

Rad. 2024821991
Cód. 2000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2024531261
Fecha: 8/10/2024 10:55:58
Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA

REF: - Respuesta radicado: 2024821991 Consulta información plataforma RNE - CRC

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 2024821991. En esta realiza consulta sobre el Registro de Número Excluidos, con ocasión a la expedición de la Ley 2300 de 2023, en los siguientes términos:

1. ¿Cuánto se demora cada petición en dar respuesta, es decir, si se envía 500 mil registros por celular o 200 mil registros por correo cuanto tardaría el servicio en brindar la respuesta?
2. ¿Existen restricciones en cuanto a la cantidad de peticiones por unidad de tiempo?

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 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.

¹Artículo 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”.

2. Respuesta a las inquietudes planteadas en su solicitud

Contextualmente, mediante Resolución CRC 2229 de 2009, la Comisión creó el Registro de Números Excluidos (RNE) 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. ¿Cuánto se demora cada petición en dar respuesta, es decir, si se envía 500 mil registros por celular o 200 mil registros por correo cuanto tardaría el servicio en brindar la respuesta?».

Respuesta CRC:

Los Productores y Proveedores de Bienes y Servicios (PBS), Proveedores de Contenidos de Aplicaciones (PCA) e Integradores Tecnológicos (IT) deben consultar el Registro de Números Excluidos (RNE) de conformidad con la Ley 2300 de 2023. Este registro contiene el estado de exclusión de mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones web, correos electrónicos y llamadas telefónicas (fijas o móviles).

La CRC ha dispuesto el sistema de Información de Trámites CRC para consultar el Registro de Números Excluidos y evitar el envío de mensajes comerciales o publicitarios a ciudadanos o empresa que lo solicitaron.

Posterior al registro de la empresa y la aprobación del representante legal en el sistema, el administrador debe crear y asignar el Rol de «Proveedor de Bienes y Servicios» al funcionario que tendrá acceso a la consulta del RNE. Al ingresar con este rol, se encuentran las siguientes opciones:

- a. «Consulta Básica RNE»: Consulta 1 a 1 (Correo Electrónico o Número telefónico). Descargue el manual en el siguiente enlace: [manual tecnico consulta rne basica y masiva v1.0.pdf \(tramitescrcom.gov.co\)](https://tramitescrcom.gov.co/manual_tecnico_consulta_rne_basica_y_masiva_v1.0.pdf)
- b. «Consulta Masiva RNE»: Consulta de hasta 10.000 registros de Número telefónico y Correo Electrónico a través de un archivo .CSV de máximo 3MB. Descargue el manual en el siguiente enlace: [manual tecnico consulta rne basica y masiva v1.0.pdf \(tramitescrcom.gov.co\)](https://tramitescrcom.gov.co/manual_tecnico_consulta_rne_basica_y_masiva_v1.0.pdf)
- c. «Consulta por Servicio Web»: Mediante un token de conexión, con una vigencia de 6 meses, se puede consultar un conjunto de valores de aproximadamente 500.000 registros por número telefónico en cada consulta y 200.000 registros por Correo Electrónico.

De acuerdo con su consulta, se aclara que el **tiempo** promedio de respuesta es de **1 minuto y varía** de acuerdo con las condiciones de la red, concurrencia y demanda del servicio. Los detalles de esta consulta se encuentran en el siguiente manual técnico [manual tecnico consulta rne web service v1.0.pdf \(tramitescrcom.gov.co\)](https://tramitescrcom.gov.co/manual_tecnico_consulta_rne_web_service_v1.0.pdf)

La CRC sugiere que las consultas al RNE se realicen a partir de las 3:00am pues el sistema actualiza a las 2:00 am todos los cambios solicitados el día inmediatamente anterior.

Mediante el siguiente enlace - <https://www.youtube.com/watch?v=7Jd8nPRzmTk>, 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.

De igual manera, 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 \(crcom.gov.co\)](https://crcom.gov.co/ABC-ACTUALIZACION-REGISTRO-NUMEROS-EXCLUIDOS.pdf)

«2. ¿Existen restricciones en cuanto a la cantidad de peticiones por unidad de tiempo?».

Respuesta CRC:

Conforme a lo mencionado sobre las 3 opciones de consulta y respecto a la cantidad de peticiones. La «Consulta Básica RNE» es una consulta 1 a 1, la «Consulta Masiva RNE» es de hasta 10.000 registros de Número telefónico y Correo Electrónico, y la «Consulta por Servicio Web» en cada

consulta aproximadamente 500.000 registros por número telefónico y 200.000 registros por Correo Electrónico.

Si requiere realizar una consulta mayor, debe realizar varias peticiones sin sobre pasar los 500.000 para número telefónico o 200.000 por Correo Electrónico. No existe restricciones en cuanto a la cantidad de peticiones diarias.

Para cualquier solicitud o incidencia presentada con nuestros sistemas de información, contáctese a la Mesa de Servicio de la CRC a través de los siguientes canales de atención:

- 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

En los anteriores términos damos respuesta a su consulta y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional.

Cordial saludo,

SARMIENTO
ARGUELLO
MARIANA

Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO
MARIANA
Fecha: 2024.10.08 15:23:02
-05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Gabriel Reyes
Revisado por: Alejandra Arenas Pinto