

Rad. 2024816694  
Cod. 2000  
Bogotá D.C.

**CRC**

Radicación: 2024527479  
Fecha: 3/9/2024 15:01:53  
Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y  
COMPETENCIA

## **REF: Su consulta "Petición aclaración dudas sobre la aplicación de la Ley 2300 de 2023, específicamente frente al Registro de Números Excluidos (RNE)"**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su consulta bajo el número de radicado 2024816694, 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*

<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".

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>.

### 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. En la Guía de Usuario publicada en el sitio web de la CRC, se destaca lo siguiente:*

<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."

*"La inscripción en el RNE no implica la no prestación de servicios de mensajes comerciales o publicitarios solicitados por el usuario antes de realizar la inscripción correspondiente, ni tampoco aquellos que sean solicitados expresamente con posterioridad a dicha inscripción."*

Frente a lo cual surgen los interrogantes:

a. *¿Si el titular otorga la autorización para el tratamiento de sus datos personales, entre otras finalidades, sea contactado para fines comerciales y publicitarios, y luego registra su número de teléfono y/o correo electrónico en el RNE, se entenderá como una revocatoria a la autorización otorgada previamente?*

b. *¿Si el titular registra su número de teléfono y/o correo electrónico en el RNE, y posteriormente otorga a la compañía autorización para el tratamiento de sus datos personales, específicamente para contactarle con fines comerciales y publicitarios, se entiende que puedo continuar contactándolo para ofrecerle los servicios, toda vez que la compañía recolectó la autorización posterior al registro en el RNE?*

c. *¿En línea con lo anterior, de todas formas, ¿cada vez que le vaya a contactar al titular para fines comerciales y publicitarios, se debe realizar la consulta en el RNE o la autorización otorgada (posterior al registro de sus datos en el RNE) faculta y habilita a la compañía para contactarle sin surtir el proceso de consulta en el RNE?"*

## Respuesta CRC

Sobre sus interrogantes, 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 Superintendencia de Industria y Comercio (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>3</sup>, la Ley 1266 de 2008<sup>4</sup> y, ahora, la Ley 2300 de 2023<sup>5</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

<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."

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 ese asunto.

Sobre este asunto, el pasado 26 de junio de 2024 la SIC expidió la Circular Externa No. 001 de 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 determinó lo siguiente con ocasión de la inscripción en el RNE:

*"Así, 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.*

*No obstante, 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 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 obligaciones establecidas en la Ley 2300 de 2023, así como también lo establecido en la referida Circular Externa No. 001 de 2024.

2. Adicionalmente, en la Guía de Usuario, también se indica:

*"Realizada la inscripción correspondiente, el operador, los proveedores de contenidos y aplicaciones (PCA) e integradores tecnológicos deberán dejar de enviarle mensajes a través de SMS con contenido comercial o publicitario dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes para enviar ese tipo de mensajes.*

*La inscripción en el RNE no implica el bloqueo o restricción por parte de los operadores, los PCA y los integradores tecnológicos de los contactos de tipo comercial y publicitario realizados a través de mensajería por aplicaciones, correos electrónicos y llamadas telefónicas, de conformidad con la Ley 2300 de 2023.*

*"Lo anterior genera confusión, teniendo en cuenta que, se entiende que la limitación es solo para las comunicaciones enviadas a través de SMS y a través de correo electrónico, llamadas*

<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."

<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).

*y mensajería por aplicaciones, señala que es "de conformidad con la Ley 2300"; sin embargo, la Ley 2300 en el artículo 5, señala la extensión de la aplicabilidad a información enviada a través de "mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones web, correos electrónicos y llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario.*

*" Lo anterior genera el siguiente interrogante:*

*a. Si el titular registra su número de teléfono y correo electrónico en el RNE, ¿debe ser excluido solo de los comunicados comerciales y publicitarios, enviados a través de SMS?*

*b. ¿La compañía puede continuar enviado comunicados comerciales al correo electrónico y a través de llamadas telefónicas? o, por el contrario, ¿la exclusión de envío de contenido comercial aplicaría para SMS, llamadas telefónicas y correo electrónico?"*

## 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 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.

Por lo anterior, todas las personas naturales y 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, no deberá ser contactado a través de los canales que el usuario haya específicamente excluido en su inscripción en el registro.

"3. Hemos identificado que, al realizar la inscripción de un número telefónico (celular) en el RNE, para que sea excluido del envío de mensajes comerciales y publicitarios, también se bloquean los mensajes necesarios para adelantar otras actividades no relacionadas con esta finalidad, como lo es recibir códigos OTP2 utilizados como doble factor de autenticación en transacciones bancarias y/o financieras, por ejemplo.

a. Al respecto, ¿qué medida se debe tomar desde el punto de vista tecnológico para evitar que una vez registrado en el RNE, se limite el envío de mensajes comerciales y publicitarios, y no el envío de códigos utilizados como doble factor de autenticación?

b. La implementación de esta medida o solución tecnológica ¿le corresponde a la CRC o a las compañías?"

### Respuesta CRC

Sobre el particular consideramos pertinente mencionar que la Comisión expidió la Resolución CRC 7356 de 2024 con el único propósito de armonizar las disposiciones de la regulación general expedida para que estén acordes con la voluntad del legislador expresada en la Ley 2300 de 2023. En esa medida, las modificaciones introducidas mediante esta resolución implican, para efectos de garantizar lo establecido por el legislador, que se realice la inclusión en el texto de la regulación de los nuevos canales de contacto establecidos por la ley y la posibilidad de que cualquier productor y proveedor de bienes y servicios pueda consultar el RNE, así como también la modificación de las disposiciones regulatorias que refieren los anexos del contrato de servicios de comunicaciones, en el sentido de poder incluir en ellas la referencia a la Ley 2300 de 2023, por lo que en esta no se incluyeron obligaciones distintas a las contenidas en esa Ley.

Aunado a lo expuesto, tenga en cuenta que, expresamente, el artículo 2.1.18.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 2 de la Resolución CRC 7356 de 2024, prevé 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". Lo anterior, como se aprecia, se realizó en estricto cumplimiento de lo establecido en el artículo 8 de la Ley 2300 de 2023.

En esa medida, debe precisarse que los operadores móviles, proveedores de contenidos y aplicaciones (PCA) y los integradores tecnológicos (IT) se encuentran en la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar que, al momento en que un usuario se inscriba en el RNE para el bloqueo de mensajes de tipo comercial o publicitario, tal acción no restrinja el tránsito de los SMS de los que trata el artículo 8 de la Ley 2300 de 2023. En esta línea es de mencionar de acuerdo con el principio de Neutralidad Tecnológica definido en el numeral

Continuación: Su consulta "Petición aclaración dudas sobre la aplicación de la Ley 2300 de 2023, específicamente frente al Registro de Números Excluidos (RNE)".

Página 7 de 7

6 de artículo 2 de la Ley 1341, son dichos agentes los encargados de definir la tecnología y las medidas a implementar para cumplir con las obligaciones regulatorias establecidas.

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 10:29:08 -05'00'

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Camilo Bustamante.  
Revisado por: Alejandra Arenas Pinto.



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

