

Rad. 2024818308  
Cod. 4000  
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2024527490
Fecha: 3/9/2024 15:16:04
Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA

## REF: Su solicitud "**Derecho de petición – Registro RNE**", con radicado 2024818308.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su consulta bajo el número de radicado 2024818308, mediante la cual presenta algunos interrogantes relacionados con la Ley 2300 de 2023 y el Registro de Números Excluidos -RNE:

Con el fin de atender la consulta planteada, la Comisión se pronunciará siguiendo el orden que se presenta a continuación. En primer lugar, se presentarán las consideraciones pertinentes en relación con el alcance del pronunciamiento contenido en este escrito. En segundo lugar, se expondrán los fundamentos normativos sobre los cuales se sustenta el marco funcional atribuido a esta Comisión. Finalmente, se atenderá la consulta específica puesta en conocimiento de esta Entidad.

### 1. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de proceder a responder su inquietud, 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 objeto de su consulta.

<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".

## 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 materia de los asuntos relacionados con el RNE<sup>2</sup>. 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 tal y como se dispuso en el artículo 9 de esa Ley.

## 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:

<sup>2</sup> Salvo de las facultades de inspección, vigilancia y control que ejercía la ANTV en materia de contenidos, las cuales fueron asignadas a la CRC, a partir del 25 de julio de 2019, con ocasión de la expedición de la Ley 1978 de 2019.



**1. ¿Cómo se gestiona el registro ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones, para consultar la base de números excluidos, "RNE", teniendo en cuenta que las Cajas de Compensación son personas jurídicas de derecho privado, sin ánimo de lucro?**

**Lo anterior es teniendo en cuenta que dentro del "RNE" no se contemplan a las Cajas de Compensación como de naturaleza privada<sup>1</sup> y únicamente permite el registro a manera de entidad pública.**

### Respuesta CRC

De acuerdo con lo previsto en el artículo 5 de la Ley 2300 de 2023, los productores y proveedores de bienes y servicios están obligados a consultar el listado de RNE para conocer los usuarios que se encuentran registrados y los canales que estos han seleccionado para restringir el contacto para el envío de contenidos publicitarios o comerciales. Ciertamente, la mencionada ley no realizó ninguna distinción frente al carácter privado o público, con o sin ánimo de lucro, del productor o proveedor de bienes y servicios. En estos eventos, el agente, sin importar si es de naturaleza pública o privada, o si es una organización con o sin ánimo de lucro, deberá abstenerse de enviar contenidos de dicha naturaleza, en los términos y en las condiciones definidas en la ley.

En este sentido le sugerimos realizar los siguientes pasos para acceder a estas consultas:

- I. Ingresar a [www.tramitescrrcom.gov.co](http://www.tramitescrrcom.gov.co) en la parte superior derecha se encuentra la opción "Registro de Empresas". Allí podrá registrar los datos de la empresa, seleccionar Tipo Empresa "Nacional" y Tipo de Organización "Entidad Pública", esta última elegirla para realizar el registro, dado que la CRC hará una recategorización para las Empresas que no se encuentran en MinTic o Confecámaras y serán actualizadas posteriormente.

Ahora bien, para continuar con el proceso es necesario registrar un usuario Administrador quién será la persona encargada de autogestionar los usuarios de la empresa, le sugerimos que esta persona sea diferente al Representante Legal. 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.

- a. En la sección de "Servicios", seleccione únicamente "Ley 2300 de 2023" que le permitirá acceder a las consultas de Ley.
- b. Código MINTIC \*: Si **NO** cuenta con Registro TIC (RTIC) expedido por MinTIC, **diligenciar** este campo con 6 veces el número 0 (000000).
- c. Fecha inicial \*: Indicar la fecha de Registro TIC, si **NO** cuenta con Registro TIC (RTIC) **diligenciar la fecha actual**.
- d. Los documentos solicitados en el Registro para anexar y que son de obligatoriedad hacen parte de los documentos requeridos para la respectiva Aprobación por parte de la CRC y no quedan expuestos para el público en general.



- II. Posteriormente, el usuario **Administrador** deberá Iniciar Sesión desde la página de Trámites CRC con el Tipo y Número de documento, ir 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**, la plataforma de trámites CRC emite correo de aprobación y se visualizará el Rol de Proveedor de Bienes y Servicios disponible.
- III. Al ingresar con el Rol **Proveedor de Bienes y Servicios** al Sistema de Tramites CRC, accederá a las opciones de consulta de "RNE Ley Dejen de Fregar", donde se encuentran las siguientes opciones:
- 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](https://tramitesrcrcom.gov.co/manual_tecnico_consulta_rne_basica_y_masiva_v1.0.pdf)
  - Segunda opción "Consulta Masiva RNE": Consulta de hasta 10000 registros de Número telefónico y Correo Electrónico. Descargue Manual en el siguiente enlace [https://tramitesrcrcom.gov.co/manual\\_tecnico\\_consulta\\_rne\\_basica\\_y\\_masiva\\_v1.0.pdf](https://tramitesrcrcom.gov.co/manual_tecnico_consulta_rne_basica_y_masiva_v1.0.pdf)
  - 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 registros por Número telefónico en cada consulta y 200.000 registros por Correo Electrónico , el tiempo promedio de respuesta es de 1 minuto y varía de acuerdo a las condiciones de la red, concurrencia y demanda del servicio. 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](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 y corresponden a los números telefónicos o correos electrónicos confirmados por el usuario, por lo tanto sugerimos que las consultas para validar las restricciones de correo electrónico y números de teléfono se realicen a partir de las 3:00am.
- IV. 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.

- V. 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](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 de Número telefónico y Correo Electrónico. Descargue Manual en el siguiente enlace [https://tramitesrcrcom.gov.co/manual\\_tecnico\\_consulta\\_rne\\_basica\\_y\\_masiva\\_v1.0.pdf](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 registros por Número telefónico en cada consulta y 200.000 registros por Correo Electrónico , el tiempo promedio de respuesta es de 1 minuto y varía de acuerdo a las condiciones de la red, concurrencia y demanda del servicio. 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](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 y corresponden a los números telefónicos o correos electrónicos confirmados por el usuario, por lo tanto sugerimos que las consultas para validar las restricciones de correo electrónico y números de teléfono se realicen a partir de las 3:00am.

- VI. 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.

Lo 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 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](mailto:atencioncliente@crcom.gov.co)



**2. Si un afiliado a la Caja de Compensación registra sus datos como excluidos en RNE, ¿las Cajas, a pesar de sus obligaciones legales, deberían abstenerse de enviar información a sus afiliados sobre los beneficios económicos y sociales que estos deben percibir por pertenecer al Sistema de Subsidio Familiar? teniendo como premisa que se cuenta con la autorización previa, expresa e informada en cumplimiento a la Ley 1581 de 2012.**

## Respuesta CRC

La Ley 2300 de 2023 estableció medidas 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<sup>3</sup>. A su vez, el artículo 5 de la Ley prevé que lo ya mencionado 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." Como se aprecia, el artículo 5 de la Ley 2300 de 2023, extendió las obligaciones y restricciones relacionadas con los canales de contacto, horarios y la periodicidad impuesta en el artículo 1 de la Ley, para que también se aplicara respecto de los productores y proveedores de bienes y servicios que tuvieran como propósito generar contactos con fines comerciales o publicitarios con los usuarios.

Para la adecuación de lo referido, la Ley le ordenó al Gobierno Nacional, a través del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que coordinará con la CRC la implementación de las medidas técnicas necesarias para adaptar el Registro de Números Excluidos - RNE conforme lo establecido en ley. En cumplimiento de lo anterior, la Comisión expidió la Resolución CRC 7356 de 2024, con el único propósito de ajustar las disposiciones de la regulación general expedida para que estén acordes con la voluntad del legislador expresada en la Ley 2300 de 2023, dado que la referida ley amplía los canales de contacto cuya exclusión podrá solicitarse a través de la inscripción en el RNE y fija los horarios en los que se podrá contactar a los usuarios para fines comerciales y publicitarios.

En este contexto, 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

<sup>3</sup> Ley 2300 de 2023, "**Artículo 1. Objeto.** La presente ley tiene por objeto proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, estableciendo los canales, el horario y la periodicidad en la que estos pueden ser contactados por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranzas de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación.

**Parágrafo.** Las disposiciones aquí señaladas serán, aplicadas por todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranza de forma directa, por tercerización o por cesión de la obligación financiera o crediticia".



*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. Adicionalmente, debe señalarse que la inscripción en el RNE no debe afectar el envío de aquella información que debe ser remitida a los usuarios con ocasión del cumplimiento de disposiciones legales o reglamentarias.

Por otra parte, 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>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.

Sobre este asunto, 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 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."*

<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%20Potecio%CC%81n%20Datos%20Personales\\_260724.pdf](https://sedeelectronica.sic.gov.co/sites/default/files/normativa/Circular%20No.001%20Potecio%CC%81n%20Datos%20Personales_260724.pdf).



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.

**3. Si un consumidor se inscribe en el RNE, pero de manera posterior se afilia a Caja de Compensación y otorga su autorización para tratamiento de datos que incluye el contacto para envío de información comercial, ¿podrá ser contactado con este fin?**

Teniendo en cuenta lo expuesto en la respuesta anterior acerca de la Circular Externa No. 001 de 2024 de la SIC, si un consumidor o usuario se inscribe en el RNE y posteriormente otorga autorización para fines de *prospección comercial*, podrá ser contactado para recibir información con esa finalidad.

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 10:34:51 -05'00'

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relacionamento 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