionado para los fines alegados por esta, tenía implícita la intención dañina de afectar la reputación de quien accionó. Para hacer un amparo efectivo de los derechos, la Sala ordenó confirmar el fallo de segunda instancia que ordenó eliminar la publicación, y adicionalmente ordenó una rectificación u ofrecimiento de disculpas en favor de la actora, salvo que la demandante desistiera de la publicación.	Derecho a la intimidad. Derecho a la propia imagen. Derecho al buen nombre. Derecho a la honra. Derecho a la libertad de expresión.

Sentencia	Resumen de la decisión	Derechos analizados
Sentencia T-145 de 2016, M. P.: Luis Guillermo Guerrero Pérez.	La Sala de Revisión resolvió amparar los derechos al buen nombre, la honra, la intimidad y la imagen de la accionante, los cuales estimó vulnerados por el extremo accionado al publicar en su perfil de Facebook una foto de la actora acompañada de expresiones ofensivas, injuriosas y falsas que la involucraban en la comisión de un delito sin que mediara condena penal en su contra, desbordando injustificadamente los límites de su derecho a la libre expresión y desconociendo los requisitos de veracidad e imparcialidad que este exige.	Derecho a la honra. Derecho al buen nombre. Derecho a la intimidad. Derecho a la libertad de expresión. Libertad de expresión en Internet. Derecho a la rectificación en condiciones de equidad.
Sentencia T-725 de 2016, M. P.: Aquiles Arrieta Gómez.	La Sala de Revisión resolvió amparar el derecho al buen nombre de una persona jurídica (parqueadero) al considerar que el mismo fue vulnerado por RCN Televisión SA al no actualizar en su página web la información sobre presuntas irregularidades en el manejo dado por la persona jurídica accionante a los vehículos que en esta se guardaban.	Derecho a la rectificación. Derecho a la libertad de expresión. Derecho al olvido. Derecho a la actualización de la información.

Fuente: elaboración propia de Carlos Lugo Silva y María Eucalia Sepúlveda, a partir de sentencias de la Corte Constitucional.

TABLA 2.
SENTENCIAS DE LA CORTE CONSTITUCIONAL (2017-2020) DERECHOS DIGITALES

Sentencia	Resumen de la decisión	Derechos analizados
Sentencia T-121 de 2018, M. P.: Carlos Bernal Pulido. Aclaración de voto, M. P.: Diana Fajardo Rivera. La magistrada aclaró su voto argumentando, entre otras cosas, que los intermediarios de Internet no pueden ser asimilados a medios de comunicación, como quiera que, en el contexto de la sociedad de la información, un intermediario se limita a posibilitar la comunicación de información y en tal sentido no es quien da origen a la información o a contenidos particulares.	En este caso, la Sala revisó dos expedientes de tutela. En el primero negó el amparo de los derechos al buen nombre y la honra de la accionante por no encontrarlos vulnerados con la publicación de un video en el que aparecía usando Facebook durante su horario laboral. Asimismo, estimó que en todo caso, como intermediario, YouTube no está obligado a retirar el video ni a responder por los eventuales perjuicios que se le hubieren causado a la actora. En el segundo caso concedió el amparo a los derechos de la actora al constatar que la publicación en Facebook de la accionada sobre presunta discriminación por parte de quien accionó no obedecía a la realidad.	Derecho a la rectificación. Libertad de expresión en Internet. Derecho de opinión. Derecho a la información. * figura de la *exceptio veritatis.*
Sentencia T-155 de 2019, M. P.: Diana Fajardo Rivera. Salvamento de voto de Luis Guillermo Guerrero Pérez (no fue publicado en la relatoría de la Corte). Aclaración de voto de Alejandro Linares Cantillo (no fue publicado en la relatoría de la Corte).	En esta oportunidad, la Corte denegó el amparo de los derechos al buen nombre y a la intimidad del actor, por considerar que tales derechos no fueron vulnerados teniendo en cuenta que lo expresado por la accionada correspondió a una opinión proferida en el marco de un discurso especialmente protegido constitucionalmente, sin que se hiciera alguna acusación precisa y detallada en contra de quien accionó a partir de hechos concretos.	Derecho al buen nombre. Derecho a la intimidad. Derecho a la honra. Derecho a la libertad de expresión. * Se analizan los límites a estos derechos.

Sentencia	Resumen de la decisión	Derechos analizados
Sentencia T-179 de 2019, M. P.: Alejandro Linares Cantillo.	Nuevamente la Corte denegó el amparo de los derechos al buen nombre, la honra y la intimidad. En este caso, fundó su decisión en que el actor, no fue diligente ni coherente en la defensa de los derechos, pudiendo haberlo hecho y, más importante aún, no desvirtuó las presunciones de cobertura y prevalencia que amparan el derecho a la libertad de expresión del extremo accionado.	Derecho a la libertad de expresión en Internet. Principio de neutralidad de red. No atribución de responsabilidad a los intermediarios. Límites a la libertad de expresión. Discursos protegidos por la libertad de expresión. Análisis contextual. Carga probatoria.
Sentencia T-361 de 2019, M. P.: Alberto Rojas Ríos. Aclaración de voto de Carlos Bernal Pulido. El magistrado aclaró su voto al considerar que hubo impresiones del Despacho de conocimiento al citar y analizar algunas consideraciones de los jueces de instancia.	En el caso objeto de estudio, la Sala resolvió negar la protección de los derechos al buen nombre, la honra y la imagen del actor, por considerar que, de acuerdo con las circunstancias fácticas que rodearon el caso, debía darse prevalencia a la libertad de expresión de la actora, quien a su parecer ejerció a través de su publicación en Facebook, su derecho como mujer a decir NO.	Derecho a la honra. Derecho al buen nombre. Derecho a la intimidad. Libertad de opinión. Discursos con protección reforzada. Discursos prohibidos. Test tripartito. Derecho de rectificación.
Sentencia SU-420 de 2019, M. P.: José Fernando Reyes Cuartas. Aclaración de voto de Carlos Bernal Pulido. El magistrado aclaró su voto aduciendo el incumplimiento del requisito de subsidiariedad y falta de legitimación en la causa por pasiva en tres de los cuatro expedientes revisados. Aclaración y salvamento parcial de voto de Diana Fajardo Rivera. La magistrada aclaró su voto poniendo de presente la importancia de aplicar el test contextual al fondo del asunto y no solo al análisis de procedibilidad de la acción de tutela, y que los límites a la libertad de expresión no son absolutos y deben considerarse según las particularidades de cada caso. Asimismo, salvó su voto respecto del cuarto caso revisado, indicando que no hubo subordinación o indefensión del actor frente al accionado, y poniendo de presente la necesidad de proteger el discurso de control social al poder. Aclaración y salvamento parcial de voto de Alejandro Linares Cantillo (no publicado en la relatoría de la Corte). Aclaración de voto de Luis Guillermo Guerrero Pérez (no publicado en la relatoría de la Corte).	En esta oportunidad, la Corte revisó cuatro expedientes de tutela en los cuales los actores alegaban la vulneración de sus derechos al buen nombre, la honra y la intimidad a partir de publicaciones de terceros en redes sociales. Para la revisión de los casos, la Corte aplicó el test contextual a cada uno, determinando la improcedencia de la acción en tres de los casos analizados. Finalmente, amparó los derechos al buen nombre y la honra de uno de los actores al considerar que en su caso, la parte accionada excedió los límites de su libertad de expresión, considerando incluso que sus conductas reiteradas y sistemáticas constituyeron ciberacoso.	Derecho de rectificación. Test contextual. Derecho de libertad de información. Derecho de réplica. Derecho de libertad de opinión. Derecho de Libertad de expresión. Libertad de expresión en Internet. Neutralidad de red. Derecho a la honra. Derecho al buen nombre. Rol de los intermediarios en la protección de los derechos.

Fuente: elaboración propia a partir de las sentencias de la Corte Constitucional.

CONCLUSIONES: INSPIRANDO LA CONSOLIDACIÓN DE PRINCIPIOS EN LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DIGITALES DE LOS USUARIOS

El establecimiento de reglas tanto para la protección de los usuarios-consumidores de las plataformas digitales de índole comercial, como para la protección de los usuarios de servicios de telecomunicaciones y postales es una tarea en constante construcción. El proceso acelerado de digitalización conlleva la revisión permanente de la reglamentación y de las reglas de conducta de las empresas, y la supervisión estricta por los Estados. Con ello, durante los próximos años los legisladores y los reguladores económicos deben plantear intensos debates respecto de las nuevas categorías de derechos, y del proceso acelerado de digitalización en los medios de interacción entre empresas y usuarios.

Tecnologías como la IA y la analítica de datos, entre otras, demandarán nuevas reglas de comportamiento y nuevas concepciones de protección de los datos, de la seguridad digital, de la autodeterminación ciudadana y de la propia identidad digital; la voluntad de los usuarios será puesta a prueba, y la capacidad de elección será evaluada por las herramientas automatizadas de atención al usuario. En todo caso, se puede concluir que antes de todo ello, los próximos cinco años serán trascendentales para consolidar el proceso de digitalización de la economía y la sociedad en general; el derecho de acceso a las TIC y, en especial, a Internet será el primer derecho a garantizar, y con ello, todas las partes interesadas en el modelo de gobernanza de Internet deben considerar la construcción de una verdadera ciudadanía digital, es tarea de todos.

Es preciso indicar que las empresas de todos los sectores de la economía y las del sector social, en especial las prestadoras de servicios y redes de comunicaciones, tendrán que asumir una tarea importante a la hora de lograr la verdadera ciudadanía digital y con ello los derechos y deberes de los usuarios consumidores. Así como los usuarios deben hacer parte del proceso de construcción de la regulación para la protección de sus derechos, las empresas deben empoderarlos y hacerlos partícipes.

La crisis generada por la pandemia del Covid-19 ha revelado como tarea inmediata de los Estados el cierre definitivo de la brecha de conectividad a Internet y la apropiación digital en general. Así mismo, la digitalización de los medios de interacción entre usuarios y empresas de todos los sectores es un paso necesario para el desarrollo económico y la recuperación de nuestros

países en la etapa post-Covid. Por ello es preciso tener en cuenta algunas recomendaciones clave a la hora de implementar estas nuevas regulaciones. A continuación se listan algunas de las principales conclusiones-recomendaciones de este documento:

– La innovación no se podrá detener, por lo cual se tendrán que incorporar herramientas digitales cognitivas, como la IA y la analítica de datos y convertirlas en mecanismos de simplificación y mejora en la atención de los usuarios-consumidores de todos los sectores, en particular del sector de telecomunicaciones y postal.

– Estas tecnologías darán paso a los procesos de apropiación y generarán bases de datos digitales y de información que deberá ser documentada, preservada, almacenada, lo que permitirá construir una nueva sociedad y comprender en el futuro las culturas actuales, todo esto también podría jugar un papel importante en el desarrollo de las comunidades y las regiones.

– Las empresas digitalizadas y las de telecomunicaciones, en especial los proveedores de Internet, tendrán que asumir responsabilidades respecto de la protección de los datos personales, la garantía de la información completa y veraz de las diferentes herramientas digitales implementadas, y aplicar principios éticos desde su diseño.

– Los ciudadanos tendrán que hacer parte de los procesos de construcción de regulación, y su visión siempre tendrá que ser considerada y analizada en el marco de las metodologías de AIN, toda vez que las reglas de protección de derechos siempre tendrán al usuario como protagonista.

– La información respecto de los diferentes mecanismos y herramientas digitalizadas, y del uso de tecnologías emergentes que se brinda a los usuarios deberá ser clara, completa y disponible de manera permanente, para que puedan hacer uso de ella de manera oportuna, y de esa forma mantener el equilibrio entre empresa-usuario.

– El diseño de herramientas que incorporen IA deberá contar con reglas para que sea confiable desde el diseño y, adicionalmente, tendrá que existir una supervisión humana. El desarrollo tecnológico no podrá dar paso a la deshumanización, sino todo lo contrario.

– El consentimiento y la autonomía de los usuarios tendrá que ser un principio básico; la voluntad de los seres humanos en su rol de usuario-consumidor será prevalente y con ello garantizar los derechos de identidad digital, los derechos ARCO en el manejo de datos, y también el derecho a desconectarse.

– Se tendrá que estudiar detenidamente la protección de los datos en el contexto de las herramientas cognitivas digitalizadas, establecer reglas de no discriminación y las herramientas de perfilamiento del usuario con fines comerciales mediante procesos transparentes.

– La regulación habrá de establecer reglas claras respecto de las decisiones automatizadas, respetar el control y la supervisión humanos y no ceder el control a las máquinas.

– Las reglas de seguridad digital tendrán que ser especiales, y también transparentes y públicas, para permitir que las autoridades y los mismos usuarios puedan ejercer control y hacer seguimiento.

Por otra parte, si bien la jurisprudencia constitucional aun tiene mucho terreno por explorar y derechos que analizar en el marco de la Constitución colombiana y de los derechos fundamentales de los ciudadanos, es claro que algunas reglas que se han protegido tendrán que ser consideradas, así como también la regulación de los derechos de los usuarios por los reguladores económicos, de servicios y de mercados. En la autonomía y autodeterminación de los usuarios confluyen el consentimiento, la libertad de expresión, la libertad de decisión, la honra, la intimidad, el derecho al olvido, y la privacidad, los cuales hacen parte de la esfera individual y del consentimiento informado y expreso de los usuarios, y por ello deben ser respetados y garantizados por las empresas.

BIBLIOGRAFÍA

Antón Antón, Álvaro e Iñaki Bilbao Estrada. "El consumo colaborativo en la era digital: un nuevo reto para la fiscalidad", Universidad ceu Cardenal Herrera Doc. 26, 2016, disponible en [https://www.ief.es/docs/destacados/publicaciones/documentos_trabajo/2016_26.pdf].

Naciones Unidas. "Information and communications technologies for sustainable development", Asamblea General 2020.

Bauzá, M. *El derecho de las tic en Iberoamérica*, Montevideo, Uruguay, Editorial La Ley, 2019.

Belli, L. y O. Cavalli. *Gobernanza y regulaciones de Internet en América Latina. Análisis sobre infraestructura, privacidad, ciberseguridad y evoluciones tecnológicas*, Río de Janeiro, fgv Direito Rio, 2018.

Benedikt Frey, C. y M. A. Osborne. *The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation?*, Oxford, Oxford Martin Programme, 2013.

Blaj-Ward, L. y K. Winter. "Engaging students as digital citizens", *Higher Education Research and Development*, 2019, 879-892.

CC4DR. *uclg*, disponible en [https://www.uclg.org/es/media/news/safeguarding-digital-rights-when-applying-Covid-19-related-technologies] (n.d.).

cepal. *Estudio Económica de América Latina y el Caribe 2019. El nuevo contexto financiero mundial: efectos y mecanismos de transmisión en la región*, Santiago de Chile, cepal, 2019.

Chamorro, A. N. y M. D. Palacio. "Ciudadanía digital: inclusión y exclusión. Análisis de la habitabilidad en los mooc", *Revista Colombiana de Humanidades*, 2014, 303-324.

Comisión de Regulación de Comunicaciones. *Reporte de Tráfico de Internet*, Bogotá, 2020.

Comisión de Regulación de Comunicaciones. "Informe de Percepción de Calidad del Servicio 2019", 2019.

Comisión de Regulación de Comunicaciones. "Hoja de ruta regulatoria para el desarrollo de la economía digital", 2017.

Comisión de Regulación de Comunicaciones. "El Comercio Electrónico en Colombia. Análisis Integral y Perspectiva Regulatoria", 2017.

Corte Constitucional de Colombia. "Relatoría de la Corte Constitucional de Colombia", 21 de julio de 2020 [https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/].

Cotino, L. "Inteligencia artificial y vigilancia digital contra el Covid y contra la privacidad, 'el diablo está en los detalles'", Documento de opinión, Valencia, España, ieee, abril de 2020.

Cotino, L. "Ética en el diseño para el desarrollo de una inteligencia artificial, robótica y *bigdata* confiables y su utilidad en el derecho", *Revista Catalana de Dret Public* n.º 58, 2019.

Cotino, L. "Riesgos e impactos del *bigdata* la inteligencia artificial y la robótica, enfoques, modelos y principios de la respuesta del derecho", *Revista General de Derecho Administrativo*, n.º 50, 2019.

Cotino, L. "Riesgos e impactos del *bigdata*, la Inteligencia Artificial y la robótica. Enfoques, modelos y proncipios de la respuesta del derecho", *Revista General del Derecho Administrativo*, 2019.

Cotino, L. "*Big data* e Inteligencia Artificial, una aproximación a su tratamiento jurídico", *dilemata*, 2017, 131-150.

European Commission. *Draft Ethics Guidelines for Trust Worthy Artificial Intelligence*, Brussels, EC, 2018.

European Commission. *White paper on Artificial Intelligence*, Brussels, EU, 2020.

European Digital Rights Association. *EDRi*, 28 de mayo de 2020, disponible en [https://edri.org/Covid19-edri-coronavirus-fundamentalrights/].

Floridi, L. "Soft ethics and the governance of the digital", *Philosophy and Technology*, n.º 31, 2018, 1-8.

Galvis, L. y R. Salazar. "Alcance del derecho al olvido en el tratamiento de los datos personales en Colombia", *Revista Verba Iuris*, 2018, 45-63.

Genaro Matute, S. C. y B. S. Sandra Salazar. "'Del consumidor convencional al consumidor digital' el caso de las tiendas por departamento", *Gerencia Global* 22, 2012.

High Level Expert Group on IA (aihleg). *Draft ethics guidelines for trust worthy AI (working document)*, Brussels, European Commission, 2018.

Hollansworth, R.; J. Donovan y M. Welch. "Digital citizenship: you can´t go home again", *Tech Trends*, 2017, 524-530.

iese. "América Latina: el futuro llegó", *iese Revista de Antiguos Alumnos*, 2019.

Internet Governance Forum. "Internet Governance Forum", Berlin, 2019.

International Telecommunication Union (itu). *Global ICT regulatory toolkit 2020*, Geneve, itu, 2020.

itu,gsma, wef, World Bank. *Digital Development Joint action plan and call for action*, Commited to improving the state to the world, 2020.

Jones, L. y J. K. Mitchell. "Defining and measuring youth digital citizenship", *New Media and Society*, 2016, 2063-2079.

Knight, W. "Microsoft is creating an oracle for catching biased AI algorithms", *mit Technology Review*, 2018.

Lugo Silva, C. "Reflexiones sobre la protección del consumidor en la era de los algoritmos y la Inteligencia Artificial", en C. d. Comunicaciones. *Reflexiones en torno al desarrollo de los servicios y la regulación tic*, Bogotá, 2019, 3-16.

Miranda Bonilla, H. "El acceso a Internet como derecho fundamental", *Revista Jurídica ius*, n.º 15, 2016.

National Postal Museum. *Web Archive*. *National Postal Museum*, 25 de julio de 2020, disponible en [https://web.archive.org/web/20121021092351/http://www.postalmuseum.si.edu/resources/6a2b_ponyexpress.html].

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. *Protecting consumers though behavioural insights*, *regulating the communication market in Colombia*, París, 2016.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. *Recommendation of the Council on Consumer Protection in E-Commerce*, París, 2016.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. *Keeping the Internet up and running in times of crisis*, Bruselas, 2020.

Oppenheimer, A. *Sálvese quien pueda*, *el futuro del trabajo en la era de la automatización*, Buenos Aires, Debate y Penguin Random House, 2018.

Ribble, Mike S.; G. Bailey y T. W. Ross. "Digital Citizenship: Addressing appropriate technology behavior", *Learning & Leading with Technology*, vol. 32, n.º 1, 11 de septiembre de 2004, 6-9.

Tolbert, C. y C. Anderson. "The mobile Internet and digital citizenship in African-American and Latino communities", 2016, 1587-1606.

Vinck, D. "Las culturas y las humanidades digitales como nuevo desafío para el desarrollo de la ciencia y la tecnología en América Latina", *Universitas Humanística* n.º 76, 2013, 51-72.

Vinton G., C. "El futuro de Internet retos y oportunidades", Madrid, Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunciación, 2015.

Universidad Externado de Colombia

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) han irrumpido en forma vertiginosa en todos los sectores de la nueva sociedad de la información y del conocimiento, de forma que ya no es posible entender los entornos de la sociedad actual sin analizar y comprender cómo ha sido permeada por estas tecnologías que conectan a los ciudadanos a través de las telecomunicaciones.

Diez años después de expedida, la Ley de TIC se reformó mediante la Ley 1978 de 2019. Estos dos acontecimientos justifican el nuevo proyecto investigativo que hoy presentamos a consideración de los lectores con el propósito de que conozcan sus contenidos, sus finalidades, sus aciertos, sus eventuales desaciertos y las mejoras que se pueden incorporar. Esta obra tiene como objetivo inicial analizar el nuevo marco normativo y las reformas introducidas con la Ley 1978 de 2019, muy orientadas al sector de las telecomunicaciones. La investigación se orienta a estudiar el derecho de la competencia en el sector de las TIC, así como los nuevos retos que la sociedad digital y las tecnologías disruptivas le plantean a la sociedad y al derecho administrativo en Colombia.

En consideración a su relación temática, y con el fin de facilitar su organización y lectura, la presente obra se divide en dos tomos: el primero relacionado con *Las TIC y las telecomunicaciones y el derecho a la competencia*, y el segundo referido al *Ecosistema digital en sus distintos desarrollos y las tecnologías disruptivas*.

No cabe duda de la importancia de esta obra, tanto para los lectores especializados como para los interesados en el sector de las TIC y las telecomunicaciones, y de su aporte para el análisis de las instituciones que lo conforman: los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, los proveedores de plataformas y servicios TIC, los usuarios y todos aquellos que de una u otra forma intervienen en la sociedad del conocimiento virtual.