



Digitally signed by  
SARMIENTO ARGUELLO  
MARIANA  
Date: 2024.05.15 09:34:14 -  
05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

<b>CRC</b> Radicación: 2024513485 Fecha: 15/5/2024 08:46:14 Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Rad. 2024806815 2024807361  
Cod. 2000  
Bogotá D.C.



**REF: Su consulta "Derecho de petición", con radicado 2024806815.**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su consulta bajo el número de radicado 2024806815, mediante la cual presenta los siguientes interrogantes relacionados con el Registro de Números Excluidos -RNE:

"(...)

1. *¿Es decir, que, si un usuario está inscrito en el RNE, se da por entendido que no quiere ser contactado por ningún canal y por ningún operador o proveedor de servicios?*
2. *¿Cuándo un usuario se inscriba en el RNE, Ningún PROVEEDOR O PRESTADOR DE BIENES Y SERVICIOS LO DEBE CONTACTAR?*
3. *El RNE actual tiene la opción de seleccionar los canales por los cuales no quiere ser contactado, Sin embargo, si el quiere agregar a otro operador para que no lo contacten, no es posible. ¿En este orden de ideas como se manejará el tema de los operadores o prestadores de servicios que te llaman o envían SMS, correo, que no puedes excluir?*
4. *¿Qué sucede si un usuario no me ha solicitado a mi como operador o proveedor de bienes y servicio la exclusión del envío de publicidad por ningún canal, pero aparece en el RNE para la ley dejen de fregar, lo puedo seguir contactando?*
5. *¿Esta resolución CRC 7356 solo indica publicidad, que pasa con la cobranza?*
6. *Actualmente el RNE lo excluye el operador que recibe la solicitud, que sucede si el usuario se inscribe en el RNE y selecciona al operador X y no al Y, ¿ninguno lo debe contactar? o como se manejará ese escenario?*
7. *¿El RNE actual solo permite la inclusión en un solo operador, se va a segmentar por productos y servicios? que sucede si el usuario por ejemplo no quiere que lo llamen de open english y si un operador?*
8. *¿El canal del RNE fijará los horarios de atención según esta resolución?*

9. Si un usuario ya tiene solicitud de exclusión en un operador, el sistema no permite agregar la exclusión de otro operador, ¿es normal?
10. ¿Dónde quedará establecido el detalle del proceso de qué usuarios se deben contactar o no y cuando saldrá a luz pública?

## 1. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de proceder a responder sus inquietudes, consideramos pertinente mencionar que el pronunciamiento que presenta esta Comisión en relación con los asuntos expuestos en su escrito de consulta se efectúa con sujeción de lo establecido en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA<sup>1</sup>- y de las competencias que se le han otorgado en el ordenamiento jurídico vigente. Considerando lo establecido en la norma citada, el pronunciamiento sobre los asuntos contenidos en su consulta tendrá el alcance y las consecuencias definidas en la normatividad aplicable, al ser conceptos emitidos por autoridades administrativas.

En igual sentido, tenga en cuenta que en sede de esta consulta no es dable que se emitan pronunciamientos o se analicen situaciones de carácter particular y concreto, pues el resultado de éste no desbordará los asuntos a los que se hace referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio; en este caso, lo correspondiente a las disposiciones legales y regulatorias, en lo relativo a las temáticas objeto de su consulta.

## 2. Consideraciones preliminares sobre las competencias de esta Comisión

Teniendo en cuenta el contexto general respecto del cual se enmarcan los asuntos que son materia de consulta, resulta oportuno señalar que según lo dispuesto por el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la CRC es "*una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional, con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal, y con personería jurídica, la cual forma parte del Sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*". A su turno, esta misma norma estableció que la CRC es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

De igual manera, la norma referida dispone que para efectos de lo anterior, la CRC debe adoptar una regulación que promueva la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios,

<sup>1</sup> Artículo 28. Alcance de los conceptos. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución".

la simplificación regulatoria, la neutralidad de la red, e incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores de la misma Ley 1341.

Para desarrollar el anterior objeto misional, el legislador otorgó directamente a la CRC, a través del artículo 22 de la Ley en comento, modificada por la Ley 1978 de 2019, así como de la Ley 1369 de 2009, facultades que típicamente debe ostentar un regulador para promover la competencia en los servicios de telecomunicaciones, maximizar el bienestar de los usuarios, regular el acceso y uso de instalaciones esenciales necesarias para facilitar la entrada de agentes al mercado, definir las condiciones para la interconexión y la interoperabilidad de las redes de telecomunicaciones, regular el uso adecuado de los recursos escasos diferentes al espectro, proteger el pluralismo y las audiencias, solucionar controversias y promover y garantizar los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, en términos generales.

Sobre la base de las precisiones anotadas, la Comisión considera pertinente aclararle que no ejerce funciones de inspección, vigilancia asuntos relacionados con el RNE. Por lo anterior, la CRC reitera que las facultades de inspección, vigilancia y control sobre los asuntos derivados de la aplicación de la Ley 2300 de 2023 se encuentran a cargo de autoridades tales como la Superintendencia de industria y Comercio y la Superintendencia Financiera de Colombia, según corresponda, tal y como se dispuso en el artículo 9 de esa Ley.

### 3. Respuesta a las inquietudes planteadas en su solicitud

Aclarados los asuntos expuestos, a continuación se atenderán las consultas específicas puestas en conocimiento de esta Entidad.

"1. ¿Es decir, que, si un usuario está inscrito en el RNE, se da por entendido que no quiere ser contactado por ningún canal y por ningún operador o proveedor de servicios?"

"2. ¿Cuándo un usuario se inscriba en el RNE, Ningún PROVEEDOR O PRESTADOR DE BIENES Y SERVICIOS LO DEBE CONTACTAR?"

#### Respuesta CRC

De conformidad con lo previsto en el Título I de 'DEFINICIONES' de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por la Resolución CRC 7356 de 2024, el Registro de Números Excluidos (RNE) se define como la "Base de datos en la que se podrán inscribir los consumidores y usuarios que no deseen ser contactados mediante el envío de mensajes publicitarios a través de mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones o web, correos electrónicos, ni mediante llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario."

En línea con lo anterior, el artículo 2.1.18.1, del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 2 de la Resolución CRC 7356 de 2024, estableció que los usuarios que no deseen ser contactados mediante mensajes publicitarios o comerciales enviados a través de SMS, aplicaciones o web o correo electrónico, ni mediante llamadas telefónicas de carácter

comercial o publicitario, podrán inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE), el cual es administrado por la CRC, tal y como lo dispuso la Ley 2300 de 2023.

Ahora bien, de acuerdo con el artículo 5 de la Ley 2300 de 2023, los llamados a consultar el RNE, para conocer la información de los usuarios que no desean ser contactados con fines publicitarios a través de los canales mencionados, son los Productores y Proveedores de Bienes y Servicios los cuales deben abstenerse de contactar a los consumidores en los términos de la Ley 2300 y la Ley 1581 de 2012.

*"3. El RNE actual tiene la opción de seleccionar los canales por los cuales no quiere ser contactado, Sin embargo, si el quiere agregar a otro operador para que no lo contacten, no es posible. ¿En este orden de ideas como se manejará el tema de los operadores o prestadores de servicios que te llaman o envían SMS, correo, que no puedes excluir?"*

### Respuesta CRC

En línea con lo mencionado en los puntos anteriores, de conformidad con lo definido en la Ley 2300 de 2023, los productores y proveedores de bienes y servicios están obligados a consultar el listado de RNE para conocer los usuarios que se encuentran registrados y los canales que estos han seleccionado para restringir el contacto para el envío de contenidos publicitarios o comerciales. En estos eventos, el agente deberá abstenerse de enviar contenidos de dicha naturaleza, en los términos y en las condiciones definidas en la ley.

En ese orden de ideas, los ciudadanos que se inscriban al RNE pueden solicitar la exclusión de la recepción de mensajes comerciales o publicitarios por medio de aplicaciones de mensajería, web y de correo electrónico, así como también de llamadas telefónicas por parte no sólo de los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones, IT y operadores, sino de cualquier productor o proveedor de bienes y servicios en el país.

Finalmente, tenga en consideración que, según el artículo 9 de la Ley 2300 de 2023, la Superintendencia Financiera de Colombia y la Superintendencia de Industria y Comercio, tienen bajo su competencia ejercer las acciones para sancionar el incumplimiento de las medidas de protección establecidas en dicha Ley, de acuerdo con el marco funcional asignado para el efecto.

*"4. ¿Qué sucede si un usuario no me ha solicitado a mi como operador o proveedor de bienes y servicio la exclusión del envío de publicidad por ningún canal, pero aparece en el RNE para la ley dejen de fregar, lo puedo seguir contactando?"*

### Respuesta CRC

Sobre la base de lo indicado, y en consideración de lo establecido en la Ley 2300 de 2023, los productores y proveedores de bienes y servicios están obligados a consultar el listado de RNE para conocer los usuarios que se encuentran registrados y los canales que estos han seleccionado para

restringir el contacto para el envío de contenidos publicitarios o comerciales, caso en el cual deberán abstenerse de enviar contenidos de dicha naturaleza.

Sin perjuicio de lo anterior, los proveedores de bienes y servicios deben dar cumplimiento a las disposiciones de protección de datos personales establecidas en la Ley 1581 de 2012.

"5. ¿Esta resolución CRC 7356 solo indica publicidad, que (sic) pasa con la cobranza?

### Respuesta CRC

Al respecto, es de mencionar que con la Resolución CRC 7356 de 2024, se armonizaron las disposiciones de la Ley 2300 de 2023 en cuanto a su definición y alcance, es decir que los consumidores pueden acceder al registro para elegir los canales por los cuales no desean ser contactados con fines publicitarios, y a su vez reconoce que los proveedores de bienes y servicios pueden acceder a dicha información. Así las cosas, la CRC con la expedición de esta resolución no impone obligaciones frente al cumplimiento de la ley puesto que, de acuerdo con lo señalado anteriormente, la orden impartida en el artículo 5 de esta, se limita únicamente a la adaptación del RNE para los fines ya explicados.

En esta línea, la Ley 2300 de 2023, es la que regula cómo debe ser el contacto por parte de las todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranza. Así en su artículo 1 se definió como objetivo proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, estableciendo los canales, el horario y la periodicidad en la que estos pueden ser contactados, tanto por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, como por todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranza de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación. Así, para estos efectos se fijan una serie de medidas dirigidas a restringir los canales, los horarios y la periodicidad en que pueden ser contactados los consumidores con fines de cobranza.

"6. Actualmente el RNE lo excluye el operador que recibe la solicitud, qué sucede si el usuario se inscribe en el RNE y selecciona al operador X y no al Y, ¿ninguno lo debe contactar? o cómo se manejará ese escenario?

### Respuesta CRC

Como ya se indicó, el RNE es la herramienta que tienen a disposición los usuarios con el fin de reglar y restringir las condiciones de tiempo, modo y lugar en que los productores y proveedores contactan a los consumidores a través de mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas. De igual modo, el RNE funge como mecanismo para que los consumidores eviten contacto de naturaleza comercial o publicitario por los medios ya referidos.

Para garantizar lo anterior, como ya se advirtió, los productores y proveedores de bienes y servicios se encuentran en la obligación de consultar, con anterioridad al contacto comercial y publicitario,

si un usuario se encuentra inscrito en el RNE y los canales que ha seleccionado, pues de ser así, es decir, de encontrarse inscrito el usuario, el agente deberá abstenerse de contactar con fines comerciales o publicitarios a los consumidores que han indicado que desean excluirse de estos envíos.

"7. ¿El RNE actual solo permite la inclusión en un solo operador, se va a segmentar por productos y servicios? qué sucede si el usuario por ejemplo no quiere que lo llamen de open english y si (sic) un operador?"

### Respuesta CRC

La Comisión le informa que la inscripción en el RNE aplicará, en términos generales, a todos los proveedores y productores de bienes y servicios que tengan como propósito contactar al usuario para los efectos establecidos en la Ley 2300 de 2023, a través de mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas. Como ya se indicó, tal verificación será obligación del agente, de forma previa a realizar las gestiones de contacto. No obstante, si el usuario desea ser contactado por un proveedor y productor de bienes y servicios, o por cualquier agente que tenga interés en compartir información de tipo comercial o publicitario, el usuario se encuentra en la potestad de aceptar y autorizar de forma expresa el tratamiento de sus datos personales y el envío de ese tipo de información. En ese último escenario, tanto el agente como el usuario deberán sujetarse a lo expuesto en la Ley 1581 de 2012 y en las demás disposiciones que apliquen sobre la materia.

En este caso, la inscripción en el RNE se entenderá dirigida a otros agentes, que no tengan la autorización del usuario, de modo que estos deban abstenerse de contactarlo a través de los canales que indique el usuario inscrito, tal y como lo establece en la Ley 2300 de 2023.

"8. ¿El canal del RNE fijará los horarios de atención según esta resolución?"

### Respuesta CRC

La Ley 2300 de 2023, en su artículo 3, estableció que para efectos del relacionamiento con los consumidores, los productores y proveedores de bienes y servicios: (i) Una vez establecido el contacto directo con el consumidor, no podrán contactarlo a través de canales distintos al autorizado dentro de una misma semana ni más de una vez durante el mismo día y; (ii) Deberán realizar los contactos publicitarios o comerciales dentro del horario de lunes a viernes y de 7:000 a.m. a 7:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m., excluyendo cualquier tipo de contacto comercial o publicitario con el consumidor los domingos y días festivos. Lo anterior con la excepción de que el consumidor haya autorizado ser contactado en horarios distintos, lo cual deberá constar en un instrumento diferente al contrato o acto que rige la relación jurídica que exista entre el consumidor y el productor o proveedor.

Así las cosas, los horarios de contacto fueron definido en el artículo 3 de la Ley 2300 de 2024.

"9. Si un usuario ya tiene solicitud de exclusión en un operador, el sistema no permite agregar la exclusión de otro operador, ¿es normal?"

### Respuesta CRC

De acuerdo con lo mencionado en esta respuesta, será suficiente con que el usuario se inscriba en el RNE y, a su vez, registre los canales de contacto que quiere excluir para efectos de los contactos con fines comerciales o publicitarios, para que cualquier productor y proveedor de bienes y servicios interesado en contactar a un usuario, se abstenga de realizar dicho contacto mediante los canales que haya restringido el usuario para el efecto anotado.

"10. ¿Dónde quedará establecido el detalle del proceso de qué usuarios se deben contactar o no y cuando saldrá a luz pública?"

### Respuesta CRC

Como se expuso previamente, la Ley 2300 de 2023 establece que los productores y proveedores de bienes y servicios están obligados a consultar el RNE, de forma previa, en caso de que tengan el propósito de contactar a los usuarios para fines comerciales o publicitarios a través de SMS, aplicaciones o web o correo electrónico y las llamadas telefónicas. En caso de que el agente identifique que el usuario que desea contactar se encuentra inscrito en el RNE, deberá abstenerse de enviarle información de carácter comercial y publicitario a través de los canales que los consumidores hayan indicado.

Así las cosas, para realizar el registro en el RNE, en calidad de persona jurídica o natural, o como productor y proveedor de bienes y servicios, debe ingresar al Portal de Trámites CRC <http://www.tramitescrrcom.gov.co/>, buscar la sección "Aquí puedes realizar" y seleccionar la opción "Registro de Números Excluidos". En adelante, deberá seguir las instrucciones de la plataforma para completar el registro. Para mayor ilustración sobre este asunto, le ponemos a su disposición el siguiente video explicativo, en el cual encontrará al detalle el procedimiento, la información y los documentos requeridos para realizar el registro. Consultar este enlace: <https://youtu.be/96RwePOat8o?si=0C3WnaixaCZV0kgG>.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación, y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que tenga.

Cordial saludo,

SARMIENTO

ARGUELLO MARIANA

Firmado digitalmente por  
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA  
Fecha: 2024.05.15 09:50:10 -05'00'

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Felipe Cárdenas/ Julián Farías

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto