

**CRC**

Radicación: 2024523365  
Fecha: 29/7/2024 11:50:01  
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON  
AGENTES

Rad. 2024816105  
Cod. 4000  
Bogotá D.C.

## **REF: Su consulta sobre el registro de números excluidos.**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su consulta bajo el número de radicado 2024816105, mediante la cual consulta si los mensajes informativos (para fidelización del cliente) están incluidos en los mensajes que no se pueden enviar a quienes hayan realizado la inscripción en el RNE.

### **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<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 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

<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”.

objeto de su consulta.

## 2. Consideraciones 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.

En esta línea, de acuerdo con lo definido en el artículo 2.1.18.1 el RNE está dirigido a toda persona que no desee ser contactada mediante mensajes publicitarios o comerciales enviados a través de SMS, aplicaciones o web o correo electrónico, ni mediante llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario, podrá inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE), el cual es administrado por la CRC. Asimismo, conforme con lo definido en la ley, el artículo también dispone que la inscripción en el RNE no se referirá a los contactos que tengan como finalidad informar al consumidor sobre la confirmación oportuna de las operaciones monetarias realizadas, sobre ahorros voluntarios y cesantías, enviar información solicitada por el consumidor o generar alertas sobre transacciones fraudulentas, inusuales o sospechosas.

Finalmente, en virtud de lo expuesto anteriormente la Comisión le informa que no tiene competencia para manifestarse sobre el asunto de su consulta. Por lo anterior, debe precisarse que las reglas y parámetros aplicables en materia de datos personales e, incluso, de aspectos asociados a la publicidad dirigida a los usuarios se encuentran a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con lo establecido en el Decreto 092 de 2022.


En ese sentido, tenga en consideración que los asuntos que se relacionan con los mensajes de contenido comercial o publicitario, y de la aplicación e interpretación de las normas que regulan la materia, entre las que se encuentra la Ley 1480 de 2011, no son del resorte de esta Comisión, pues no hacen parte de su marco funcional ni ejerce competencias sobre el particular. En todo caso, y con el propósito de que obtenga una respuesta clara, precisa y de fondo sobre los temas contenidos en su petición, le informamos 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: 2024.07.30 08:24:59 -05:00'

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Julián Farías