

Rad. 2024821282
Cód. 2000
Bogotá, D.C.

CRC Radicación: 2024530682 Fecha: 2/10/2024 08:39:52 Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA
--

REF: - Respuesta radicado: 2024821282

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación identificada con el número de radicado 2024821282, mediante la cual remite consulta relacionada con el Registro de Número Excluidos, con ocasión la expedición de la Ley 2300 de 2023, en los siguientes términos:

«(...)

1. Indicar de forma detallada el funcionamiento del registro de números excluidos (RNE), promovido por la CRC.
2. Indicar si mis datos serán notificados a las empresas para impedir el uso de los mismos, y de ser el caso, indicar como se surtirá dicha notificación.
3. Indicar como podrían ser dados de baja mis datos una vez se encuentren registrados en el mecanismo promovido por la CRC, el registro de números excluidos (RNE), es decir, si solo yo puedo darlos de baja por solicitud expresa, o si una empresa puede hacerlo demostrando que autoricé mis datos de forma posterior a incluirlos en 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 -CPACA¹- 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

¹ "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".

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.

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)³ 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 las resoluciones CRC 3066 de 2011, CRC 4458 de 2014, CRC 5111 de 2017, CRC 6522 de 2022 y CRC 7356 de 2024, entre otras normas concordantes. Ahora bien, recientemente, se expidió 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, horarios 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. Indicar de forma detallada el funcionamiento del registro de números excluidos (RNE), promovido por la CRC».

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 obligación².

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

² “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”

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 implementarán las medidas técnicas necesarias para adaptar el Registro de Números Excluidos - RNE conforme lo establecido en la Ley en un plazo máximo de 6 meses.

En ese orden de ideas, el RNE, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 2300 de 2023, tiene 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 adelanten gestiones de cobranzas de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación, así como aquellas personas naturales o 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, sólo podrán ser contactados para actividades de cobranza por medio de los canales que éste haya autorizado para tal finalidad.

De igual modo, el artículo 3 de la Ley 2300 de 2023, prevé que una vez se haya establecido contacto directo con el consumidor, éste no podrá ser contactado por quien ejerza la actividad de cobranza, mediante varios canales dentro de una misma semana, ni en más de una ocasión durante el mismo día. Sobre este asunto, el inciso segundo de la norma en cita dispone que las prácticas de cobranza deben realizarse de manera respetuosa y sin afectar la intimidad personal ni familiar del consumidor; de lunes a viernes en la franja horaria comprendida entre las 7:00 am y las 7:00 pm y los sábados de 8:00 am a 3:00 pm. De manera expresa, la Ley prohibió cualquier tipo de contacto los días domingo y festivos.

Sobre lo expuesto, la Comisión ha realizado múltiples capacitaciones con el fin de orientar a los interesados sobre el uso, manejo y funcionamiento del RNE. Para su consulta, podrá acceder a través de los siguientes enlaces:

- <https://www.youtube.com/watch?v=7Jd8nPRzmTk>, mediante el cual podrá conocer la capacitación que la CRC realizó para otorgar detalle sobre las instrucciones que deben seguir los productores y proveedores de bienes y servicios para la inscripción y consulta del RNE.

- <https://www.youtube.com/watch?v=96RwePOat8o>, que contiene el paso a paso de los aspectos que debe tener en cuenta un consumidor o usuario para realizar el registro en el RNE.

- <https://www.youtube.com/watch?v=EazyLDBLkzY>, que contiene el paso a paso que deben seguir los productores y proveedores de bienes y servicios para el registro en el RNE.

Para mayor ilustración sobre el RNE, lo invitamos a que consulte el ABC sobre la actualización de esa herramienta, el cual se encuentra disponible a través del siguiente enlace: [ABC-ACTUALIZACION-REGISTRO-NUMEROS-EXCLUIDOS.pdf \(crc.com.gov.co\)](https://www.crc.gov.co/actualizacion-registro-numeros-excluidos.pdf)

«2. Indicar si mis datos serán notificados a las empresas para impedir el uso de los mismos, y de ser el caso, indicar como se surtirá dicha notificación».

Respuesta CRC:

No, los datos del Registro de Números Excluidos (RNE) no serán notificados a las empresas para impedir su uso. De conformidad con lo previsto en el Título I de 'DEFINICIONES' de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por la Resolución CRC 7356 de 2024, el Registro de Números Excluidos (RNE) se define como:

“Registro de números excluidos (RNE). 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, correo electrónico, ni mediante llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario”.

Por lo tanto, el RNE es una plataforma administrada por la CRC en donde los ciudadanos pueden inscribirse para restringir la recepción de contenido de carácter comercial o publicitario. Todos los proveedores de contenidos y aplicaciones (PCA), integradores tecnológicos (IT) y operadores de Colombia tienen la obligación de consultar el RNE y restringir los mensajes de texto publicitarios a quienes estén registrados en él.

En ese sentido, para cumplir con las disposiciones de la Ley 2300, los productores y proveedores de bienes y servicios deberán registrarse en la plataforma de la CRC, para crear usuario y contraseña que les permita consultar el listado para conocer si sus clientes están registrados y los canales que tienen restringidos. Las empresas únicamente conocerán si el usuario solicitó o no la exclusión de ser contactado a través de un determinado canal.

Por otro lado, en el evento de que un usuario sea contactado para gestiones de cobranza sin el cumplimiento de los requisitos señalados en la Ley 2300 de 2023 en materia de canales autorizados

de contacto³, horarios y periodicidad⁴, entre otros, podrá acudir ante a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), en calidad de autoridad de protección de los datos personales, o ante la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), en calidad de la autoridad que tiene a su cargo la protección del consumidor financiero, según corresponda, con el fin de que adelanten las actuaciones correspondientes por el posible incumplimiento de la Ley, según lo establecido en el artículo 9 de la Ley 2300 de 2023⁵.

«3. Indicar como podrían ser dados de baja mis datos una vez se encuentren registrados en el mecanismo promovido por la CRC, el registro de números excluidos (RNE), es decir, si solo yo puedo darlos de baja por solicitud expresa, o si una empresa puede hacerlo demostrando que autoricé mis datos de forma posterior a incluirlos en el registro de números excluidos (RNE)».

Respuesta CRC:

El artículo 2.1.18.1. de la Resolución CRC 5050 del 2016 modificado por el artículo 2 de Resolución 7356 de 2024, consagra:

«ARTÍCULO 2.1.18.1. ACCESO AL REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS. Toda persona que no desee ser contactada mediante mensajes publicitarios o comerciales enviados a través de SMS, aplicaciones o web o correo electrónico, ni mediante llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario, podrá inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE), el cual es administrado por la CRC. **Quienes se inscriban en el RNE podrán solicitar, en cualquier momento y de forma gratuita, que su inscripción sea eliminada del registro. La inscripción o eliminación al registro se hará efectiva a partir del día hábil siguiente.»** (NFT)

Ahora bien, un operador no puede dar de baja los datos en el RNE, ni tampoco solicitarla, demostrando que se le otorgo autorización de forma posterior a su inscripción en el RNE. El titular de la información es el usuario y en el evento que autorice de manera específica la recepción de ese tipo de mensajería, la inscripción que se realice en el RNE no afecta el envío de dichos mensajes por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST), proveedores de contenidos y aplicaciones (PCA) e integradores tecnológicos (IT). En otras palabras, por expresa disposición, la regulación establece que en esos casos prevalece la autorización otorgada por el usuario al agente para el envío de esa mensajería específica sobre el registro en el RNE, el cual

³ Artículo 2. Canales autorizados. Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las personas naturales y jurídicas que ejerzan actividades de cobranza sólo podrán contactar a los consumidores mediante los canales que estos autoricen para tal efecto, los cuales deberán ser informados y socializados previamente por parte de las entidades de cobranza con el fin de que los consumidores elijan cuáles autoriza

⁴ Artículo 3. Horarios y periodicidad. Una vez establecido un contacto directo con el consumidor, este no podrá ser contactado por parte de gestores de cobranza mediante varios canales dentro de una misma semana ni en más de una ocasión durante el mismo día

⁵ 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.

tiene un alcance general respecto de los demás agentes que consulten esa herramienta para el envío de esa mensajería.

Es preciso mencionar que los asuntos ligados a 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 contractibilidad 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 en su condición de Autoridad de Protección de Datos Personales.

En este contexto, el pasado 26 de junio de 2024 la SIC expidió la Circular Externa No. 001 en donde fijó su interpretación respecto de la aplicación de la Ley 2300 de 2023 y determinó con ocasión de la inscripción en el RNE⁶, lo siguiente:

«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.»

Por todo lo anterior, se concluye que el usuario como titular de la información es el que puede solicitar en cualquier momento y de forma gratuita, que su inscripción sea eliminada del registro, la cual se hará efectiva a partir del día hábil siguiente de la solicitud.

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: 2024.10.02 09:50:44
-05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Gabriel Reyes

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto

⁶ Superintendencia de Industria y Comercio. Circular Externa No. 1 del 26 de junio de 2024. Disponible en: [Circular No.001 Potección Datos Personales 260724.pdf \(sic.gov.co\)](#)