

Rad. 2024707345  
Cod. 2000  
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2024515327
Fecha: 29/5/2024 09:15:32
Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA

**REF: Su consulta "Solicitud de aclaración de respuesta a consulta identificada con radicado No. 2024705984", con radicado 2024707345.**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su consulta bajo el número de radicado 2024707345, en la que solicita que se aclare la respuesta concedida mediante radicado 2024705984, en los siguientes términos:

*"(...) Considerando que la Resolución 7356 de 2024 proferida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones tuvo por objeto reglar la voluntad que consignó el legislador en la Ley 2300 de 2023 y, siendo materia de competencia de esta entidad lo relacionado con el RNE:*

*Las empresas que realizan actividades de envío de publicidad o información comercial a sus clientes, al momento de efectuar tal operación ¿Deben hacer prevalecer la información que de sus clientes reposa en el RNE (sobre los canales que habilitan para el envío de este tipo de información) o al tratamiento de datos que expresamente autorizaron a la empresa?"*

## 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 pronunciamiento sobre los asuntos contenidos en su consulta tendrá el alcance y las consecuencias definidas en la normatividad aplicable, al tratarse de 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.

<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".

## 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. Las facultades de inspección, vigilancia y control sobre los asuntos derivados del cumplimiento de la Ley 2300 de 2023 se encuentran a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio, tal y como se dispuso en el artículo 9 de esa Ley<sup>2</sup>.

## 3. Respuesta a la inquietud planteada en su solicitud

<sup>2</sup>Artículo 9. El incumplimiento de las medidas de protección de que trata la presente ley, se sancionará por la Superintendencia Financiera de Colombia y la Superintendencia de Industria y Comercio, de acuerdo con el marco de competencias previsto en la Ley Estatutaria 1266 de 2008 o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan."

Aclarados los asuntos expuestos, a continuación se atenderá el interrogante puesto en conocimiento de esta Entidad.

**"(...) Las empresas que realizan actividades de envío de publicidad o información comercial a sus clientes, al momento de efectuar tal operación ¿Deben hacer prevalecer la información que de sus clientes reposa en el RNE (sobre los canales que habilitan para el envío de este tipo de información) o al tratamiento de datos que expresamente autorizaron a la empresa?"**

### Respuesta CRC

Inicialmente, la Comisión considera pertinente aclarar que el Registro de Números Excluidos -RNE- se creó desde el 2009, con la expedición de la Resolución CRC 2229, con el objetivo de brindarle a los usuarios de servicios móviles herramientas complementarias para controlar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) con fines comerciales o publicitarios no solicitados, a través de la inscripción gratuita del número móvil del usuario a una base de datos administrada por la CRC. Entre otras reglas que se establecieron sobre la materia, la CRC dispuso que, en los casos en los que los usuarios autorizaran de manera específica la recepción de ese tipo de mensajería, la inscripción que se hiciera en el RNE no afectaba el envío de dichos mensajes por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST), proveedores de contenidos y aplicaciones (PCA) e integradores tecnológicos (IT).

Posteriormente, la Ley 2300 de 2023, promulgada el 10 de julio 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 vez, el artículo 5 de la Ley prevé que lo dispuesto en dicha ley 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."

En tal sentido, en el segundo inciso del artículo 5 de la Ley se ordenó al Gobierno Nacional para que a través del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), y en coordinación con la CRC, se implementaran las medidas técnicas necesarias para adaptar el Registro de Números Excluidos - RNE conforme lo establecido en la Ley en un plazo máximo de 6

<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".

meses. En ese orden de ideas, las acciones adelantadas para la adaptación del RNE, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 2300 de 2023, tuvieron como finalidad, en primer lugar, garantizar que los consumidores que no deseen ser contactados a través de mensajes y de llamadas de carácter comercial y publicitario a través de los canales referidos en el inciso 1º del artículo 5 de la Ley puedan inscribirse en dicho registro; y, en segundo lugar, garantizar que los productores y proveedores de bienes y servicios pudieran acceder al RNE para consultar si los consumidores a quienes pretenden contactar para fines comerciales o publicitarios están inscritos en el registro o no.

Así, contrario a lo manifestado en su solicitud, la expedición de la Resolución CRC 7356 de 2023 no tuvo como objeto reglamentar las disposiciones de la Ley 2300 de 2023, sino armonizar las disposiciones de la regulación general expedida por esta Comisión de conformidad con las nuevas reglas establecidas por el legislador en la referida ley.

Ahora bien, tenga en cuenta que en lo que concierne al envío de mensajes cortos de texto (SMS) con fines comerciales o publicitarios, es necesario aclarar que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST), los proveedores de contenidos y aplicaciones (PCA) e integradores tecnológicos (IT) tienen el deber de revisar y actualizar permanentemente las bases de datos de sus usuarios, para evitar el envío de este tipo de mensajes a los usuarios inscritos en el RNE. Entre otras reglas que establece la regulación, la CRC dispuso que en los casos en los que los usuarios autoricen de manera específica la recepción de ese tipo de mensajería, la inscripción que se realice en el RNE no afecta el envío de dichos mensajes por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST), proveedores de contenidos y aplicaciones (PCA) e integradores tecnológicos (IT). En otras palabras, por expresa disposición, la regulación establece que en esos casos prevalece la autorización otorgada por el usuario al agente para el envío de esa mensajería específica sobre el registro en el RNE, el cual tiene un alcance general respecto de los demás agentes que consulten esa herramienta para el envío de esa mensajería.

En concreto, el artículo 2.1.18.4.5 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que la inscripción en el RNE "[n]o 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". A su vez, en lo que respecta al envío de mensajes a través del servicio de datos no estructurados (USSD), el artículo 2.1.18.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone que los usuarios solo recibirán este tipo de mensajes, con fines comerciales o publicitarios, cuando hayan solicitado expresamente su envío.

Ahora bien, en lo que respecta a los asuntos relacionados con las autorizaciones otorgadas para el tratamiento de datos por los usuarios y los efectos que se deriven de su inscripción en el RNE, para efectos de la contactabilidad por medio de los demás canales de contacto introducidos mediante la Ley 2300 de 2023, es decir, mensajería por aplicación o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas, la Comisión advierte que tales asuntos son competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio (**SIC**) de acuerdo con las facultades y competencias que la ley le atribuye a esa entidad para tal efecto. Precisamente, esa Autoridad tiene a su cargo los asuntos relacionados

Continuación: Su consulta "Solicitud de aclaración de respuesta a consulta identificada con radicado No. 2024705984", con radicado 2024707345.

Página 5 de 5

con el tratamiento de datos personales y con la aplicación e interpretación de las normas que regulan la materia, entre las que se encuentra la Ley 1581 de 2012<sup>4</sup>, la Ley 1266 de 2008<sup>5</sup> y Ley 2300 de 2023<sup>6</sup>. Por lo anterior, la SIC es la autoridad encargada de vigilar y, si es el caso, sancionar los posibles incumplimientos de las normas sobre protección de datos personales antes señaladas, en ejercicio de las facultades establecidas en el Decreto 4886 de 2011<sup>7</sup>, el Decreto 092 de 2022<sup>8</sup> y las demás que apliquen sobre ese asunto.

En Consideración de lo expuesto, la Comisión le informa 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 dicha Autoridad para que sea esta, dentro de sus competencias, quien le otorgue la respuesta a su inquietud específica.

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: 2024.05.29 17:20:56  
-05'00'

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Felipe Cárdenas  
Revisado por: Alejandra Arenas Pinto

<sup>4</sup> "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales."

<sup>5</sup> "Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones".

<sup>6</sup> "Por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores".

<sup>7</sup> "Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones".

<sup>8</sup> "Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, y se determinan las funciones de sus dependencias".