

Rad. 2024711765  
Cod. 2000  
Bogotá D.C.

**CRC**

Radicación: 2024527455  
Fecha: 3/9/2024 14:33:58  
Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y  
COMPETENCIA

## **REF: Su consulta "Derecho de Petición", identificada con radicado 2024711765.**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su consulta bajo el número de radicado 2024711765, en la que presenta algunos interrogantes relacionados con la Ley 2300 de 2023 y el Registro de Números Excluidos – 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 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*

<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".

*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>.

### 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. Que confirme si, de acuerdo con lo establecido en la Ley 2300 de 2023 y la Circular Externa del 26 de junio de 2024, el significado de "contacto directo" es equivalente a "llamadas", no teniéndose por "contacto directo" el envío de correos electrónicos, mensajes de texto y mensajes de WhatsApp."**

<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."

## Respuesta CRC

Como se expuso en la sección de consideraciones preliminares de este documento, 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) y de la Superintendencia Financiera, tal y como se dispuso en el artículo 9 de esa Ley<sup>3</sup>. En efecto, en relación con los asuntos relacionados con 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 los canales de contacto señalados en la Ley 2300 de 2023, estos son del resorte de la SIC, de acuerdo con las facultades y competencias que la ley le atribuye a esa entidad para tal efecto. Esa autoridad tiene a su cargo lo relacionado con el debido tratamiento de datos personales y con la aplicación e interpretación de las normas que regulan la materia, entre las que se encuentra la Ley 1581 de 2012<sup>4</sup>, la Ley 1266 de 2008<sup>5</sup> y, ahora, la Ley 2300 de 2023<sup>6</sup>. 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 2011<sup>7</sup>, el Decreto 092 de 2022<sup>8</sup> y las demás que apliquen sobre ese asunto. En tal sentido, son tales superintendencias quienes tienen a cargo la determinación del alcance de las obligaciones y en general de las disposiciones contenidas en la Ley 2300 de 2023.

En este contexto, el pasado 26 de junio de 2024 la SIC expidió la Circular Externa No. 001 de 2024<sup>9</sup>. En dicha circular, entre otras cosas, la SIC fijó su interpretación respecto de la aplicación de la Ley 2300 de 2023. 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, trasladará lo propio a la SIC para que sea esta, dentro de sus competencias, aclare el alcance de las disposiciones de la Ley 2300 de 2023 a que se refiere en su consulta.

### **"2. Que me informe ¿dónde se puede encontrar la lista de números excluidos por parte de las empresas en aras de cumplir con lo establecido en la Ley 2300 de 2023? He intentado ingresar a través del link:**

<sup>3</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."

<sup>4</sup> "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales."

<sup>5</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>6</sup> "Por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores."

<sup>7</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>8</sup> "Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, y se determinan las funciones de sus dependencias."

<sup>9</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).

**<https://tramitescrcom.gov.co/tramites/publico/rne/loginRNE.xhtml>  
más no es posible acceder al listado.**

**3. Que me informe, ¿es posible realizar una descarga masiva de datos de números excluidos por parte de las empresas para dar cumplimiento a la Ley 2300 de 2023? ¿existe alguna API que permita intercomunicar el registro y las bases de datos de la empresa? ¿qué alternativas existen para la consulta masiva? Lo anterior toda vez que, si una empresa cuenta con cientos de miles de registros, resultaría imposible verificar a diario y de manera manual si dichos cientos de miles de personas se han registrado o no en el RNE.**

**4. Que me informe, ¿cómo pueden las empresas, una vez realizado el registro, tener acceso a la lista de números excluidos? Lo anterior, ya que he intentado entrar a la plataforma <https://tramitescrcom.gov.co/tramites/publico/rne/loginRNE.xhtml> como empresa y únicamente me permite realizar el registro, más no permite encontrar la lista / registro de números excluidos."**

## Respuesta CRC

Teniendo en cuenta sus interrogantes, a continuación la Comisión le informa el procedimiento que debe adelantar para establecer la conexión a través de una API con el fin de consultar la base del RNE en el Sistema de Información de Trámites CRC, para lo cual le sugerimos realizar los siguientes pasos para acceder a estas consultas:

1. Ingresar a [www.tramitescrcom.gov.co](http://www.tramitescrcom.gov.co). En la parte superior derecha se encuentra la opción "Registro de Empresas". Allí podrá registrar los datos de la empresa, adicionalmente, es necesario registrar un usuario Administrador quién será la persona encargada de autogestionar los usuarios de la empresa. Cuando registren los datos de la empresa y el usuario administrador, el sistema le enviará al correo electrónico un enlace para confirmar la contraseña de acceso.
2. Posteriormente, el usuario Administrador deberá ingresar a la opción "Administración" submenú "Recursos Módulo" y seleccionar "Administración de Usuarios". En la opción "Nuevo", es necesario crear al Representante Legal para que la CRC realice el proceso de aprobación del acceso.
3. Posteriormente, al crear el Representante Legal la CRC realizará un 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. En este sentido, el administrador al ingresar a la plataforma deberá crear al funcionario delegado para asignar el Rol de Proveedor de Bienes y Servicios quien tendrá el acceso a la consulta de "RNE Ley 2300".
4. En los siguientes enlaces se encuentra la guía asociada a este proceso:

<https://www.youtube.com/watch?v=EazyLDBLkzY> y la capacitación <https://www.youtube.com/watch?v=7Jd8nPRzmTk> respecto a este proceso.

5. Cuando accedan a las opciones de consulta de "RNE Ley Dejen de Fregar", en la tercera alternativa de consulta se encuentra la opción "Consulta por Servicio Web" donde podrán obtener el token de conexión. Los detalles de esta consulta se encuentran en el siguiente manual técnico [https://tramitescrcom.gov.co/manual\\_tecnico\\_consulta\\_rne\\_web\\_service\\_v1.0.pdf](https://tramitescrcom.gov.co/manual_tecnico_consulta_rne_web_service_v1.0.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: 2024.09.04 09:51:00 -0500'

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Camilo Bustamante.

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto.