

Rad. 2024808376  
Cod. 2000  
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2024513518
Fecha: 15/5/2024 10:18:13
Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA

## REF: Su consulta "**IMPORTANTE - Inquietud Resolución 7356 de 2024**", con radicado 2024808376.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su consulta bajo el número de radicado 2024808376, mediante la cual presenta el siguiente interrogante relacionado con la Resolución CRC 7356 de 2024, la Ley 2300 de 2023 y el Registro de Números Excluidos -RNE:

*"Desde ALIÓN tenemos una duda en cuanto a la Resolución 7356 de 2024 de la CRC que regula el tema del Registro Nacional de Números Excluidos, debido a que la norma indica en su numeral 2.1.18.4.5. que "la inscripción en el RNE no implica la no prestación de servicios de mensajes comerciales o publicitarios solicitados por el usuario antes de realizar la inscripción, ni tampoco aquellos que sean solicitados expresamente por el usuario con posterioridad a dicha inscripción". Este punto de la norma nos genera muchas dudas por lo que podemos inferir que así un cliente esté registrado en el RNE, si en nuestra autorización para el tratamiento de datos personales contamos con su autorización expresa para comunicar mensajes publicitarios y comerciales, no deberíamos atender al registro en el RNE.*

*Lo anterior no nos hace sentido en cuanto a la finalidad de dicho párrafo, debido a que con esta prevalencia de la autorización para envío de comunicaciones, sobre el registro en el RNE, la norma quedaría prácticamente inaplicable, ya que las comunicaciones comerciales y publicitarias, solo las realizamos a terceros con los que contamos con su respectiva autorización para el tratamiento de datos personales.*

*En resumen, quisiera tener claridad acerca de este punto".*

### 1. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de proceder a responder su inquietud, 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

<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".

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, 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 y control en materia de los asuntos relacionados con el RNE<sup>2</sup>. 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 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 atenderá la consulta específica puesta en conocimiento de esta Entidad.

*"Desde ALIÓN tenemos una duda en cuanto a la Resolución 7356 de 2024 de la CRC que regula el tema del Registro Nacional de Números Excluidos, debido a que la norma indica en su numeral 2.1.18.4.5. que "la inscripción en el RNE no implica la no prestación de servicios de mensajes comerciales o publicitarios solicitados por el usuario antes de realizar la inscripción, ni tampoco aquellos que sean solicitados expresamente por el usuario con posterioridad a dicha inscripción". Este punto de la norma nos genera muchas dudas por lo que podemos inferir que así un cliente esté registrado en el RNE, si en nuestra autorización para el tratamiento de datos personales contamos con su autorización expresa para comunicar mensajes publicitarios y comerciales, no deberíamos atender al registro en el RNE.*

*Lo anterior no nos hace sentido en cuanto a la finalidad de dicho párrafo, debido a que con esta prevalencia de la autorización para envío de comunicaciones, sobre el registro en el RNE, la norma quedaría prácticamente inaplicable, ya que las comunicaciones comerciales y publicitarias, solo las realizamos a terceros con los que contamos con su respectiva autorización para el tratamiento de datos personales.*

*En resumen, quisiera tener claridad acerca de este punto".*

#### Respuesta CRC

La Ley 2300 de 2023 estableció medidas para proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, para lo cual fijó una serie de medidas dirigidas a restringir los canales, el horario y la periodicidad en la que los usuarios pueden ser contactados por parte de los agentes que realizan gestiones de cobranza de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación<sup>3</sup>. A su

<sup>2</sup> Salvo de las facultades de inspección, vigilancia y control que ejercía la ANTV en materia de contenidos, las cuales fueron asignadas a la CRC, a partir del 25 de julio de 2019, con ocasión de la expedición de la Ley 1978 de 2019.

<sup>3</sup> Ley 2300 de 2023, "Artículo 1. Objeto. La presente ley tiene por objeto proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, estableciendo los canales, el horario y la periodicidad en la que estos pueden ser contactados por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranzas de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación.

**Parágrafo.** Las disposiciones aquí señaladas serán, aplicadas por todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranza de forma directa, por tercerización o por cesión de la obligación financiera o crediticia".

vez, el artículo 5 de la Ley prevé que lo ya mencionado se aplicará "(...) en los mismos términos a las relaciones comerciales entre los productores y proveedores de bienes y servicios privados o públicos y el consumidor comercial frente al envío de mensajes publicitarios a través de mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones web, correos electrónicos y llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario."

Para la adecuación de lo referido, la Ley le ordenó al Gobierno Nacional, a través del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) que coordinara con la CRC la implementación de las medidas técnicas necesarias para adaptar el Registro de Números Excluidos - RNE conforme lo establecido en ley. A su turno, conforme lo establecido en el artículo 9 de la Ley, se le otorgó a la Superintendencia de Industria y Comercio la facultad de sancionar el incumplimiento de las medidas de protección establecidas en la misma.

En cumplimiento de lo anterior, la Comisión expidió la Resolución 7356, con el único propósito de ajustar las disposiciones de la regulación general expedida para que estén acordes con la voluntad del legislador expresada en la Ley 2300 de 2023, dado que la referida ley amplía los canales de contacto cuya exclusión podrá solicitarse a través de la inscripción en el RNE y fija los horarios en los que se podrá contactar a los usuarios para fines comerciales y publicitarios. En esa medida, las modificaciones introducidas mediante la Resolución CRC 7356 de 2024 implican, para efectos de garantizar lo establecido por el legislador, que se efectúe la inclusión en el texto de la regulación de los nuevos canales de contacto establecidos por la ley y la posibilidad de que cualquier productor y proveedor de bienes y servicios pueda consultar el RNE, así como también la modificación de las disposiciones regulatorias que refieren los anexos del contrato de servicios de comunicaciones, en el sentido de poder incluir en ellas la referencia a la Ley 2300 de 2023, por lo que en esta Resolución no se incluyeron obligaciones distintas a las contenidas en esa Ley.

De igual modo, la Resolución CRC 7356 de 2024, en su artículo 2.1.18.4, fijó las reglas y parámetros aplicables para el envío de SMS y mensajes a través del servicio de datos no estructurados (USSD) con fines comerciales o publicitarios, por parte de los operadores móviles, PCA e integradores tecnológicos, en atención de lo establecido en la Ley 2300 de 2023. En este específico, el numeral 2.1.18.4.5. de la resolución referida, dispuso que: "la inscripción en el RNE no implica la no prestación de servicios de mensajes comerciales o publicitarios solicitados por el usuario antes de realizar la inscripción, ni tampoco aquellos que sean solicitados expresamente por el usuario con posterioridad a dicha inscripción".

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 envío de contenidos publicitarios o comerciales, caso en el cual deberán abstenerse de contactar al usuario y de remitirle información de dicha naturaleza.

En línea con lo establecido en la regulación, así como de lo previsto en la Ley 2300 de 2023, la Comisión encuentra que el envío de SMS, y mensajes a través del servicio de datos no estructurados

Continuación: Su consulta "IMPORTANTE - Inquietud Resolución 7356 de 2024", con radicado 2024808376. Página 5 de 5

(USSD) con fines comerciales o publicitarios podrá realizarse al usuario, siempre que este lo haya autorizado expresamente, con anterioridad o posterioridad, a la inscripción en el RNE.

En ese orden de ideas, la aplicación de la regla referida solo será procedente en los eventos en los que: (i) el contacto con fines comerciales o publicitarios se realice a través de SMS o USSD y; (ii) el usuario haya autorizado expresamente la prestación de servicios comerciales o publicitarios por esos medios, con anterioridad o posterioridad a la inscripción en el RNE. Lo expuesto, debe entenderse para efectos del envío que realicen los operadores móviles, PCA e integradores tecnológicos, tal y como lo prevé el artículo 2.1.18.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Para mayor ilustración sobre el RNE, lo invitamos a que consulte el ABC sobre la actualización de esa herramienta, el cual se encuentra disponible a través del siguiente enlace:

<https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/webcrc/noticias/documents/ABC-ACTUALIZACION-REGISTRO-NUMEROS-EXCLUIDOS.pdf>

Sin perjuicio de las consideraciones presentadas, la Comisión le informa que los asuntos expuestos en su consulta también guardan relación con el tratamiento de datos personales y de la aplicación e interpretación de las normas que regulan la materia, entre las que se encuentra la Ley 1581 de 2012, los cuales no son del resorte de esta Comisión, pues no hacen parte de su marco funcional ni ejerce competencias sobre el particular. Por lo anterior, le informo que, en ejercicio del deber establecido en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA, la Comisión trasladará lo propio a la Superintendencia de Industria y Comercio para que sea esta, dentro de sus competencias, quien le otorgue la respuesta a su inquietud.

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 17:39:14 -05'00'

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Felipe Cárdenas

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto