

Rad. 2024809549
Cod. 2000
Bogotá D.C.

REF: Su consulta "**Derecho de petición Radicado No. S- IN-JUR-005**", con radicado 2024809549.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su consulta bajo el número de radicado 2024809549 del 14 de mayo de 2024, en la que presenta los siguientes interrogantes relacionados con la Ley 2300 de 2023 y el Registro de Números Excluidos - RNE:

"(...) teniendo presente que el Instituto de Colombiano de Aprendizaje INCAP S.A.S como institución que presta el servicio de educación para el trabajo y el desarrollo humano, en algunos casos a través de aval educativo me permito consultar:

- 1. ¿Cómo la institución de educación debe implementar las disposiciones de la Ley "derecho a la intimidad" en cuanto a la gestión de cobranzas con sus clientes, de acuerdo con la revisión de las bases de datos excluidos?*
- 2. Informar si existen capacitaciones o tutoriales donde se evidencie el manejo de sistema y la verificación de los datos excluidos.*

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 -CPACA¹- 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 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.

¹Artículo 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".

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 RNE². 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 Ley³.

3. Respuesta a las inquietudes planteadas en su solicitud

Aclarados los asuntos expuestos, a continuación se atenderán los interrogantes puestos en conocimiento de esta Entidad.

"1. ¿Cómo la institución de educación debe implementar las disposiciones de la Ley "derecho a la intimidad" en cuanto a la gestión de cobranzas con sus clientes, de acuerdo con la revisión de las bases de datos excluidos?"

Respuesta CRC

La Ley 2300 de 2023, promulgada el 10 de julio de 2023, estableció disposiciones 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 obligación⁴. 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 meses. En ese orden de ideas, las acciones adelantadas para la adaptación del RNE, en

² 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.

³ 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."

⁴ 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".

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.

Sobre la base de lo expuesto, tenga en cuenta que el artículo 10 de la Ley 2300 de 2023 dispuso que "la presente ley entrará en vigor en un plazo de tres (3) meses contados a partir de su promulgación y deroga las disposiciones que le sean contrarias". Dado que la Ley fue promulgada el 10 de julio de 2023, esta empezó a surtir efectos 3 meses después, es decir el 10 de octubre de 2023. Por tanto, si la Ley 2300 comenzó a surtir efectos el 10 de octubre de 2023, el plazo de seis (6) meses a que se refiere el inciso 2º del artículo 5º de la Ley venció el 10 de abril de 2024.

Por lo anterior, a partir del 10 de abril de 2024, todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranzas de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación **tienen la obligación de consultar el RNE antes de contactar a un consumidor o usuario para tales finalidades.** En caso de que un consumidor o usuario se encuentre inscrito en el RNE, sólo podrán ser contactados para actividades de cobranza por medio de los canales que éste haya autorizado para tal finalidad.

De igual modo, el artículo 3 de la Ley 2300 de 2023, prevé que una vez se haya establecido contacto directo con el consumidor, éste no podrá ser contactado por quien ejerza la actividad de cobranza, mediante varios canales dentro de una misma semana, ni en más de una ocasión durante el mismo día. Sobre este asunto, el inciso segundo de la norma en cita dispone que las prácticas de cobranza deben realizarse de manera respetuosa y sin afectar la intimidad personal ni familiar del consumidor; de lunes a viernes en la franja horaria comprendida entre las 7:00 am y las 7:00 pm y los sábados de 8:00 am a 3:00 pm. De manera expresa, la Ley prohibió cualquier tipo de contacto los días domingo y festivos.

En el evento de que un usuario sea contactado para gestiones de cobranza, a pesar de estar registrado en el RNE, éste podrá denunciar lo correspondiente ante la Superintendencia de Industria y Comercio, en adelante **SIC**, en calidad de Autoridad de protección de los datos personales, o ante la Superintendencia Financiera de Colombia, en adelante **SFC**, en calidad de la autoridad que tiene a su cargo la protección del consumidor financiero, según corresponda, con el fin de que adelanten las actuaciones correspondientes por el posible incumplimiento de la Ley, según lo establecido en el artículo 9 de la Ley 2300 de 2023.

En este orden de ideas, tenga en cuenta que, por un lado, la **SFC** ostenta facultades para la protección del consumidor financiero, por lo que esa Autoridad es la encargada de sancionar cualquier comportamiento que vaya en contra de las medidas de protección de los consumidores financieros en las gestiones de cobranza y frente al envío de mensajes comerciales o publicitarios

de tal índole, de acuerdo con el régimen jurídico contenido en la Ley 1328 de 2009⁵, la Ley 1480 de 2011⁶, la Ley 1748 de 2014⁷, la Ley 1793 de 2016⁸ y las demás normas que apliquen sobre la materia.

Por su parte, en lo que respecta a la **SIC**, la Comisión le informa que esa Autoridad tiene bajo su competencia los asuntos relacionados 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 2012⁹, la Ley 1266 de 2008¹⁰ y Ley 2300 de 2023¹¹. 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 2011¹², el Decreto 092 de 2022¹³ 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 dichas Autoridades para que sean estas, dentro de sus competencias, quienes le otorguen la respuesta a su inquietud.

"2. Informar si existen capacitaciones o tutoriales donde se evidencie el manejo de sistema y la verificación de los datos excluidos".

Respuesta CRC

La Comisión ha realizado múltiples capacitaciones con el fin de orientar a los interesados sobre el uso, manejo y funcionamiento del RNE. Para su consulta, podrá acceder a través de los siguientes enlaces:

- <https://www.youtube.com/watch?v=7Jd8nPRzmTk>, mediante el cual podrá conocer la capacitación que la CRC realizó para otorgar detalle sobre las instrucciones que deben seguir los productores y proveedores de bienes y servicios para la inscripción y consulta del RNE.

⁵ "Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones".

⁶ "Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones".

⁷ "Por medio de la cual se establece la obligación de brindar información transparente a los consumidores de los servicios financieros y se dictan otras disposiciones".

⁸ "Por medio de la cual se dictan normas en materia de costos de los servicios financieros y se dictan otras disposiciones."

⁹ "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales."

¹⁰ "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".

¹¹ "Por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores".

¹² "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".

¹³ "Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, y se determinan las funciones de sus dependencias".

Continuación: Su consulta "Derecho de petición Radicado No. S- IN-JUR-005", con radicado 2024809549. Página 6 de 6

- <https://www.youtube.com/watch?v=96RwePOat8o>, que contiene el paso a paso de los aspectos que debe tener en cuenta un consumidor o usuario para realizar el registro en el RNE.
- <https://www.youtube.com/watch?v=EazyLDBLkzY>, que contiene el paso a paso que deben seguir los productores y proveedores de bienes y servicios para el registro en el RNE.

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>

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: 2024.05.31 22:33:29 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Felipe Cárdenas

Revisado por: Guillermo Velásquez