

Rad. 2024710689
Cod. 4000
Bogotá D.C.

REF. Consulta Registro de Números Excluidos

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 2024710689, en la cual presenta unas inquietudes relacionadas con 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 -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 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.

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”.

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 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.

Así mismo es necesario precisar que la Ley 2300 de 2023, en su artículo 5, puso en manos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la CRC la implementación de las medidas técnicas necesarias para adaptar el Registro de Números Excluidos conforme lo establecido en dicha ley con un plazo de seis (6) meses.

A partir de lo anterior la Comisión adelantó las medidas técnicas requeridas para adaptar el RNE, en los términos y para los fines dispuestos por el legislador y armonizó las disposiciones del RNE que se encontraban vigentes en ese momento según lo establecido en la Ley. Fruto de esta labor el día 10 de abril la Comisión expidió la **Resolución CRC 7356 de 2024** "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 le resolución puede hacerlo accediendo al enlace <https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-19>.

En esta línea, la Resolución CRC 7356 de 2024, armoniza 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. Por lo anterior, 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 se limita únicamente a la adaptación del RNE para los fines ya explicados.

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. *Al inscribirnos como empresa, identificamos que para ingresar a la plataforma la misma se realiza con cédula de ciudadanía de la persona natural responsable; sin embargo, ¿es posible que se pueda ingresar por número de NIT, toda vez que el registro se realizó como empresa y no como persona natural?*

Respuesta CRC:

Dado que el sistema tiene Roles en la Aplicación de Tramites CRC, los Roles son asignados a personas, razón por la cual cada persona con su Tipo y Número de documento ingresa al Sistema de Trámites CRC asociado a un Rol y a una Empresa.

2. *Cuando ingresamos a la plataforma no es claro donde se encuentra la información que debemos consultar como empresa o en que parte de la plataforma debemos subir las bases de datos para realizar el cruce de la información, agradecemos nos apoyen con el paso a paso para realizar la búsqueda, cargue y seguimiento correspondiente.*

Respuesta CRC:

Para acceder a las consultas de Ley 2300 de 2023 es necesario que la empresa tenga registrado el Servicio "Ley 2300 de 2023" por lo tanto se actualiza la información y se agrega el Servicio Ley

2300 de 2023 a la empresa. Para continuar con el proceso continúe con los siguientes pasos:

1. El usuario **Administrador** ERIKA PAEZ, deberá ingresar a la opción "Administración" submenú "Administración de Usuarios". En la opción "Nuevo", es necesario crear al Representante Legal para que la CRC realice el proceso de verificación de la información registrada la cual puede ser aprobada o rechazada, cuando se encuentre **Aprobada** se visualizará el Rol de Proveedor de Bienes y Servicios.
2. Una vez esté **Aprobado** el Representante Legal, el Administrador por la opción de "Administración de Usuarios" en la opción "Nuevo" puede crear al funcionario delegado para asignar el Rol de Proveedor de Bienes y Servicios (puede ser uno o muchos) quien tendrá el acceso a la consulta de "RNE Ley Dejen de Fregar".
3. Al ingresar con el Rol **Proveedor de Bienes y Servicios** al Sistema de Trámites CRC, accederá a las opciones de consulta de "RNE Ley Dejen de Fregar", donde se encuentran las siguientes opciones:
 - a. En la primera alternativa esta la opción "Consulta Básica RNE" : Consulta 1 a 1 (Correo Electrónico o Número telefónico) Mediante el siguiente enlace puede descargar el manual correspondiente, cabe mencionar que desde la misma consulta también está disponible para su consulta y descarga https://tramitesrcrcom.gov.co/manual_tecnico_consulta_rne_basica_y_masiva_v1.0.pdf
 - b. Segunda opción "Consulta Masiva RNE": Consulta de hasta 10000 registros (Correo Electrónico o Número telefónico) . Descargue Manual en el siguiente enlace https://tramitesrcrcom.gov.co/manual_tecnico_consulta_rne_basica_y_masiva_v1.0.pdf
 - c. En la tercera alternativa de consulta se encuentra la opción "Consulta por Servicio Web" donde podrán obtener el token de conexión, con una vigencia de 6 meses y puede consultar un conjunto de valores de aproximadamente 500.000 usuarios por cada consulta (Correo Electrónico o Número telefónico). Los detalles de esta consulta se encuentran en el siguiente manual técnico https://tramitesrcrcom.gov.co/manual_tecnico_consulta_rne_web_service_v1.0.pdf

Nota: La CRC actualiza los procesos de Ley 2300 de 2023 a las 2:00am de todos los registros que han sido actualizados del día inmediatamente anterior, por lo tanto las restricciones de correo electrónico y números de teléfono se verán reflejadas después de las 2:00am siempre y cuando el número telefónico o correo electrónico se encuentre confirmado por el usuario

4. En el siguiente enlace se encuentra la capacitación de este proceso <https://www.youtube.com/watch?v=7Jd8nPRzmTk>.
3. *¿La compañía puede contactar a los clientes que estén excluidos, pero que se requieren para temas de cobranza?*
4. *Teniendo en cuenta que la Ley empezó a regir a partir del 10 de abril de 2024, ¿debemos hacer búsqueda de la información en la plataforma, únicamente respecto a los clientes que ingresaron a nuestro Sistema de Autofinanciamiento posterior a esa fecha, o aplica para todas las personas sin importar la fecha en la que ingresaron a la Compañía?*

Respuesta CRC

De conformidad con lo expuesto en la sección 1 de la presente comunicación, la Comisión no tiene competencia para pronunciarse frente a estas temáticas. Por lo anterior, en los términos del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA, damos traslado de la presente pregunta a la a la Superintendencia de Industria y Comercio y a la Superintendencia Financiera de Colombia para que sean estas, dentro de sus competencias, las que den respuesta de fondo a su inquietud.

5. *Si contamos con la autorización expresa por medio del contrato de adhesión firmado por nuestros clientes, acerca del contacto para temas comerciales y en general respecto al sistema de autofinanciamiento, pero posteriormente se inscriben en la plataforma para la exclusión de comunicaciones comerciales, ¿cuál debería ser el actuar de la empresa en estos casos?*

Respuesta CRC:

Frente a este punto, es de mencionar que el pasado 26 de junio de 2024 la SIC expidió la Circular Externa No. 001 de 2024². En dicha circular, entre otras cosas, la SIC fijó su interpretación respecto de la aplicación de la Ley 2300 de 2023 y determinó que con ocasión de la inscripción en el RNE "se entenderán revocadas las autorizaciones para fines de prospección comercial que los titulares hayan otorgado a los productores y proveedores de bienes y servicios anteriores a la inscripción en el Registro de Números Excluidos".

Finalmente, la invitamos a contactarnos para cualquier solicitud o incidencia presentada con nuestros sistemas de información a la Mesa de Servicio de la CRC, a través de los siguientes canales

² Superintendencia de Industria y Comercio. Circular Externa No. 1 del 26 de junio de 2024. Disponible en: https://sedeelectronica.sic.gov.co/sites/default/files/normativa/Circular%20No.001%20Poteccio%CC%81n%20Datos%20Personales_260724.pdf.

de atención, donde se brindará todas las indicaciones e información oportuna para atender su solicitud.

- Inquietudes respecto al registro de Empresas y Usuarios en el Sistema de Información de Trámites CRC: Línea de Atención al Cliente en Bogotá: 319 8300 - Línea Gratuita Nacional: 01 8000 9192 78.
- Correo electrónico: atencioncliente@crcom.gov.co

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial Saludo

SARMIENTO
ARGUELLO
MARIANA

Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO
MARIANA
Fecha: 2024.07.26 09:17:26
-05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Julián Farías/ Maria A. Campos