

Rad. 2024810555
Cod. 2000
Bogotá D.C.

REF: Su consulta "Solicitud de información sobre requerimientos y normativas relacionadas con la Ley 2300 de 2023", con radicado 2024810555.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su solicitud bajo el número de radicado 2024810555, en la que requiere la siguiente información relacionada con la Ley 2300 de 2023 y el Registro de Números Excluidos - RNE:

"Solicito información detallada sobre los requerimientos necesarios y las normativas actuales y específicas que los comerciantes deben adoptar conforme a las limitaciones y condiciones establecidas en la Ley 2300 de 2023. En particular, se requiere información sobre:

1.1 Requerimientos para Comerciantes: Procedimientos y requisitos necesarios que los comerciantes deben cumplir para adecuarse a las disposiciones de la Ley 2300 de 2023.

1.2 Normativas Actuales: Normativas específicas vigentes que complementan y desarrollan las disposiciones de la Ley 2300 de 2023, incluyendo reglamentaciones y directrices emitidas por la CRC.

1.3 Condiciones y Limitaciones Específicas: Descripción de las condiciones y limitaciones específicas que establece la Ley 2300 de 2023 y cómo deben ser implementadas por los comerciantes.

1.4 Protocolos de Cumplimiento: Protocolos de cumplimiento y medidas de control que deben seguir los comerciantes para asegurar la conformidad con la Ley 2300 de 2023.

1.5 Sanciones y Penalidades: Sanciones y penalidades aplicables en caso de incumplimiento de las normativas establecidas en la Ley 2300 de 2023."

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- 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.

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 de 2009.

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 Ley².

3. Respuesta a la inquietud planteada en su solicitud

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

"1.1 Requerimientos para Comerciantes: Procedimientos y requisitos necesarios que los comerciantes deben cumplir para adecuarse a las disposiciones de la Ley 2300 de 2023".

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 obligación. 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 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, así como aquellas personas naturales o jurídicas que deseen contactar a los usuarios para fines comerciales o publicitarios, **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.

Sobre lo expuesto, 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.
- <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>

1.2 Normativas Actuales: Normativas específicas vigentes que complementan y desarrollan las disposiciones de la Ley 2300 de 2023, incluyendo reglamentaciones y directrices emitidas por la CRC.

Respuesta CRC

En principio, resulta pertinente mencionar que mediante la Resolución CRC 2229 de 2009, la Comisión creó el RNE 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). 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.

Posteriormente, con la expedición de la Ley 2300 de 2023, la Comisión identificó que el RNE debía ajustarse, en tanto, como ya se mencionó en la primera respuesta, la Ley amplió el alcance de lo definido en la regulación, como quiera que el RNE ya no solo se limita a los mensajes de contenido publicitario enviados a través de mensajes cortos (SMS), sino que ahora también incluye los contactos comerciales o publicitarios realizados a través de mensajería por aplicaciones o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas. Por lo anterior, el 10 de abril de 2024, la Comisión expidió la Resolución CRC 7356 de 2024¹, la cual tuvo como propósito exclusivo armonizar la regulación sobre el RNE a las nuevas disposiciones establecidas en la Ley 2300 de 2023, sin que a través de la referida resolución se hayan incluido medidas u obligaciones distintas a las contempladas en esta Ley.

1.3 Condiciones y Limitaciones Específicas: Descripción de las condiciones y limitaciones específicas que establece la Ley 2300 de 2023 y cómo deben ser implementadas por los comerciantes.

Respuesta CRC

Teniendo en cuenta lo expuesto, 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

¹ "Por la cual se modifican disposiciones sobre el Registro de Números Excluidos contenidas el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones". Para consultar la resolución puede hacerlo accediendo al enlace: <https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-19>

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.

Por otro lado, en el evento de que un usuario sea contactado para gestiones de cobranza sin el cumplimiento de los requisitos señalados en la Ley 2300 de 2023 en materia de canales autorizados de contacto², horarios y periodicidad³, entre otros, podrá acudir ante a 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 2023⁴.

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 la 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

² "Artículo 2. Canales autorizados. Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las personas naturales y jurídicas que ejerzan actividades de cobranza sólo podrán contactar a los consumidores mediante los canales que estos autoricen para tal efecto, los cuales deberán ser informados y socializados previamente por parte de las entidades de cobranza con el fin de que los consumidores elijan cuáles autoriza."

³ "Artículo 3. Horarios y periodicidad. Una vez establecido un contacto directo con el consumidor, este no podrá ser contactado por parte de gestores de cobranza mediante varios canales dentro de una misma semana ni en más de una ocasión durante el mismo día."

⁴ "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, adicione o sustituyan."

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."

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.

1.4 Protocolos de Cumplimiento: Protocolos de cumplimiento y medidas de control que deben seguir los comerciantes para asegurar la conformidad con la Ley 2300 de 2023.

Respuesta CRC

Como se explicó previamente, todos los proveedores de bienes y servicios que deseen contactar a los usuarios para fines comerciales o publicitarios **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 tales finalidades por medio de los canales que éste haya autorizado para tal finalidad.

Sin perjuicio de las consideraciones expuestas, tenga en cuenta que por disposición de lo previsto en el artículo 9 de la Ley 2300 de 2023, el incumplimiento y sanción de las medidas de protección de las que trata la Ley se encuentra bajo la competencia de la Superintendencia Financiera de Colombia y de la Superintendencia de Industria y Comercio, según corresponda. Por lo anterior, 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 esas autoridades para que sean estas, dentro de sus competencias, quienes analicen lo que considere pertinente en relación con su consulta.

1.5 Sanciones y Penalidades: Sanciones y penalidades aplicables en caso de incumplimiento de las normativas establecidas en la Ley 2300 de 2023."

Respuesta CRC

Sobre su interrogante, es preciso mencionar que, como ya se indicó, las facultades de investigar y sancionar el incumplimiento de las medidas de protección establecidas en la Ley 2300 de 2023 se encuentran a cargo de la Superintendencia Financiera de Colombia y la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con el artículo 9 de esa Ley.

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 "Solicitud de información sobre requerimientos y normativas relacionadas con la Ley 2300 de 2023", con radicado 2024810555. Página 8 de 8

Por lo anterior, 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 esas autoridades para que sean estas, dentro de sus competencias, quienes analicen lo que considere pertinente en relación con su consulta.

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: 2024.06.19 16:17:41 -0500'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Felipe Cárdenas

Revisado por: Guillermo Velázquez

Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278