

Rad. 2024819807  
Cód. 2000  
Bogotá, D.C.

<b>CRC</b> Radicación: 2024528651 Fecha: 13/9/2024 09:38:31 Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA
--

## REF: - Respuesta radicado: 2024819807

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación identificada con el número de radicado 2024819807, a través de la cual remite consulta relacionada con el Registro de Número Excluidos, dada la expedición de la Ley 2300 de 2023:

«(...)

1. *INFORMARME EL PROCEDIMIENTO PARA DENUNCIAR AL PRODUCTOR Y PROVEEDOR DE BIENES Y SERVICIOS QUE NO ESTÉ REGISTRADO EN EL RNE.*
2. *INFORMARME EL PROCEDIMIENTO PARA DENUNCIAR AL PRODUCTOR Y PROVEEDOR DE BIENES Y SERVICIOS QUE SIGUE ENVIANDO MENSAJES PUBLICITARIOS AL CONSUMIDOR REGISTRADO EN EL RNE.*
3. *¿QUÉ SANCIONES ESTÁN ESTABLECIDAS PARA LOS PRODUCTORES Y PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS QUE SIGUEN ENVIANDO MENSAJES A PESAR DE QUE EL CIUDADANO SE HAYA REGISTRADO?*
4. *INFORMARME EL PROCEDIMIENTO PARA REGISTRAR VARIOS PRODUCTORES Y PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS A UN MISMO NÚMERO TODA VEZ QUE, ACTUALMENTE, AL INTENTAR REALIZAR DICHA OPERACIÓN LA PLATAFORMA GENERA EL SIGUIENTE MENSAJE: "SU NÚMERO DE TELÉFONO YA EXISTE. SI DESEA MODIFICAR OTRO CANAL SELECCIONA LA OPCIÓN MODIFICAR EN LA TABLA". TENER EN CUENTA QUE EL TEXTO "MODIFICAR TABLA" NO TIENE LA OPCIÓN DE SELECCIÓN POR LO TANTO EL CIUDADANO NO TIENE FORMA DE ADICIONAR VARIOS REGISTROS A UN MISMO NÚMERO».*

### 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

<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

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 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

Contextualmente, mediante Resolución CRC 2229 de 2009, la Comisión creó el Registro de Números Excluidos (RNE)<sup>3</sup> con el propósito de brindar a los usuarios de servicios móviles herramientas complementarias para controlar la recepción de SMS o MMS con fines comerciales y publicitarios no solicitados, a través de la inscripción de manera gratuita del número móvil a una base de datos administrada por la CRC, cuando no deseara la recepción de este tipo de mensajes.

Posteriormente, se ha reglamentado el RNE por medio de la Resolución CRC 3066 de 2011, la CRC 4458 de 2014, CRC 5111 de 2017, y CRC 6522 de 2022, entre otras normas concordantes. Ahora bien, recientemente, se expide la Ley 2300 de 2023 por medio de la cual se establecen medidas para proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, estableciendo los canales, el horario y la periodicidad en la que estos pueden ser contactados, tanto por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, como también 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.

Específicamente, en relación con las materias de competencia de esta Comisión, ordenó en su artículo 5 «*la implementación de las medidas técnicas necesarias para adaptar el Registro de Números Excluidos conforme a lo establecido en la presente ley en con un plazo de seis (6) meses*».

Aclarados los asuntos expuestos, a continuación, se atenderán los interrogantes puestos en conocimiento de esta Entidad:

**«1. Informarme el procedimiento para denunciar al productor y proveedor de bienes y servicios que no esté registrado en el RNE.»**

#### Respuesta CRC:

La Ley 2300 de 2023, denominada “Dejen de Fregar”, busca proteger el derecho a la intimidad de los ciudadanos al establecer obligaciones y restricciones sobre los canales, horarios y la frecuencia

<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, adicione o sustituyan.”

<sup>3</sup> Definición del Registro de Números Excluidos contenida en el Título I de ‘DEFINICIONES’ de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por el artículo 1 de la Resolución 7356 de 2024 «*Base de datos en la que se podrán inscribir los consumidores y usuarios que no deseen ser contactados mediante el envío de mensajes publicitarios a través de mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones o web, correos electrónicos, ni mediante llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario*»

con la que se puede contactar a los consumidores para gestiones de cobranza.

Para tal fin, la CRC habilitó el portal en el que ciudadanos, consumidores de bienes y servicios, podrán realizar el Registro de Números Excluidos (RNE) de forma gratuita, que permite excluirse de la recepción de información de carácter comercial o publicitario a través de mensajes cortos de texto, mensajes a través aplicaciones web, correos electrónicos y llamadas telefónicas, de acuerdo con sus preferencias.

Dicho Registro debe ser consultado por todo productor o proveedor de bienes y servicios en el país, para conocer si sus clientes, titulares de la información, están registrados y los canales que tienen restringidos. De esa manera, deben abstenerse de enviar contenidos publicitarios o comerciales a quienes han indicado que desean excluirse de estos envíos.

Una vez realizada la inscripción, el operador, PCA o Integrador Tecnológico dispone de 5 días hábiles para cesar el envío de este tipo de mensajes.

Es importante recordar que la inscripción en el RNE no significa que dejará de recibir mensajes de texto relacionados con la prestación del servicio por parte de su operador. Estos mensajes pueden enviarse siempre y cuando no representen un costo para el usuario. Además, no afecta la recepción de servicios de mensajes comerciales y/o publicitarios que el usuario haya solicitado, ni aquellos que hubiese autorizado explícitamente antes o después de inscribirse.

Ahora bien, cuando el usuario cambie de operador manteniendo su número y este ya se encuentre inscrito en el RNE, es necesario actualizar dicha inscripción siguiendo las indicaciones disponibles en el enlace web de la plataforma.

Finalmente, ante el incumplimiento de este régimen o si un consumidor continúa recibiendo contenido publicitario no deseado, tiene el derecho de denunciar este hecho ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), la cual llevará a cabo las investigaciones pertinentes por el posible incumplimiento de la ley.<sup>4</sup>

Al respecto el artículo 9 de la Ley 2300 de 2023 establece que:

*«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> Recuerde que cuando la fuente, usuario u operador de información es una entidad vigilada por la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, esta última asume la competencia sobre la materia. En lo relativo al tratamiento de datos personales para fines de protección comercial, la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO es la autoridad llamada a realizar las funciones de inspección vigilancia y control sobre los responsables y encargados de dicha actividad.

La SIC 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 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012 y la Ley 2300 de 2023.

A su vez, 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, el Decreto 092 de 2022 y las demás que apliquen sobre la materia.

En consecuencia, quien considere afectados sus derechos en cuanto a la protección de datos personales o respecto a las disposiciones legales en materia, podrá radicar las denuncias a través del correo electrónico institucional [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co) cualquier otro canal de atención al ciudadano dispuesto para tal efecto por la Superintendencia de industria y comercio.

**«2. Informarme el procedimiento para denunciar al productor y proveedor de bienes y servicios que sigue enviando mensajes publicitarios al consumidor registrado en el RNE.»**

#### Respuesta CRC:

Como se mencionó anteriormente, en concordancia con el artículo 17 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, a la Superintendencia de Industria y Comercio, así como a la Superintendencia Financiera se le otorga, entre otras, facultades de vigilancia respecto a dicho régimen. Al respecto:

*«ARTÍCULO 17. Función de vigilancia. La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá la función de vigilancia de los operadores, las fuentes y los usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, en cuanto se refiere a la actividad de administración de datos personales que se regula en la presente ley.*

*En los casos en que la fuente, usuario u operador de información sea una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, esta ejercerá la vigilancia e impondrá las sanciones correspondientes, de conformidad con las facultades que le son propias, según lo establecido en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y las demás normas pertinentes y las establecidas en la presente ley».*

En ese entendido, se reitera que, dependiendo del caso de su solicitud, estas entidades serán las encargadas de dar trámite a las quejas, reclamos y denuncias que se presenten en procura de amparar el derecho fundamental de habeas data en cuanto a los canales autorizados, contacto para efectos publicitarios, entre otros. Por lo tanto, lo invitamos a radicar su denuncia a través del correo electrónico institucional [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co) cualquier otro canal de atención al ciudadano dispuesto para tal efecto por la Superintendencia de industria y comercio.

**«3. ¿Qué sanciones están establecidas para los productores y proveedores de bienes y servicios que siguen enviando mensajes a pesar de que el ciudadano se haya registrado?»**

**Respuesta CRC:**

La Ley 2300 del 2023 por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores, específicamente en su artículo 9 contempla lo siguiente:

*«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.»*

Ahora bien, la Ley estatutaria 1266 de 2008 por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data entre otros, contempla los derechos de los titulares de la información, los deberes de los operadores, las fuentes y los usuarios de la información; y de especial importancia para su consulta, la vigilancia de los destinatarios de dicha ley.

En ese entendido, el artículo 18 de ley 1266 de 2008 contempla el régimen sancionatorio, por lo tanto, de conformidad con el artículo 21 del CPACA se le da traslado a la Superintendencia de Industria y Comercio quien es la autoridad nacional facultada para sancionar las contravenciones a la Ley 2300 del 2023.

**«4. Informarme el procedimiento para registrar varios productores y proveedores de bienes y servicios a un mismo número toda vez que, actualmente, al intentar realizar dicha operación la plataforma genera el siguiente mensaje: "su número de teléfono ya existe. Si desea modificar otro canal selecciona la opción modificar en la tabla". Tener en cuenta que el texto "modificar tabla" no tiene la opción de selección por lo tanto el ciudadano no tiene forma de adicionar varios registros a un mismo número.»**

**Respuesta CRC:**

De acuerdo con la llamada telefónica del miércoles 4 de septiembre de 2024, realizada al ciudadano JAVIER ENRIQUE SANDOVAL GÓMEZ, se procede a dar claridad del proceso del registro y modificación de las exclusiones, que puede realizar un número telefónico y Correo electrónico en el Registro de Números Excluidos -RNE.

Para el caso que reporta "SU NÚMERO DE TELÉFONO YA EXISTE", es necesario que se realice una solicitud al Correo electrónico [atencioncliente@crcom.gov.co](mailto:atencioncliente@crcom.gov.co), informando el número telefónico que requiere inscribir con el fin de liberar este número y posteriormente proceder al registro en el Formulario de Exclusión de Mensajes de Texto y Llamadas en el RNE.

Para mayor ilustración sobre el RNE, lo invitamos a que consulte el Documento de Preguntas Frecuentes "ABC SOBRE LA ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS", el cual se encuentra disponible a través del siguiente enlace: [ABC-ACTUALIZACION-REGISTRO-NUMEROS-EXCLUIDOS.pdf \(crccom.gov.co\)](https://www.crccom.gov.co/ABC-ACTUALIZACION-REGISTRO-NUMEROS-EXCLUIDOS.pdf)

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación, y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que tenga.

Cordial saludo,

SARMIENTO  
ARGUELLO MARIANA

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**  
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Gabriel Reyes  
Revisado por: Alejandra Arenas Pinto