

Rad. 2024709219  
Cod. 2000  
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2024523514
Fecha: 29/7/2024 22:34:33
Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA

**REF: Su consulta "Derecho de petición, consulta Resolución No. 7356 de 2024", con radicado 2024709219.**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su consulta bajo el número de radicado 2024709219, en la que presenta los siguientes interrogantes relacionados con la Ley 2300 de 2023, la Resolución CRC 7356 de 2024 y el Registro de Números Excluidos - RNE:

"(...)

1. *Si tengo una autorización escrita de un cliente fechada del 01 de enero de 2024 para comunicarme con él por medio de su número celular y por medio de su correo electrónico, y de manera posterior, el 02 de junio del 2024 el cliente se registra en el Registro de Números Excluidos (RNE) y excluye el envío de mensajes a su correo electrónico y el envío de mensajes de texto, en aplicativo web y llamadas a su teléfono celular; ¿puedo establecer comunicación por correo electrónico o vía mensajes y llamadas al teléfono celular en virtud de la autorización escrita brindada de manera directa clara y expresa el día 01 de enero de 2024?*
2. *Si tengo una autorización escrita de un cliente fechada del 01 de enero de 2024 para comunicarme con él por medio de su número celular y por medio de su correo electrónico, y de manera posterior, el 02 de junio del 2024 el cliente se registra en el Registro de Números Excluidos (RNE) y excluye todos los medios de contacto y comunicación, ¿cómo puedo cumplir la obligación legal de envío de extractos si todos los medios de comunicación fueron excluidos mediante el Registro de Números Excluidos (RNE)?*
3. *Si tengo una autorización escrita de una cliente fechada del 01 de enero de 2024 para comunicarme con él por medio de su número celular y por medio de su correo electrónico, y de manera posterior, el 02 de junio del 2024 el cliente se registra en el Registro de Números Excluidos (RNE) y excluye todos los medios de contacto y comunicación, ¿cómo puedo realizar gestiones de cobro si todos los medios de comunicación fueron excluidos mediante el Registro de Números Excluidos (RNE)?*
4. *Un cliente el 02 de junio del 2024 se registra en el Registro de Números Excluidos (RNE) y excluye el envío de mensajes a su correo electrónico y el envío de mensajes de texto, en aplicativo web y llamadas a su teléfono celular; no obstante, el día 14 de junio de 2024 el mismo me brinda una autorización escrita, clara y expresa para comunicarme*

*con él por medio de su correo electrónico y por medio de su teléfono celular, ¿puedo establecer comunicación por correo electrónico o vía mensajes y llamadas al teléfono celular en virtud de la autorización escrita brindada a mí de manera posterior al registro en el Registro de Números Excluidos (RNE)?*

5. *¿El consumidor tiene la obligación de autorizar como mínimo un medio de comunicación para gestiones de cobranza o tiene la facultad de excluir todos los medios de comunicación?*
6. *¿El consumidor tiene la obligación de autorizar como mínimo un medio de comunicación para envío de mensajes publicitarios o tiene la facultad de excluir todos los medios de comunicación?*
7. *¿Cómo se garantiza la práctica de cobranza si el consumidor excluye del Registro de Números Excluidos todos los medios de comunicación?*
8. *¿Cómo se garantiza la práctica de envío de material publicitario si el consumidor excluye del Registro de Números Excluidos todos los medios de comunicación?*
9. *Si un consumidor realiza su registro en el Registro de Números Excluidos el día 02 de junio de 2024 y excluye todos sus medios de contacto, ¿cuándo estoy obligada como empresa a cumplir dicho registro, puedo seguir estableciendo comunicación con esa persona durante todo el mes de junio y dar cumplimiento al registro a partir del mes de julio 2024?*
10. *Si mi gestión de cobranza se encuentra tercerizada, ¿la consulta en el Registro de Números Excluidos la debo realizar yo o la debe realizar el tercero previo a establecer comunicación?*

## 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 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

<sup>1</sup> Artículo 28. Alcance de los conceptos. 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".

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 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, también se considera pertinente aclarar que la CRC 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 (SIC), tal y como se dispuso en el artículo 9 de esa Ley<sup>2</sup>.

<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."*

### 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. Si tengo una autorización escrita de un cliente fechada del 01 de enero de 2024 para comunicarme con él por medio de su número celular y por medio de su correo electrónico, y de manera posterior, el 02 de junio del 2024 el cliente se registra en el Registro de Números Excluidos (RNE) y excluye el envío de mensajes a su correo electrónico y el envío de mensajes de texto, en aplicativo web y llamadas a su teléfono celular; ¿puedo establecer comunicación por correo electrónico o vía mensajes y llamadas al teléfono celular en virtud de la autorización escrita brindada de manera directa clara y expresa el día 01 de enero de 2024?**

#### Respuesta CRC:

Sobre su interrogante, es preciso mencionar que los asuntos relacionados con 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, son del resorte de la SIC, de acuerdo con las facultades y competencias que la ley le atribuye a esa entidad para tal efecto. Precisamente, esa Autoridad tiene bajo su competencia los aspectos 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 2012<sup>3</sup>, la Ley 1266 de 2008<sup>4</sup> y Ley 2300 de 2023<sup>5</sup>. A su vez, esa entidad es la 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>6</sup>, el Decreto 092 de 2022<sup>7</sup> y las demás que apliquen sobre la materia.

En este contexto, el pasado 26 de junio de 2024 la SIC expidió la Circular Externa No. 001 de

<sup>3</sup> "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales."

<sup>4</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>5</sup> "Por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores."

<sup>6</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>7</sup> "Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, y se determinan las funciones de sus dependencias."

2024<sup>8</sup>. En dicha circular, entre otras cosas, la SIC fijó su interpretación respecto de la aplicación de la Ley 2300 de 2023 y el alcance de las competencias de esa entidad en la aplicación de lo establecido en esa Ley. Entre otros aspectos, indicó, que "(...) *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*".

En consideración a lo anterior, 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, trasladará lo propio a dicha Autoridad para que sea esta, dentro de sus competencias, quien le otorgue la respuesta a su inquietud específica.

**"2. Si tengo una autorización escrita de un cliente fechada del 01 de enero de 2024 para comunicarme con él por medio de su número celular y por medio de su correo electrónico, y de manera posterior, el 02 de junio del 2024 el cliente se registra en el Registro de Números Excluidos (RNE) y excluye todos los medios de contacto y comunicación, ¿cómo puedo cumplir la obligación legal de envío de extractos si todos los medios de comunicación fueron excluidos mediante el Registro de Números Excluidos (RNE)?"**

#### Respuesta CRC:

La inscripción en el RNE por parte de los usuarios no limita el envío de información que sea distinta de aquella que tenga fines comerciales o publicitarios. Sobre el particular, debe mencionarse que la Ley 2300 de 2023 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. En el mismo sentido, la Ley dispuso, en su artículo 5, que lo referido 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.*"

Como se observa, las restricciones a la que se refiere la Ley 2300 de 2023 solo opera en caso de que el proveedor de bienes y servicios tenga como propósito contactar a los usuarios para las gestiones de cobranza o para fines comerciales o publicitarios y no se extiende sobre otros asuntos. Ciertamente, el artículo 8 de la Ley establece que se encuentran exceptuados de las medidas que trata la Ley "(...) *los contactos que tengan como finalidad informar al consumidor sobre confirmación oportuno de las operaciones monetarias realizadas, sobre ahorros voluntarios y cesantías, enviar información solicitada por el consumidor o generar alertas sobre transacciones*

<sup>8</sup> 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](https://sedeelectronica.sic.gov.co/sites/default/files/normativa/Circular%20No.001%20Poteccio%CC%81n%20Datos%20Personales_260724.pdf).



*fraudulentas, inusuales o sospechosas".*

Lo anteriormente explicado significa que la inscripción en el RNE no afecta la posibilidad de enviar al usuario información relacionada con servicios contratados por este, menos aún si se trata de información que el productor o proveedor de bienes o servicios está obligado a remitir en cumplimiento de un deber legal o reglamentario.

**3. Si tengo una autorización escrita de una cliente fechada del 01 de enero de 2024 para comunicarme con él por medio de su número celular y por medio de su correo electrónico, y de manera posterior, el 02 de junio del 2024 el cliente se registra en el Registro de Números Excluidos (RNE) y excluye todos los medios de contacto y comunicación, ¿cómo puedo realizar gestiones de cobro si todos los medios de comunicación fueron excluidos mediante el Registro de Números Excluidos (RNE)?**

#### **Respuesta CRC:**

Como se explicó anteriormente, la Ley 2300 de 2023, que tiene por objeto proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, para lo cual estableció los canales, el horario y la periodicidad en la que estos pueden ser contactados, tanto por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), como por todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranza de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación.

En este sentido, los consumidores sólo podrán ser contactados para actividades de cobranza por medio de los canales que éste haya autorizado para tal finalidad, como lo prevé el artículo 2 de la Ley 2300 de 2023. En este punto es necesario recordar que la inscripción en el RNE únicamente tiene un efecto en la contactabilidad para fines comerciales y publicitarios, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 2300 de 2023, motivo por el que las gestiones de cobranza no se verán afectadas por tal inscripción.

Por otro lado, es importante destacar nuevamente que, de conformidad con el artículo 9 de la Ley 2300 de 2023, la SIC y la SFC son las entidades encargadas de la supervisión de las obligaciones establecidas en dicha ley. Por esta razón, dichas entidades son quienes están llamadas a determinar el alcance de tales obligaciones, en particular aquellas establecidas en el artículo 3 de la ley, sobre las restricciones de horarios y periodicidad para la contactabilidad.

En consideración a lo anterior, 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, trasladará lo propio a dichas Autoridades para que sean estas, dentro de sus competencias, quien le otorgue la respuesta a esta su inquietud específica.

**4. Un cliente el 02 de junio del 2024 se registra en el Registro de Números Excluidos (RNE) y excluye el envío de mensajes a su correo electrónico y el envío de mensajes de texto, en aplicativo web y llamadas a su teléfono celular; no obstante, el día 14 de junio de 2024 el mismo me brinda una autorización escrita, clara y expresa para**

***comunicarme con él por medio de su correo electrónico y por medio de su teléfono celular, ¿puedo establecer comunicación por correo electrónico o vía mensajes y llamadas al teléfono celular en virtud de la autorización escrita brindada a mí de manera posterior al registro en el Registro de Números Excluidos (RNE)?***

#### **Respuesta CRC:**

Teniendo en cuenta lo expuesto en este escrito, la Comisión le reitera que tal cuestionamiento es competencia de la SIC, de acuerdo con régimen normativo que sustenta su marco funcional. Lo anterior, en tanto su pregunta está relacionada con las autorizaciones otorgadas para el tratamiento de datos por los usuarios y los efectos que se deriven de su inscripción en el RNE, en lo que a la contactabilidad por medio de los canales de contacto contenidos en la Ley 2300 de 2023, es decir, mensajería por aplicación o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas.

En todo caso, como ya se advirtió, esa Autoridad expidió la Circular No. 001 del 26 de junio de 2024, en la que explicó lo siguiente sobre el asunto que rodea su interrogante: "(...) *cuando posterior a la última inscripción realizada por el titular de la información en el "Registro de Números Excluidos", aquel otorga su autorización para fines de prospección comercial, el responsable o encargado del tratamiento podrá contactarlo y remitirle información, atendiendo los lineamientos legales establecidos para el efecto, así como las condiciones definidas en la autorización correspondiente*".

En consideración a lo anterior, 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, trasladará lo propio a dicha Autoridad para que sea esta, dentro de sus competencias, quien le otorgue la respuesta a su inquietud específica.

***5. ¿El consumidor tiene la obligación de autorizar como mínimo un medio de comunicación para gestiones de cobranza o tiene la facultad de excluir todos los medios de comunicación?***

***6. ¿El consumidor tiene la obligación de autorizar como mínimo un medio de comunicación para envío de mensajes publicitarios o tiene la facultad de excluir todos los medios de comunicación?***

#### **Respuesta CRC:**

La Ley 2300 de 2023, en el inciso 2º del artículo 5, le confiere a los consumidores el derecho a elegir los medios a través de los cuales no quieren ser contactados para las finalidades allí descritas, mientras se encuentren registrados en el RNE. Por ende, los productores y proveedores de bienes y servicios, en su relacionamiento comercial con los consumidores, podrán, por regla general, utilizar los medios de contacto a que se refiere el inciso 1º del artículo 5 -con las restricciones de canales, horarios y periodicidad establecidas en la Ley-, salvo que se trate de consumidores que se inscriban en el RNE, a quienes no se les podrá contactar para tales finalidades, salvo que se

trate de aquellos previstos en el artículo 8 de la Ley 2300 de 2023.

En todo caso, es importante destacar que de conformidad con el artículo 9 de la Ley 2300 de 2023, la SIC y la SFC son las entidades encargadas de la supervisión de las obligaciones establecidas en dicha ley. Por esta razón, es a estas entidades a quienes les corresponde determinar el alcance de tales obligaciones, en particular aquellas establecidas en el artículo 3 de la ley, sobre las restricciones de canales, horarios y periodicidad para la contactabilidad.

En consideración a lo anterior, 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, trasladará lo propio a dichas Autoridades para que sean estas, dentro de sus competencias, quienes le otorguen la respuesta a su inquietud específica.

**7. ¿Cómo se garantiza la práctica de cobranza si el consumidor excluye del Registro de Números Excluidos todos los medios de comunicación?**

**8. ¿Cómo se garantiza la práctica de envío de material publicitario si el consumidor excluye del Registro de Números Excluidos todos los medios de comunicación?**

**Respuesta CRC:**

Como se advirtió en una respuesta anterior, los consumidores sólo podrán ser contactados para actividades de cobranza por medio de los canales que éste haya autorizado para tal finalidad, como lo prevé el artículo 2 de la Ley 2300 de 2023. En este punto es necesario recordar que la inscripción en el RNE únicamente tiene un efecto en la contactabilidad para fines comerciales y publicitarios, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 2300 de 2023, motivo por el que las gestiones de cobranza no se verán afectadas por tal inscripción.

En todo caso, es importante destacar nuevamente que de conformidad con el artículo 9 de la Ley 2300 de 2023, la **SIC** y la **SFC** son las entidades encargadas de la supervisión de las obligaciones establecidas en dicha ley. Por esta razón, es a estas entidades a quienes les corresponde determinar el alcance de tales obligaciones, en particular aquellas establecidas en el artículo 3 de la ley, sobre las restricciones de canales, horarios y periodicidad para la contactabilidad.

En consideración a lo anterior, 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, trasladará lo propio a dichas Autoridades para que sean estas, dentro de sus competencias, quienes le otorguen la respuesta a su inquietud específica.

**9. Si un consumidor realiza su registro en el Registro de Números Excluidos el día 02 de junio de 2024 y excluye todos sus medios de contacto, ¿cuándo estoy obligada como empresa a cumplir dicho registro, puedo seguir estableciendo comunicación con esa persona durante todo el mes de junio y dar cumplimiento al registro a partir del mes de julio 2024?**



## Respuesta CRC:

La Ley 2300 de 2023, en su artículo 10, establece su entrada en vigencia sería "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, los productores y proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de consultar el RNE antes de contactar a un consumidor o usuario para fines comerciales y publicitarios.** En caso de que un consumidor o usuario se encuentre allí inscrito, el agente deberá abstenerse de enviarle información de carácter comercial y publicitario a través de los medios y canales que el usuario haya indicado.

Así las cosas, para realizar el registro en el RNE, en calidad de persona jurídica o natural, o como productor y proveedor de bienes y servicios, debe ingresar al Portal de Trámites CRC <http://www.tramitescrcom.gov.co/>, buscar la sección "Aquí puedes realizar" y seleccionar la opción "Registro de Números Excluidos (RNE)". En adelante, deberá seguir las instrucciones de la plataforma para completar el registro.

Para mayor ilustración sobre este asunto, se pone a su disposición el siguiente video explicativo, en el cual encontrará al detalle el procedimiento, la información y los documentos requeridos para realizar el registro: <https://youtu.be/96RwePOat8o?si=0C3WnaixaCZVokgG>.

En todo caso, es importante destacar nuevamente que de conformidad con el artículo 9 de la Ley 2300 de 2023, la SIC y la SFC son las entidades encargadas de la supervisión de las obligaciones establecidas en dicha ley. Por esta razón, es a estas entidades a quienes les corresponde determinar el alcance de tales obligaciones, en particular aquellas establecidas en el artículo 3 de la ley, sobre las restricciones de canales, horarios y periodicidad para la contactabilidad.

En consideración a lo anterior, 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, trasladará lo propio a dichas Autoridades para que sean estas, dentro de sus competencias, quienes le otorguen la respuesta a su inquietud específica.

**10. Si mi gestión de cobranza se encuentra tercerizada, ¿la consulta en el Registro de Números Excluidos la debo realizar yo o la debe realizar el tercero previo a establecer comunicación?**

## Respuesta CRC

Como se advirtió en una respuesta anterior, los consumidores sólo podrán ser contactados para

actividades de cobranza por medio de los canales que éste haya autorizado para tal finalidad, como lo prevé el artículo 2 de la Ley 2300 de 2023. En este punto es necesario recordar que la inscripción en el RNE únicamente tiene un efecto en la contactabilidad para fines comerciales y publicitarios, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 2300 de 2023, motivo por el que las gestiones de cobranza no se verán afectadas por tal inscripción.

En todo caso, es importante destacar nuevamente que de conformidad con el artículo 9 de la Ley 2300 de 2023, la SIC y la SFC son las entidades encargadas de la supervisión de las obligaciones establecidas en dicha ley. Por esta razón, es a estas entidades a quienes les corresponde determinar el alcance de tales obligaciones, en particular aquellas establecidas en el artículo 3 de la ley, sobre las restricciones de canales, horarios y periodicidad para la contactabilidad.

En consideración a lo anterior, 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, trasladará lo propio a dichas Autoridades para que sean estas, dentro de sus competencias, quienes le otorguen 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: 2024.07.30 09:56:00  
-05'00'

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Felipe Cárdenas Quintero.

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto.