



# ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS

Documento Soporte

**Política Regulatoria y Competencia**

Diciembre de 2023

[www.crccom.gov.co](http://www.crccom.gov.co)

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCOL

## CONTENIDO

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| <b>1.</b>  | <b>INTRODUCCIÓN .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2.</b>  | <b>APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 31 DE LA LEY 1978 DE 2019 .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>3.</b>  | <b>ANTECEDENTES REGULATORIOS .....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>4.</b>  | <b>SOBRE LA EXPEDICIÓN DE LA LEY 2300 DE 2023 .....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>5.</b>  | <b>DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....</b>   | <b>13</b> |
| <b>5.1</b> | <b>Árbol del Problema .....</b>  | <b>14</b> |
| <b>5.2</b> | <b>Causas – La promulgación de la Ley 2300 de 2023 modifica el alcance del RNE definido en el RPU y otras disposiciones regulatorias .....</b> | <b>15</b> |
| <b>5.3</b> | <b>Consecuencias – Incumplimiento de una disposición de rango legal .....</b>  | <b>15</b> |
| <b>6.</b>  | <b>OBJETIVOS .....</b>   | <b>16</b> |
| <b>7.</b>  | <b>ANÁLISIS DE IMPACTO NORMATIVO .....</b>   | <b>16</b> |
| <b>8.</b>  | <b>PROPUESTA REGULATORIA .....</b>   | <b>18</b> |
| <b>9.</b>  | <b>CONSULTA PÚBLICA .....</b>  | <b>24</b> |
| <b>10.</b> | <b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>  | <b>24</b> |



## ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS

### 1. INTRODUCCIÓN

En la modificación de Agenda Regulatoria CRC 2023-2024<sup>1</sup> publicada en agosto de 2023, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) identificó la necesidad de incluir la iniciativa *"Actualización de las medidas del Registro de Números Excluidos – RNE"*, lo anterior a partir de las necesidades de adaptar dicho registro a lo dispuesto en la Ley 2300 de 2023<sup>2</sup> en la que se establece que *"El gobierno nacional a través del ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones coordinará con la comisión de regulación de Comunicaciones la implementación de las medidas técnicas necesarias para adoptar el registro de Números Excluidos conforme a lo establecido en la presente ley con un plazo de seis (6) meses"*.

Por otro lado, en el año 2022, se llevó a cabo el proyecto regulatorio denominado *"Registro de Números Excluidos y fraude en la Portabilidad Numérica Móvil"*, que culminó con la expedición de la Resolución CRC 7151 de 2023. Este tenía entre sus objetivos actualizar las disposiciones relacionadas con el RNE con el propósito de cumplir con el fin para el cual fue creado y responder a las necesidades de los agentes involucrados.

Dentro del proceso, y en respuesta a los comentarios de la industria presentados en las distintas etapas del Análisis del Impacto Normativo (AIN), se estimó fundamental profundizar en la evaluación del alcance, las características operativas y el funcionamiento del Registro. Además, se consideró necesario evaluar la implementación y el desempeño de las modificaciones introducidas por el artículo 1 de la Resolución CRC 6522 de 2022<sup>3</sup> al numeral 2.1.18.2.3. del artículo 2.1.18.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>4</sup> sobre la operación del RNE, las cuales en su momento empezaban a regir el 5 de julio de 2023.

En vista de lo anterior, la CRC decidió aplazar lo correspondiente a la propuesta regulatoria del RNE, a la espera de los resultados de la evaluación por las modificaciones mencionadas, los cuales serían tenidos en cuenta en una fase posterior.

Respecto a este punto, es importante destacar que la Comisión considera que el lapso transcurrido desde la implementación no es lo suficientemente extenso para disponer de la información necesaria que permita realizar una evaluación de las medidas implementadas con motivo de la Resolución CRC

<sup>1</sup> El documento de modificación puede ser consultado través del enlace <https://www.crcm.gov.co/es/biblioteca-virtual/modificacion-agenda-regulatoria-crc-2023-2024>

<sup>2</sup> Por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores

<sup>3</sup> Por la cual se modifican algunas disposiciones referidas al acceso, uso e interconexión de redes de telecomunicaciones contenidas en el Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se dictan otras disposiciones

<sup>4</sup> por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones

|  |                             |  |                |
|--|-----------------------------|--|----------------|
| Documento Soporte <i>"Actualización del Registro de Números Excluidos"</i>       | Cód. Proyecto: 2000-38-3-19 | <b>Página 3 de 25</b>                            |                |
|  | Actualizado: 07/12/2023     | Revisado por: Política Regulatoria y Competencia | Revisión No. 2 |
| Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022 |                             |  |                |



6522 de 2022, que entró en vigor en julio de 2023. Por esta razón, no se estima adecuado realizar modificaciones en las disposiciones regulatorias operativas del RNE, tal como están concebidas en la regulación vigente.

De acuerdo con todo lo anterior, el alcance de la presente propuesta regulatoria se limitará únicamente al análisis de las condiciones regulatorias correspondientes del RNE y demás disposiciones de carácter general respecto de los ajustes que se requieran frente a las disposiciones establecidas en la Ley 2300 de 2023<sup>5</sup>.

Por lo tanto, este documento consta de diez secciones. La Sección 2 se enfoca en la aplicación del artículo 31 de la Ley 1978 de 2019. La Sección 3 proporciona un resumen de los antecedentes regulatorios del RNE y una visión de su estado actual. La Sección 4 aborda el análisis de la Ley 2300 de 2023 en relación con las modificaciones y el alcance que debe tener el RNE desde su entrada en vigor.

En la Sección 5 se define la problemática que motiva esta iniciativa y se presenta el árbol del problema junto con sus causas y consecuencias. La Sección 6 se dedica a la presentación de los objetivos derivados de la problemática identificada.

Posteriormente, la Sección 7 revela la metodología utilizada del Análisis de Impacto Normativo, que ofrece una solución a la problemática detectada, y la Sección 8 que incluye la propuesta regulatoria.

Finalmente, las Secciones 9 y 10 contienen la consulta pública de esta propuesta regulatoria y la bibliografía utilizada en la elaboración del presente documento.

## 2. APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 31 DE LA LEY 1978 DE 2019

De acuerdo con la orientación de la política pública sectorial frente a la promoción del despliegue de infraestructura de redes de telecomunicaciones demarcada desde la Ley 1341 de 2009, la Ley 1978 de 2019 hizo énfasis especial en el objetivo de cierre efectivo de la brecha digital, así como en la promoción prioritaria y eficiente del acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para la población más vulnerable, en zonas rurales y apartadas del país.

Bajo este contexto, el legislador introdujo un mecanismo para la alineación del ejercicio de las competencias, tanto a cargo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como también de la CRC, con los objetivos sectoriales del despliegue de la infraestructura<sup>6</sup>, consistente en el

<sup>5</sup> “Por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores”.

<sup>6</sup> Al amparo de lo previsto en el artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, este ejercicio de evaluación tiene que producirse en todo tipo de proyecto normativo que tenga que ver con el ejercicio de competencias regulatorias que deba ser publicado con arreglo a los supuestos de las reglas de publicidad previstas en el artículo 2.2.13.3.1. y siguientes del Decreto 1078 de 2015, y, formalmente debe quedar constancia de dicho análisis en el documento soporte del proyecto regulatorio correspondiente objeto de dicha publicación.

|  |                             |  |                |
|--|-----------------------------|--|----------------|
| Documento Soporte "Actualización del Registro de Números Excluidos"              | Cód. Proyecto: 2000-38-3-19 | <b>Página 4 de 25</b>                            |                |
|  | Actualizado: 07/12/2023     | Revisado por: Política Regulatoria y Competencia | Revisión No. 2 |
| Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022 |                             |  |                |



deber de evaluar la posibilidad de establecer medidas o reglas diferenciales en el desarrollo de cualquier tipo de proyecto normativo, que incentiven la construcción de infraestructura y la provisión de servicios en áreas de servicio universal.

Por lo anterior, es de mencionar que el RNE, es una herramienta orientada a maximizar el bienestar de todos los usuarios de los servicios de comunicaciones móviles, razón por la cual en este caso no aplica la generación de medidas particulares en favor del despliegue de infraestructura.

### 3. ANTECEDENTES REGULATORIOS

La Resolución CRT 1732 de 2007<sup>7</sup>, dispuso en su artículo 65 una serie de reglas asociadas a las comunicaciones de índole comercial y publicitario enviada a través de mensajes cortos de texto - SMS y mensajes multimedia - MMS y especificó el derecho que tienen los usuarios a solicitar en cualquier momento la exclusión y confidencialidad de sus datos, así como la obligación de los operadores de consultar al usuario, respecto del uso de su información personal para fines comerciales y publicitarios.

Posteriormente, ante el incremento en el envío de mensajes SMS y MMS con fines comerciales y de contenidos para adultos, mediante Resolución CRT 2015 de 2008, la Comisión introdujo modificaciones al texto original del artículo 65 de la citada Resolución CRT 1732, para que estos mensajes fueran enviados únicamente a aquellos usuarios que hubieran solicitado expresamente su remisión. Adicionalmente, se establecieron otras reglas frente a los mensajes con contenido comercial, como el derecho de los usuarios a solicitar la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos, de la totalidad de las bases de datos del proveedor de telecomunicaciones utilizadas para enviar este tipo de mensajes, para lo cual los usuarios podrán efectuar esta solicitud en cualquier momento, con la obligación por parte de los proveedores de proceder de manera inmediata ante dichas peticiones. Como complemento a lo anterior, también se establecieron franjas de horarios para el envío de estos mensajes a los usuarios.

En el 2009, mediante Resolución CRC 2229, la Comisión creó el Registro de Números Excluidos (RNE)<sup>8</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.

Dentro de las reglas definidas mediante dicha resolución se tenían:

<sup>7</sup> "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones"

<sup>8</sup> Inscripción de números de usuarios móviles que han solicitado evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) con fines publicitarios o comerciales.

|  |                             |  |                |
|--|-----------------------------|--|----------------|
| Documento Soporte "Actualización del Registro de Números Excluidos"              | Cód. Proyecto: 2000-38-3-19 | <b>Página 5 de 25</b>                            |                |
|  | Actualizado: 07/12/2023     | Revisado por: Política Regulatoria y Competencia | Revisión No. 2 |
| Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022 |                             |  |                |



1. La información suministrada por los usuarios solo podía ser utilizada para los fines previstos en la resolución.
2. El número del usuario inscrito debía aparecer en el registro al día hábil siguiente de aquel en que se efectuara su inscripción.
3. Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM) tenían el deber de confrontar y actualizar permanentemente las bases de datos de usuarios para esta clase de envíos con el mencionado registro y debían retirar los números telefónicos de los usuarios que se hubieran inscrito.
4. Los PRSTM contaban con cinco días hábiles, desde de la fecha de inscripción del usuario, para abstenerse de enviar este tipo mensajes a los usuarios inscritos en el RNE.
5. Los usuarios podían modificar su inscripción y solicitar la exclusión del RNE de forma gratuita. En caso tal el número telefónico del usuario debía ser eliminado del RNE al día hábil siguiente.
6. Los PRSTM tenían el deber de informar al usuario sobre la existencia del RNE y sus derechos sobre la recepción de este tipo mensajes. Esta información debía estar también disponible en la página web del proveedor y a través de las líneas gratuitas de atención al usuario.
7. La inscripción al RNE por parte del usuario no excluía a este de la base de datos para el envío de mensajes relacionados con la prestación de servicios propios de la red por parte de los proveedores tales como avisos de vencimiento o corte de facturación.
8. La inscripción al RNE por parte del usuario no excluía a este de servicios de mensajes comerciales o publicitarios previamente solicitados, así como tampoco la de aquellos solicitados de manera expresa e inequívoca con posterioridad al registro de su número en el RNE.

Dichas medidas fueron integradas a la modificación del RPU realizada a través de la Resolución CRC 3066 de 2011. Posteriormente, en el año 2014, mediante Resolución CRC 4458, fueron extendidas las medidas del RNE a mensajes a través de Servicio Suplementario de Datos no Estructurados – USSD.

Por su parte, la Resolución CRC 5111 de 2017<sup>9</sup>, compilada en el Capítulo I del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, adicionó una disposición que establece que el usuario que porte su número y que previamente se haya inscrito al RNE debía actualizar la inscripción para que tuviera efecto.

Posteriormente, con la Resolución CRC 6522 de 2022<sup>10</sup>, se extendieron las obligaciones definidas en el RNE a los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integradores Tecnológicos (IT), permitiéndoles el acceso a dicho registro con el fin de que estos agentes realicen directamente la actualización de sus propias bases de datos utilizadas para el envío de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios, tarea que antes era responsabilidad exclusiva de los PRSTM. Así mismo, la mencionada resolución estableció una obligación a los PRSTM de integrar la información contenida en

<sup>9</sup> Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones.

<sup>10</sup> Por la cual se modifican algunas disposiciones referidas al acceso, uso e interconexión de redes de telecomunicaciones contenidas en el Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se dictan otras disposiciones.

|  |                             |  |                |
|--|-----------------------------|--|----------------|
| Documento Soporte "Actualización del Registro de Números Excluidos"              | Cód. Proyecto: 2000-38-3-19 | <b>Página 6 de 25</b>                            |                |
|  | Actualizado: 07/12/2023     | Revisado por: Política Regulatoria y Competencia | Revisión No. 2 |
| Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022 |                             |  |                |



el RNE con la información de solicitudes de exclusión que presenten los usuarios directamente a través de los diferentes medios de atención. Estas disposiciones entraron a regir en julio de 2023.

A partir de lo anterior, en 2022, la CRC inició el proceso de implementación de las medidas establecidas en la Resolución CRC 6522 de 2022. Para ello llevó a cabo sesiones de trabajo con los PRSTM y los PCA e integradores<sup>11</sup>, con el fin de definir las condiciones técnicas necesarias para los desarrollos correspondientes que permitieran ajustar el RNE de acuerdo con la regulación y dar cumplimiento a la fecha de entrada. Esto implicaba dos aspectos clave: i) habilitar el acceso de los PCA e integradores a la plataforma donde se encuentra alojado el RNE, permitiéndoles descargar la información contenida en este, y ii) posibilitar que los PRSTM actualicen la base de datos del RNE con las solicitudes de los usuarios que llegaban directamente a través de sus medios de atención.

El proceso de implementación implicó la actualización y desarrollo de nuevas funcionalidades para el RNE en el Portal de Trámites CRC<sup>12</sup>. En este, se estableció un proceso técnico que permite a los PRSTM suministrar datos de los canales de servicio al cliente, los cuales están relacionados con usuarios que han solicitado la exclusión de sus líneas móviles para prevenir la recepción de SMS con fines comerciales, publicitarios o fraudulentos. Una vez que los PRSTM suministran los datos, estos son centralizados y gestionados por la CRC en una base de datos única del RNE. Los datos del RNE son consultados por los PCA o IT, quienes a su vez se encargan de actualizar sus propias bases de datos para evitar enviar estos mensajes a los usuarios.

Esta implementación ha permitido no solo mejorar la capacidad de consulta de la base única del RNE, sino también tiene la posibilidad de establecer una capacidad de interoperabilidad con 42 PRSTM y aproximadamente 235 PCA e IT de manera automática, lo cual representa un avance significativo en la eficacia y eficiencia del sistema, cumpliendo así con lo estipulado en la regulación.

Por otro lado, en la Agenda Regulatoria 2022-2023<sup>13</sup>, la CRC identificó la necesidad de incluir el proyecto "Actualización del Registro de Números Excluidos y Revisión de las causales de rechazo de la Portabilidad Numérica Móvil". Frente a la temática relacionada, el citado proyecto buscaba respecto del RNE analizar las condiciones técnicas y el alcance de dicho registro, en aras de evidenciar la posibilidad de adoptar medidas que permitieran su actualización y mejora, así como determinar la pertinencia de ampliar su alcance a la recepción de llamadas.

A partir de lo anterior se dio inicio al proyecto regulatorio de acuerdo con la metodología de AIN. En su etapa de formulación, en la definición del problema<sup>14</sup>, se identificó que había baja adopción en el Registro por parte de los usuarios con un 0,4% del total de líneas móviles inscritas. De los análisis

<sup>11</sup> Se han realizado 3 sesiones en el 2023: 30 de agosto, 23 de septiembre y 13 de octubre.

<sup>12</sup> <https://tramitescrcom.gov.co>

<sup>13</sup> [https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/agenda/Agenda\\_Regulatoria\\_22\\_23\\_FINAL.pdf](https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/agenda/Agenda_Regulatoria_22_23_FINAL.pdf)

<sup>14</sup> <https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-8/Propuestas/Documento-Azul-Actualizacion-del-Registro-de-Numeros-Excluidos-y-revision-de-las-causales-de-rechazo-de-la-Portabilidad-Numerica-Movil.pdf>

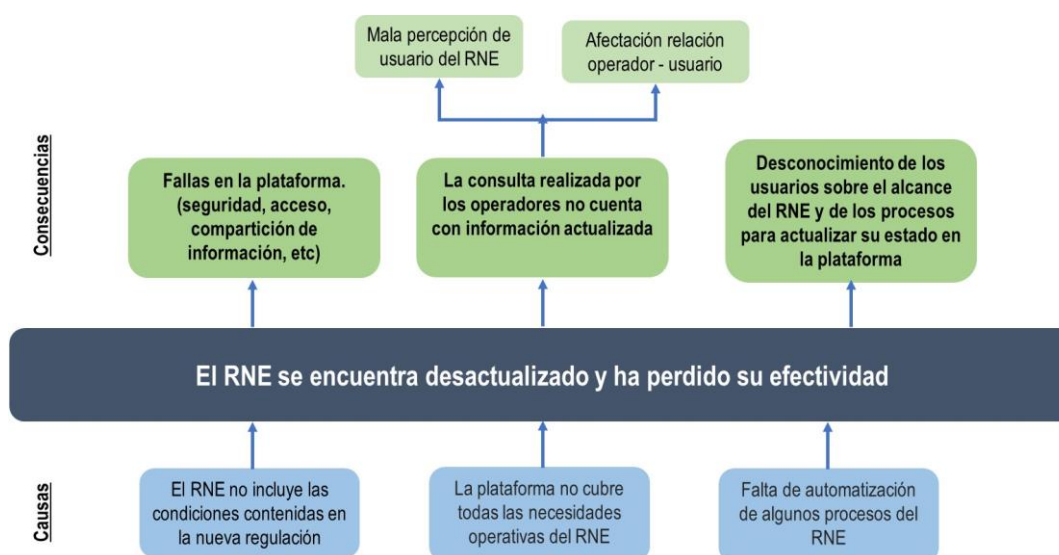
|  |                             |  |                |
|--|-----------------------------|--|----------------|
| Documento Soporte "Actualización del Registro de Números Excluidos"              | Cód. Proyecto: 2000-38-3-19 | <b>Página 7 de 25</b>                            |                |
|  | Actualizado: 07/12/2023     | Revisado por: Política Regulatoria y Competencia | Revisión No. 2 |
| Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022 |                             |  |                |



también se evidenció un aumento sustancial que se había venido dando desde el 2020 de Spam realizado a través de llamadas y SMS.

Con esto de presente, la CRC en su momento evidenció la necesidad de realizar una revisión integral del RNE, en cuanto a las condiciones técnicas y alcance de este, en aras de evidenciar la posibilidad de adoptar medidas que permitieran su actualización y mejora, así como determinar la pertinencia de ampliar su alcance a la recepción de llamadas. Así las cosas, sobre esta temática se definió el siguiente problema: “El Registro de Números Excluidos se encuentra desactualizado y ha perdido su efectividad”, señalando las causas y consecuencias que se presentan en la siguiente gráfica:

**Gráfica 1.** Árbol del Problema Temática RNE.



**Fuente:** Documento formulación del problema para el proyecto Registro de Números Excluidos y Fraude en el Portabilidad Numérica Móvil

A partir de este problema se definió como objetivo general del proyecto “Determinar la conveniencia de actualizar las disposiciones relacionadas con el RNE con el fin de aumentar su efectividad y responder a las necesidades actuales de los agentes involucrados” y como objetivos específicos los siguientes:

1. *Evaluar la necesidad de incorporar nuevas funcionalidades dentro de la plataforma del RNE para que responda a la regulación vigente y a las necesidades de los agentes involucrados.*
2. *Identificar aquellos procesos susceptibles de automatización dentro de la plataforma del RNE para facilitar su administración y determinar la posibilidad de implementar dichas automatizaciones.*
3. *Generar mecanismos que permitan que la información de los usuarios en el RNE se encuentre actualizada, para mejorar la percepción que estos tienen frente al mismo.*

|  |                             |  |                |
|--|-----------------------------|--|----------------|
| Documento Soporte "Actualización del Registro de Números Excluidos"              | Cód. Proyecto: 2000-38-3-19 | <b>Página 8 de 25</b>                            |                |
|  | Actualizado: 07/12/2023     | Revisado por: Política Regulatoria y Competencia | Revisión No. 2 |
| Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022 |                             |  |                |





4. *Evaluar la pertinencia de ampliar el alcance del RNE para las llamadas móviles con fines comerciales o publicitarios.*
5. *Identificar aquellos elementos de la normatividad vigente susceptibles de simplificación o modificación para actualizar de una manera adecuada las disposiciones relacionadas al RNE.*

Una vez recibidos los comentarios a la formulación del problema, la CRC consideró adecuado eliminar el objetivo específico relativo a evaluar la pertinencia de ampliar el alcance del RNE para las llamadas con fines comerciales o publicitarios, dados los comentarios presentados por los PRSTM en donde manifestaron barreras técnicas que dificultan bloquear estas llamadas.

En esta línea, dentro del documento en el que se exponen las Alternativas Regulatorias<sup>15</sup> publicado el 14 de octubre de 2022, se definieron 3 para dar solución a la problemática, así:

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Situación identificada:</b> | El RNE se encuentra desactualizado y ha perdido su efectividad                             |
| <b>Alternativa 1:</b>          | Statu Quo.   |
| <b>Alternativa 2:</b>          | Actualización del RNE atendiendo necesidades regulatorias, operativas y de automatización. |
| <b>Alternativa 3:</b>          | Eliminación del RNE.   |

Ahora bien, dentro de la etapa de la propuesta regulatoria<sup>16</sup>, teniendo en cuenta los comentarios de la industria presentados durante las distintas etapas del proyecto, se consideró necesario profundizar en la evaluación del alcance, las características operativas y el funcionamiento del referido Registro. Aunado a esto se vio la necesidad de tener en cuenta la implementación y el desempeño de las modificaciones introducidas por el artículo 1 de la Resolución CRC 6522 de 2022 al numeral 2.1.18.2.3. del artículo 2.1.18.2. sobre la operación del RNE, la cual empezó a regir el 5 de julio de 2023 y cuya puesta en marcha requirió adelantar diversos desarrollos por parte de los PRSTM, de los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones y los Integradores Tecnológicos, sobre lo cual esta Comisión determinó que se debía adelantar un monitoreo y evaluación a esta medida, por lo que se decidió aplazar dichos análisis para una fase posterior del proyecto.

#### 4. SOBRE LA EXPEDICIÓN DE LA LEY 2300 DE 2023

<sup>15</sup> El documento puede ser consultado en: <https://www.crcom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-8/Propuestas/alternativas-rne-y-pnm.pdf>

<sup>16</sup> El documento de propuesta regulatoria se puede consultar en: <https://www.crcom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-8/Propuestas/documento-soporte-pnm-y-rne.pdf>



El 10 de julio de 2023 el Congreso de la República de Colombia expidió la Ley 2300, por medio de la cual se establecen medidas para proteger el derecho a la intimidad de los consumidores. De acuerdo con su artículo 1, dicha Ley tiene como objetivo 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 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. Para estos efectos se fijan una serie de medidas dirigidas a restringir los canales, los horarios y la periodicidad en que pueden ser contactados los consumidores con fines de cobranza.

Adicional a lo anterior, el artículo 5 de la Ley señala que lo dispuesto en ella *“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.”* Lo anterior significa que las obligaciones y restricciones relacionadas con los canales de contacto, los horarios y la periodicidad, impuestas inicialmente a las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y a quienes realicen gestiones de cobranza, le serán también aplicables a los productores y proveedores de bienes y servicios tratándose de contactos con fines comerciales o publicitarios. Así, en su relacionamiento con los consumidores, los productores y proveedores de bienes y servicios:

(i) Solo 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 los productores y proveedores, con el fin de que los consumidores elijan a través de qué canales autorizan dichos contactos.

(ii) Una vez establecido el contacto directo con el consumidor, no podrán contactarlo a través de canales distintos al autorizado dentro de una misma semana ni más de una vez durante el mismo día.

(iii) Deberán realizar los contactos publicitarios o comerciales dentro del horario de lunes a viernes y de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m., excluyendo cualquier tipo de contacto comercial o publicitario con el consumidor los domingos y días festivos. Lo anterior con la excepción de que el consumidor haya autorizado ser contactado en horarios distintos, lo cual deberá constar en un instrumento diferente al contrato o acto que rige la relación jurídica que exista entre el consumidor y el productor o proveedor.

(iv) No podrán contactar a las referencias personales o de otra índole del consumidor, en caso de que las hubiere.

(v) No podrán condicionar el acceso a bienes o servicios a la exclusión o inclusión del consumidor en el RNE.

|  |                             |  |                |
|--|-----------------------------|--|----------------|
| Documento Soporte "Actualización del Registro de Números Excluidos"              | Cód. Proyecto: 2000-38-3-19 | <b>Página 10 de 25</b>                           |                |
|  | Actualizado: 07/12/2023     | Revisado por: Política Regulatoria y Competencia | Revisión No. 2 |
| Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022 |                             |  |                |



(vi) No podrán obligar al consumidor a aceptar o recibir mensajes comerciales de cualquier índole cuando se realice una transacción comercial de bienes o servicios.

(vii) No podrán obligar al consumidor a aceptar o recibir mensajes comerciales de cualquier índole cuando se trate de promociones para alimentar bases de datos, sin el conocimiento y aceptación explícita del consumidor. En este caso, el emisor del mensaje deberá disponer de un mecanismo ágil, sencillo y eficiente para cancelar en cualquier momento la recepción de mensajes y correos, salvo que se trate de una base de datos de cobro y exista el deber contractual de permanecer en ella.

Por otro lado, el inciso 2º del mismo artículo establece lo siguiente:

*"El Gobierno Nacional a través del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones **coordinará con la Comisión de Regulación de Comunicaciones la implementación de las medidas técnicas necesarias para adaptar el Registro de Números Excluidos conforme lo establecido en lo presente ley con un plazo de seis (6) meses.**" (NSFT)*

De lo anterior se desprende que, el inciso 2º del artículo 5 confiere a los consumidores el derecho a no recibir, mientras se encuentren registrados en el RNE, los mensajes o llamadas telefónicas de naturaleza comercial o publicitaria a que se refiere el inciso 1º, previa la correspondiente adaptación de tal registro para esos efectos, mediante la implementación de las medidas técnicas necesarias resultantes de la coordinación entre el MinTIC y la CRC. Por ende, los productores y proveedores de bienes y servicios, en su relacionamiento comercial con los consumidores, podrán, por regla general, enviarles los mensajes y realizar las llamadas telefónicas a que se refiere el inciso 1º del artículo 5 -con las restricciones de canales, horarios y periodicidad establecidas en la Ley-, salvo que se trate de consumidores que se inscriban en el RNE, una vez ajustado para esos efectos, a quienes no se les podrá enviar tal tipo de mensajes, salvo que se trate de aquellos previstos en el artículo 8 de la Ley<sup>17</sup>.

A las anteriores conclusiones se llega teniendo en cuenta los antecedentes de la Ley 2300 de 2023<sup>18</sup>, según los cuales se deduce que el legislador adoptó el RNE como instrumento para que los consumidores comerciales eviten recibir los mensajes y las llamadas telefónicas de carácter publicitario y comercial referidos en el inciso 1 del artículo 5. Adicionalmente, y también teniendo en cuenta los antecedentes legislativos, la finalidad del artículo 5 de la ley es no sólo restringir las condiciones de tiempo, modo y lugar en que los productores y proveedores contactan a los consumidores a través de mensajes y llamadas telefónicas de carácter publicitario y comercial, sino adicionalmente dotar a los consumidores de una herramienta que les permita evitar la recepción de tal tipo de comunicaciones. Es por esta razón

<sup>17</sup> ARTÍCULO 8o. Se exceptúan de las medidas anteriores los contactos que tengan como finalidad informar al consumidor sobre 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.

<sup>18</sup> Gaceta del Congreso No. 1097 del 27 de agosto de 2021; Gaceta del Congreso No. 1709 del 26 de noviembre de 2021; Gaceta del Congreso No. 682 del 10 de junio de 2022; Gaceta del Congreso No. 358 del 20 de abril de 2023; Gaceta No. 473 del 11 de mayo de 2023.

|  |                             |  |                |
|--|-----------------------------|--|----------------|
| Documento Soporte "Actualización del Registro de Números Excluidos"              | Cód. Proyecto: 2000-38-3-19 | <b>Página 11 de 25</b>                           |                |
|  | Actualizado: 07/12/2023     | Revisado por: Política Regulatoria y Competencia | Revisión No. 2 |
| Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022 |                             |  |                |



que se introduce el inciso 2 del artículo 5 que ordena la adaptación del RNE “*conforme lo establecido en la presente ley*”. Esta adaptación no puede referirse más que a la exclusión de los consumidores que se inscriban en el RNE de la posibilidad de ser contactados con fines comerciales o publicitarios a través de los mensajes y llamadas telefónicas a que se refiere el inciso 1 del artículo 5, ello por cuanto todas las demás restricciones para contactar a los consumidores por fuera de determinadas condiciones no requieren adaptación alguna, pues son obligaciones puras y simples de abstención a cargo de los productores y proveedores de bienes y servicios.

De lo anterior, además, se desprende otra conclusión, y es que la explicada obligación a cargo de los productores y proveedores de no contactar a los consumidores con fines comerciales y publicitarios a través de mensajes y llamadas no supone deberes adicionales para los PRST, ni para los PCA y los integradores tecnológicos, distintos a aquellos dispuestos en la regulación vigente asociados al envío de mensajes a través de SMS. Esto por cuanto la referida obligación a cargo de los productores y proveedores es una de abstención cuyo cumplimiento únicamente depende de estos agentes. Así las cosas, cuando se trate del envío de mensajes con fines comerciales o publicitarios a través de aplicaciones de mensajería o web, o de correos electrónicos, así como también de llamadas telefónicas comerciales publicitarias –que son los nuevos canales a que se refiere la Ley 2300 de 2023, distintos a SMS–, ni los PRST, ni los PCA, ni los integradores tecnológicos deberán garantizar que los consumidores inscritos en el RNE no sean contactados por esos medios, pues dicha obligación le corresponde a los productores y proveedores que realizan el envío del mensaje o realizan la llamada con fines comerciales o publicitarios. Lo anterior difiere del envío de mensajes cortos de texto (SMS) con fines comerciales o publicitarios, caso en el cual los PRST, los PCA y los integradores tecnológicos sí tienen el deber de evitar el envío de este tipo de mensajes a los usuarios inscritos en el RNE de conformidad con lo establecido en la Resolución CRC 5050 de 2016.

En este sentido la adaptación del RNE de conformidad con lo dispuesto en la Ley 2300 de 2023 deberá tener como fin, 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 puedan acceder al RNE a consultar si los consumidores a quienes pretenden contactar para fines comerciales o publicitarios están inscritos en el registro o no.

Por otra parte, en relación con la entrada en vigor de las disposiciones de la Ley 2300 de 2023, el inciso 2º del artículo 5º dispone, que el Gobierno Nacional a través del MinTIC, coordinará con la CRC la implementación de las medidas técnicas necesarias para adaptar el RNE “*conforme lo establecido en la presente ley con un plazo de seis (6) meses*”. A su turno, el artículo 10 dispone que “*la presente ley entrará en vigor en un plazo de tres (3) meses contados a partir de su promulgación y deroga las disposiciones que le sean contrarias*”. Dado que la Ley fue promulgada el 10 de julio de 2023, empieza a surtir efectos 3 meses después, es decir el 10 de octubre de 2023. Por tanto, si la Ley 2300 comienza a surtir efectos el 10 de octubre de 2023, el plazo de seis (6) meses a que se refiere el inciso 2º del artículo 5º de la Ley vence el 10 de abril de 2024.

|   |                             |  |                |
|---|-----------------------------|--|----------------|
| Documento Soporte "Actualización del Registro de Números Excluidos"             | Cód. Proyecto: 2000-38-3-19 | <b>Página 12 de 25</b>                           |                |
|   | Actualizado: 07/12/2023     | Revisado por: Política Regulatoria y Competencia | Revisión No. 2 |
| Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022 |                             |  |                |

## 5. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

El RNE, como se ha podido observar en las anteriores secciones, desde su creación en 2009 ha surtido una serie de modificaciones, principalmente las derivadas de la Resolución CRC 6522 de 2022, siendo la implementación de esta última una de las principales razones de aplazar para una fase posterior los análisis correspondientes a la actualización de las disposiciones del registro como está concebido a día de hoy, es decir frente a las obligaciones por parte de los PRSTM y los PCA e IT al bloqueo de SMS publicitarios o comerciales.

Sin perjuicio de lo anterior, para la presente propuesta regulatoria se considera necesario analizar el impacto que tiene la expedición de la Ley 2300 de 2023 sobre la problemática definida en el proyecto *Registro de Números Excluidos y Fraude en la Portabilidad Numérica* con el fin de evaluar el contexto actual del registro y la necesidad de continuar con una fase posterior del proyecto aplazado. Así, en dicho proyecto se presentaron tres alternativas que buscaban dar solución al problema planteado en su momento (El RNE se encuentra desactualizado y ha perdido su efectividad). Estas alternativas se sintetizan en no modificar el RNE (Statu Quo), actualizarlo o eliminarlo.

Con esto de presente, como se explicó en la sección anterior, la ley define que se debe adaptar el Registro a lo dispuesto por esta, la cual amplía el alcance y establece en qué términos debe operar el RNE. Así las cosas, las alternativas que implican no modificar el RNE y eliminarlo no pueden ser consideradas por que implicarían el incumplimiento de una disposición de rango legal, por lo cual únicamente resta la opción de actualizar el RNE, lo cual debe ser realizado por el MinTIC en coordinación con la CRC<sup>19</sup>.

En este sentido se debe realizar una revisión desde un punto de vista técnico y otro normativo, donde se ajusten las disposiciones regulatorias y se armonicen con lo definido en la ley, manteniendo un enfoque de simplificación normativa, teniendo en cuenta que el problema definido se origina, primordialmente, en la expedición de una nueva ley y en la consecuente necesidad de actualización de la regulación general expedida por la CRC de conformidad con las nuevas disposiciones legales.

Desde un punto de vista técnico, como se describe en la Sección 3 del presente documento, en la actualidad, la plataforma del RNE se encuentra diseñada con la capacidad para interoperar con los PRSTM, los PCA e IT, agentes que actualmente son los encargados de bloquear los SMS publicitarios o comerciales dirigidos a los usuarios de telefonía móvil. Bajo esta premisa, según lo expuesto en la sección anterior, la ley amplía el alcance del RNE para que i) accedan a la base de datos los productores y proveedores de bienes y servicios, y ii) el usuario pueda elegir en el registro los medios (SMS, mensajería por aplicaciones web, correos electrónicos y llamadas telefónicas) a través de los cuales desea o no ser contactado, considerando que actualmente el RNE solo contempla la opción de SMS. Lo

<sup>19</sup> Desde la promulgación de la Ley 2300 de 2023, en cumplimiento del artículo 5, se realizaron 4 sesiones de trabajo: 28 de septiembre, 2, 11 y 31 de octubre.

|  |                             |  |                |
|--|-----------------------------|--|----------------|
| Documento Soporte "Actualización del Registro de Números Excluidos"              | Cód. Proyecto: 2000-38-3-19 | Página 13 de 25                                  |                |
|  | Actualizado: 07/12/2023     | Revisado por: Política Regulatoria y Competencia | Revisión No. 2 |
| Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022 |                             |  |                |



anterior implica realizar las adecuaciones en la plataforma de “Tramites CRC” en cuanto a capacidad e interacción para atender las nuevas funcionalidades según lo dispuesto la ley mencionada.

Desde una perspectiva normativa, es esencial que lo estipulado en la regulación esté en consonancia con lo definido por la Ley. Por lo tanto, se requiere una revisión minuciosa del contenido de la Resolución CRC 5050 de 2016, en particular en relación con las disposiciones asociadas al RNE. Esto garantizará que lo establecido en dicha resolución no contradiga lo dispuesto por la Ley 2300 de 2023 y esté armonizada con esta.

En este contexto, para la presente propuesta regulatoria se define como problema: **“El actual RNE no contempla las condiciones establecidas en la Ley 2300 de 2023”.**

### 5.1 Árbol del Problema

De acuerdo con lo expuesto en la anterior sección, en la Ilustración 1 se expone el problema identificado junto con sus causas y consecuencias:



Fuente: Elaboración propia.

|  |                             |  |                |
|--|-----------------------------|--|----------------|
| Documento Soporte "Actualización del Registro de Números Excluidos"              | Cód. Proyecto: 2000-38-3-19 | <b>Página 14 de 25</b>                           |                |
|  | Actualizado: 07/12/2023     | Revisado por: Política Regulatoria y Competencia | Revisión No. 2 |
| Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022 |                             |  |                |

## 5.2 Causas – La promulgación de la Ley 2300 de 2023 modifica el alcance del RNE definido en el RPU y otras disposiciones regulatorias

El numeral 2.1.18.2.3. del artículo 2.1.18.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece como objeto actual del RNE que el usuario que lo desee pueda inscribir gratuitamente el número de su línea celular para evitar la recepción de SMS con fines comerciales o publicitarios. El mismo artículo establece que los obligados a restringir la recepción de dichos mensajes a los usuarios inscritos son los PRSTM, PCA e Integradores tecnológicos.

De lo anterior, se puede observar que el alcance actual del RNE se encuentra dentro de un ámbito enfocado únicamente en comunicaciones publicitarias o comerciales a través de mensajes de texto. Esto, como se presentó en el capítulo 4 del presente documento, no se encuentra acorde con el alcance de la Ley 2300 de 2023, cuyas disposiciones van encaminadas a que los consumidores puedan elegir no ser contactados a través, no solo de SMS, sino también de mensajería por aplicaciones web, correos electrónicos y llamadas telefónicas, o que en su defecto elijan en cuál de estos desea recibir este tipo de información.

Del mismo modo, la Ley amplía los agentes que deben consultar el RNE siendo estos los productores y proveedores de bienes y servicios, por lo cual la plataforma del RNE se encuentra subdimensionada para atender la cantidad de consultas que se puedan presentar al momento de la entrada en vigor de la medida.

## 5.3 Consecuencias – Incumplimiento de una disposición de rango legal

Teniendo en cuenta que la referida adaptación del RNE se debe llevar a cabo en virtud del mandato legal establecido en el artículo 5 de la Ley 2300 de 2023, las consecuencias que el RNE no contemple lo establecido en dicha norma llevaría al incumplimiento de una disposición de rango legal, lo que a su vez puede tener efectos de distintos órdenes.

En primer lugar, dados los objetivos de la Ley 2300 de 2023, al incumplir sus disposiciones por no adaptar en forma efectiva y oportuna el RNE de conformidad con lo ordenado en la referida ley, se estaría obstaculizando el ejercicio del derecho de los consumidores de todo tipo de bienes y servicios de inscribirse en el RNE para impedir ser contactados con fines comerciales y publicitarios a través del envío de mensajes, ya no solo a través de SMS, sino también a través de correo electrónico, aplicaciones web, además de llamadas telefónicas, con lo que se estaría facilitando la violación del régimen de protección de datos personales, en tanto se estaría utilizando la información de los consumidores de forma contraria a los principios de libertad, finalidad, autorización y circulación restringida. Esta circunstancia, además, podría exponer a la CRC a acciones legales con ocasión de los perjuicios causados por el incumplimiento de la orden legal contemplada en la referida ley.

En segundo lugar, a través del incumplimiento de la orden establecida en la Ley 2300 de 2023, se estaría impidiendo el cumplimiento del deber de los productores y proveedores de bienes y servicios de

|  |                             |  |                |
|--|-----------------------------|--|----------------|
| Documento Soporte "Actualización del Registro de Números Excluidos"              | Cód. Proyecto: 2000-38-3-19 | Página 15 de 25                                  |                |
|  | Actualizado: 07/12/2023     | Revisado por: Política Regulatoria y Competencia | Revisión No. 2 |
| Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022 |                             |  |                |



abstenerse de contactar a los consumidores que se hayan inscrito en el RNE para evitar mensajes con fines comerciales y publicitarios a través de llamadas telefónicas y de mensajes a enviados a través de diferentes canales. Lo anterior podría exponer a la CRC a acciones legales con ocasión de los perjuicios causados por el incumplimiento de la orden legal contemplada en la referida ley.

## 6. OBJETIVOS

A partir de las causas y consecuencias del problema a solucionar relacionado con el RNE, a continuación, se presentan el objetivo general y los específicos que se busca alcanzar con los análisis presentados.

### Objetivo General

Adaptar la regulación que contempla el RNE de conformidad con la Ley 2300 de 2023 para ampliar su alcance.

### Objetivos específicos

1. Incluir en el RNE la opción para los consumidores de inscribirse para excluir la recepción de mensajes comerciales o publicitarios a través de aplicaciones web y de correo electrónico, así como también llamadas de carácter comercial o publicitario.
2. Contar con información actualizada registrada por los usuarios en el RNE para mejorar su funcionamiento.
3. Facilitar la consulta del RNE a los productores y proveedores de bienes y servicios para efectos del cumplimiento de las obligaciones impuestas por la Ley 2300 de 2023.
4. Identificar los demás elementos de la regulación vigente susceptibles de simplificación o modificación en relación con la adaptación del RNE a la Ley 2300 de 2023.
5. Implementar mecanismos de divulgación para que los usuarios conozcan herramientas para evitar la recepción de contenido comercial y publicitario no deseado.

## 7. ANÁLISIS DE IMPACTO NORMATIVO

El proceso de AIN requiere del uso de una metodología que permita analizar los impactos potenciales de las alternativas identificadas para resolver el problema identificado *"El RNE no contempla las condiciones establecidas en la Ley 2300 de 2023"*. En este sentido, es preciso recordar, como se ha venido explicando hasta este punto, que el problema que se busca resolver con el presente proyecto proviene de la expedición de una nueva ley que ya directamente reguló el ámbito y alcance del RNE, al ampliar los canales de contacto de los cuales se podrán excluir los usuarios que en él se registren,

|  |                             |  |                |
|--|-----------------------------|--|----------------|
| Documento Soporte <i>"Actualización del Registro de Números Excluidos"</i>       | Cód. Proyecto: 2000-38-3-19 | <b>Página 16 de 25</b>                           |                |
|  | Actualizado: 07/12/2023     | Revisado por: Política Regulatoria y Competencia | Revisión No. 2 |
| Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022 |                             |  |                |





incluyendo ahora no solo mensajes cortos (SMS), sino también mensajería por aplicaciones, web, correos electrónicos y llamadas telefónicas. Por esta razón, no se requiere emprender un análisis sobre si se debe o no regular un determinado aspecto, o sobre cómo se debe regular ese aspecto –pues ello ya lo hizo la mencionada ley– sino que se requiere adaptar las disposiciones de la regulación vigente, de modo que incluya y, sobre todo, no contradiga las disposiciones de la nueva Ley 2300 de 2023. En este caso, dado que la citada Ley introdujo la obligación de abstención a cargo de los productores y proveedores de bienes y servicios de no contactar, a través de mensajes ni de llamadas –a través de los nuevos canales introducidos por la ley–, a los consumidores que se encuentren inscritos en el RNE, se debe aclarar que los costos que se deriven del cumplimiento de dicha obligación, en primer lugar, no se originan en este proyecto regulatorio, sino en la decisión del legislador, y, en segundo lugar, tales costos deberán ser asumidos, por estos agentes y no por los PRST, ni por los PCA, ni por los integradores tecnológicos. Por otro lado, dado que la Ley 2300 de 2023 ordena la adaptación del RNE a las nuevas disposiciones legales, el cual es administrado por la CRC, los costos de esta labor de adaptación tampoco deberán ser asumidos por los agentes mencionados, ni por los productores y proveedores de bienes y servicios, asumidos por la CRC.

Para este proyecto regulatorio, se considera apropiada la aplicación de un AIN simple dado que las modificaciones que se plantean mediante la Ley 2300 de 2023, implican: (i) **Alineación de los artículos del RPU de acuerdo a lo establecido en la ley**, en tanto se realizará una revisión y armonización de los artículos que hacen referencia al RNE y otras disposiciones relacionadas; (ii) **que no existen alternativas de implementación**, dado que los ajustes a la plataforma del RNE se harán conforme a las disposiciones de la Ley, y el tiempo y costos de dichas modificaciones depende de las necesidades técnicas y operativas que se identifiquen; y (iii) **costos asociados únicamente a la administración**, dado que las modificaciones a la plataforma del RNE no generan costos a los agentes regulados o a la sociedad más allá de los que implique el acceso a la plataforma.

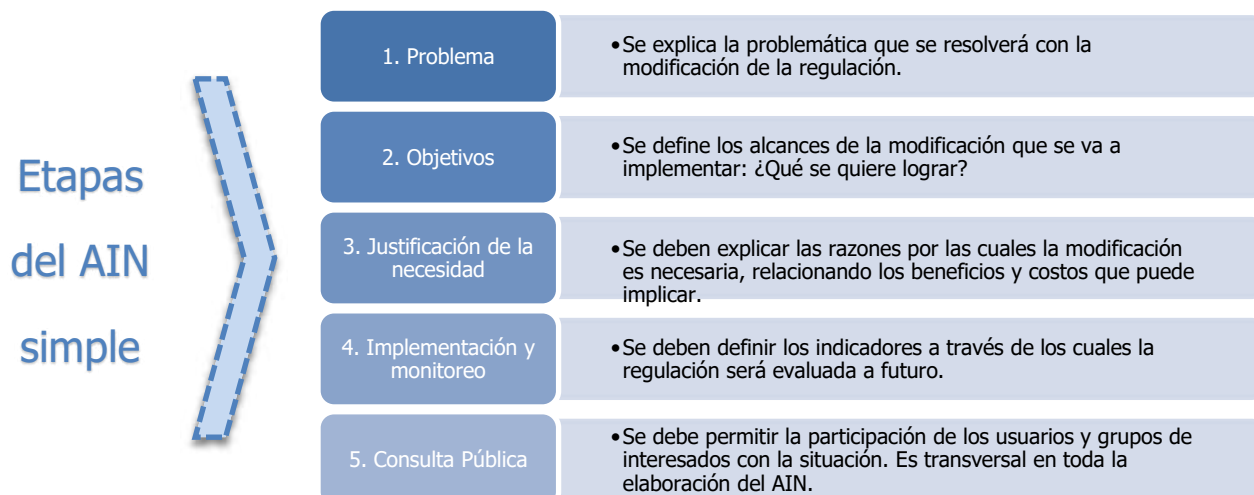
Para el desarrollo de este AIN simple se tomará como referencia los lineamientos de la Guía Metodológica para la Elaboración de Análisis de Impacto Normativo (AIN) del DNP<sup>20</sup>. En este sentido, la guía establece para la aplicación del AIN simple cinco etapas, con las cuales se busca mejorar la eficiencia de regulaciones que requieran modificarse para simplificar medidas regulatorias. El AIN simple debe surtir las etapas de: definición del problema, definición de objetivos, implementación y monitoreo y consulta pública, al igual que el AIN completo, aunque no es necesario seguir el mismo enfoque que llevan estas etapas en el caso del AIN completo<sup>21</sup>. La descripción de cada una de las etapas se expone a continuación (Ver Ilustración ):

<sup>20</sup> DNP (2021). Guía Metodológica para la Elaboración de Análisis de Impacto Normativo (AIN). Grupo de Modernización Del Estado (GME)

<sup>21</sup> DNP (2021). Guía Metodológica para la Elaboración de Análisis de Impacto Normativo (AIN). Grupo de Modernización Del Estado (GME)

|  |                             |  |                |
|--|-----------------------------|--|----------------|
| Documento Soporte "Actualización del Registro de Números Excluidos"              | Cód. Proyecto: 2000-38-3-19 | <b>Página 17 de 25</b>                           |                |
|  | Actualizado: 07/12/2023     | Revisado por: Política Regulatoria y Competencia | Revisión No. 2 |
| Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022 |                             |  |                |

### Ilustración 2. Etapas del AIN simple



**Fuente:** Guía Metodológica para la Elaboración de Análisis de Impacto Normativo (AIN)-DNP, GME (2021).

Por lo anterior, el AIN simple resulta ser la metodología más adecuada para el presente proyecto regulatorio, siendo un instrumento robusto que permite dar respuesta al resultado de criticidad bajo<sup>22</sup>, y es implementado en otros países como México<sup>23</sup> o Australia<sup>24</sup>.

En este sentido, en la sección 5 “Definición del problema” y Sección 6 “Objetivos” del presente documento, se surten las primeras dos etapas del AIN simple. Por lo anterior, la siguiente etapa a desarrollar será la justificación de la necesidad de simplificar la regulación y modificar la plataforma del RNE. Ahora bien, la justificación de la necesidad de la modificación, ajuste y simplificación de la regulación se desarrolla en la Sección 8 del presente documento. Por último, una vez expedida la decisión regulatoria y de acuerdo con el ciclo regulatorio tendrá lugar la evaluación *ex post* como parte de la etapa de monitoreo de las medidas.

## 8. PROPUESTA REGULATORIA

<sup>22</sup> Este es el resultado de la aplicación de la calculadora de criticidad que se realizó como parte del AIN.

<sup>23</sup> Para consultar los diferentes tipos de AIN en México: <https://www.gob.mx/conamer/acciones-y-programas/manifestacion-de-impacto-regulatorio-mir>

<sup>24</sup> Para consultar los diferentes tipos de AIN en Australia:

[https://www.pmc.gov.au/sites/default/files/publications/Australian\\_Government\\_Guide\\_to\\_Regulation.pdf](https://www.pmc.gov.au/sites/default/files/publications/Australian_Government_Guide_to_Regulation.pdf)



De acuerdo con lo mencionado en la sección 5 del presente documento se debe realizar una revisión desde un punto de vista técnico y otro normativo, donde se ajusten las disposiciones regulatorias y se armonicen con lo definido en la Ley 2300 de 2023, manteniendo un enfoque de simplificación normativa.

En cuanto a ajustar las disposiciones regulatorias relacionadas con RNE a lo definido en la ley, principalmente se deben incluir modificaciones contemplando el nuevo alcance, es decir más allá de los mensajes publicitarios enviados a través de SMS para ahora incluir también otros canales de contacto tales como aplicaciones de mensajería web, correo electrónico y llamadas de contenido comercial o publicitario. Así mismo, se debe reconocer dentro de la regulación la posibilidad de los productores y proveedores de bienes y servicios de acceder a consultar el registro antes del envío de los mensajes o llamadas de índole publicitaria o comerciales.

Así las cosas, a continuación se presentan las disposiciones que deben ser modificadas en la regulación para que esta se encuentre acorde con lo definido en la ley.

- **La definición actual del RNE, contenida en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016.**

El RNE se encuentra definido como:

**"REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS (RNE) EN LA PROVISIÓN DE CONTENIDOS Y APLICACIONES:** de números de usuarios móviles que han solicitado evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) con fines publicitarios o comerciales."

Como se puede observar la definición actual solo contempla la recepción de SMS con fines publicitarios o comerciales, por lo que se debe modificar a una donde incluyan también los mensajes publicitarios a través de aplicaciones web, correos electrónicos y las llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario.

- **Las disposiciones sobre el ámbito del RNE:**

Las disposiciones del RNE se encuentran contenidas actualmente en la Sección 18 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. Como se ha podido observar a lo largo del presente documento, estas se encuentran en el marco de SMS con fines publicitarios o comerciales, razón por la cual se debe ajustar la Sección 18 a lo dispuesto en la Ley. Esto sin afectar las obligaciones que actualmente recaen en los PRSTM, PCA e IT sobre el envío de mensajes cortos de texto.

- **Horarios en lo que se puede contactar al usuario:**

De acuerdo con lo definido en la Sección 8 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, los SMS o USSD con fines comerciales o publicitarios solo podrán ser enviados a los usuarios entre

|  |                             |  |                |
|--|-----------------------------|--|----------------|
| Documento Soporte "Actualización del Registro de Números Excluidos"              | Cód. Proyecto: 2000-38-3-19 | <b>Página 19 de 25</b>                           |                |
|  | Actualizado: 07/12/2023     | Revisado por: Política Regulatoria y Competencia | Revisión No. 2 |
| Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022 |                             |  |                |



las ocho de la mañana y las nueve de la noche. Por su parte, la Ley 2300 de 2023, en su artículo 3, establece el horario de lunes a viernes y de 7:00 am a 7:00 pm, y sábados de 8:00 am a 3:00 pm, excluyendo cualquier tipo de contacto con el consumidor los domingos y días festivos. Por lo anterior, es necesario ajustar el horario acorde con lo permitido en la Ley.

- **Los Anexos del Modelo de Contrato Único, en cuanto a las autorizaciones para cumplir con las obligaciones de carácter legal:**

En la Sección de "Anexos al Contrato" del Anexo 2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece: *"Para el cumplimiento de obligaciones de carácter legal, como las dispuestas en el Decreto 1524 de 2012 orientado a prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica, y a impedir el aprovechamiento de redes globales de información con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad, las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 sobre datos personales y la normatividad relacionada con riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, los proveedores podrán establecer un anexo, que hará parte integral del contrato, exclusivamente para el cumplimiento de las mencionadas obligaciones y en virtud de dichas disposiciones. La fuente del anexo de disposiciones legales es puramente normativa, no pueden los operadores establecer nada diferente a lo que la ley o las normas válidamente expedidas ordenen incluir en los contratos o condiciones generales para la prestación de servicios en modalidad prepago.*

De lo anterior se tiene que en las disposiciones sobre los anexos del contrato no se hace referencia alguna a las disposiciones de la Ley 2300 de 2023, como sí se hace en relación con las leyes de protección de datos personales, de modo que se hace necesario incluir la referencia a la Ley 2300 de 2023 dentro de la sección de Anexos al contrato.

Considerando lo explicado previamente, a continuación se presenta la propuesta de modificación en el texto de los artículos correspondientes a las temáticas mencionadas:

**Modificar la definición del Registro de Números Excluidos contenida en el Título I de 'DEFINICIONES' de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará así:**

**"REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS (RNE) EN LA PROVISIÓN DE CONTENIDOS Y APLICACIONES:** Base de datos en la que se podrán inscribir ~~Inscripción de números de usuarios~~ los consumidores y usuarios que no deseen ~~que han solicitado evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) con fines publicitarios o comerciales~~ ser contactados mediante el envío de mensajes publicitarios a través de mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones web, correos electrónicos, ni mediante llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario."

**Modificar la Sección 18 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará así:**

**SECCIÓN 18.**

|  |                             |  |                |
|--|-----------------------------|--|----------------|
| Documento Soporte "Actualización del Registro de Números Excluidos"              | Cód. Proyecto: 2000-38-3-19 | <b>Página 20 de 25</b>                           |                |
|  | Actualizado: 07/12/2023     | Revisado por: Política Regulatoria y Competencia | Revisión No. 2 |
| Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022 |                             |  |                |



**MENSAJES ~~CORTOS DE TEXTO (SMS)~~ Y LLAMADAS CON FINES PUBLICITARIOS O COMERCIALES**

**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 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.*

*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 de las realizadas, sobre ahorros voluntarios y cesantías, enviar información solicitada por el consumidor o generar alertas sobre transacciones fraudulentas, inusuales o sospechosas.*

*Los productores y proveedores de bienes y servicios podrán acceder al RNE para efectos de conocer si los consumidores o usuarios a quienes pretenden contactar para fines comerciales o publicitarios se encuentran inscritos en él o no.*

**ARTÍCULO 2.1.18.2. HORARIO PARA EL ENVÍO DE PUBLICIDAD.** *El envío por parte de los operadores de mensajes publicitarios o comerciales a través de SMS, aplicaciones web o correo electrónico y las llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario solo podrán hacerse en el horario establecido en el artículo 3 de la Ley 2300 de 2023 o aquella que la adicione, sustituya o modifique.*

**ARTÍCULO 2.1.18.~~1.3~~ INFORMACIÓN DE SMS ~~Y MMS~~.** *Quando el usuario contrate el servicio de ~~mensajes cortos de texto—SMS—y/o mensajes multimedia—MMS—~~, las condiciones de este serán establecidas en el contrato e informadas a través de los distintos medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario).*

*Quando este servicio no haga parte del plan contratado, en el contrato y en los distintos medios de atención (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario), el operador le informará la tarifa que se le cobrará cuando haga uso de este servicio y la unidad de consumo.*

*En todo caso el usuario podrá consultar la información de que trata este artículo a través de la línea de atención telefónica.*

**ARTÍCULO 2.1.18.~~2.4~~ ENVÍO DE SMS, Y MENSAJES A TRAVÉS DEL SERVICIO DE DATOS NO ESTRUCTURADOS (USSD) CON FINES COMERCIALES O PUBLICITARIOS.**

*El envío de estos mensajes ~~por parte de los operadores móviles, PCA e integradores tecnológicos~~ estará sujeto a las siguientes reglas:*

**2.1.18.~~2.4.1~~.** *~~Quando el operador, PCA o Integrador Tecnológico se ofrezca~~ El envío de SMS o USSD de contenido pornográfico o para adultos, sólo podrá hacerse cuando el usuario sea mayor de edad y haya solicitado*

|  |                             |  |                |
|--|-----------------------------|--|----------------|
| Documento Soporte "Actualización del Registro de Números Excluidos"              | Cód. Proyecto: 2000-38-3-19 | Página 21 de 25                                  |                |
|  | Actualizado: 07/12/2023     | Revisado por: Política Regulatoria y Competencia | Revisión No. 2 |
| Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022 |                             |  |                |



*expresamente su envío, aun cuando los mismos no tengan costo para él. Su silencio ante el ofrecimiento de este tipo de mensajes no puede entenderse como aceptación.*

***2.1.18-2.4.2.** El usuario puede solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos, en las bases de datos utilizadas por su operador móvil para el envío de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios, caso en el cual **este último el operador** procederá de forma inmediata.*

***2.1.18-2.4.3.** En relación con el envío de mensajes con fines comerciales o publicitarios a través de SMS, el RNE funcionará teniendo en cuenta las siguientes reglas:*

***a) Cuando el usuario realice la inscripción, su número aparecerá en el RNE el día hábil siguiente;***

***a) Los operadores móviles, PCA o Integradores Tecnológicos deben revisar y actualizar permanentemente las bases de datos de sus usuarios, para evitar el envío de este tipo de mensajes a los usuarios inscritos en el RNE;***

***c) Cuando el usuario realice la inscripción, el operador, PCA o Integrador Tecnológico tiene 5 días hábiles para dejar de enviarle este tipo de mensajes;***

***d) Si el usuario se encuentra inscrito en el RNE, puede en cualquier momento solicitar de forma gratuita que su número telefónico sea eliminado de dicho registro en el día hábil siguiente;***

***b) El operador PRSTM debe tener disponible en su página web y a través de su línea gratuita toda la información relativa al RNE. Para el caso del PCA que está directamente conectado con el o los operadores móviles o del Integrador Tecnológico, esta obligación se suplirá a través de un aviso sobre el RNE en la página principal de su página web y a través de su línea gratuita, en caso de contar con una;***

***c) El operador móvil deberá integrar la información del RNE con la información actualizada de las solicitudes de exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización que presenten los usuarios sobre sus datos en los términos del numeral 2.1.18-2.4.2.***

***2.1.18-2.4.4.** La inscripción en el RNE no implica que el usuario no recibirá SMS o USSD relacionados con la prestación del servicio por parte de su operador móvil, tales como avisos de vencimiento o corte de facturación. Estos mensajes pueden ser enviados, siempre que no impliquen ningún costo para el usuario.*

***2.1.18-2.4.5.** 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, ni tampoco aquellos que sean solicitados expresamente por el usuario con posterioridad a dicha inscripción.*

***2.1.18-2.4.6.** Cuando el usuario porte su número a un nuevo operador y este haya sido registrado previamente en el RNE, el usuario deberá actualizar la respectiva inscripción.*

|  |                             |  |                |
|--|-----------------------------|--|----------------|
| Documento Soporte "Actualización del Registro de Números Excluidos"              | Cód. Proyecto: 2000-38-3-19 | <b>Página 22 de 25</b>                           |                |
|  | Actualizado: 07/12/2023     | Revisado por: Política Regulatoria y Competencia | Revisión No. 2 |
| Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022 |                             |  |                |



**2.1.18-2.4.7.** El usuario solo recibirá mensajes USSD, con fines comerciales o publicitarios cuando haya solicitado expresamente su envío, aun cuando estos no impliquen ningún costo para este.

~~2.1.18-2.8.~~ El envío de SMS o USSD con fines comerciales o publicitarios solo podrán ser enviados a los usuarios entre las ocho de la mañana (8:00 a. m.) y las nueve de la noche (9:00 p. m.). Cuando estos mensajes vayan a ser enviados por fuera de este horario, el usuario deberá aprobar expresamente dicha situación.

**2.1.18-2.4.9.** Cuando el usuario lo solicite, el operador *móvil*, el PCA o Integrador Tecnológico debe tomar medidas para restringir la recepción de SMS o USSD, no solicitados, conocidos como SPAM.

**2.1.18-2.4.10.** Todos los agentes involucrados en la prestación del servicio de envío de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios deberán hacer el tratamiento de los datos personales en los términos de la Ley 1581 de 2012, o aquellas normas que la modifiquen, sustituyan o reglamenten, so pena de recuperarse el código corto utilizado, de conformidad con el procedimiento previsto en el artículo 6.1.1.8.1 de la presente resolución.

El operador *móvil* o el Integrador Tecnológico deberán solicitar a quien haga las veces de PCA el soporte del cumplimiento de las obligaciones relativas al inciso anterior, y ponerlos a disposición de las autoridades pertinentes cuando así lo requieran.

**ARTÍCULO 2.1.18-3-5. SMS ENVIADOS DESDE INTERNET.** Los SMS que son enviados desde Internet a un teléfono móvil no pueden ser cobrados al usuario receptor de los mismos.

**ARTÍCULO 2.1.18-4.6. PREVENCIÓN DE FRAUDES DE LOS PCA E INTEGRADORES TECNOLÓGICOS ASIGNATARIOS DE CÓDIGOS CORTOS** Los PCA e integradores tecnológicos que sean asignatarios de códigos cortos deberán hacer uso de herramientas tecnológicas para prevenir fraudes a través del envío de mensajes SMS o USSD y efectuar controles periódicos respecto de la efectividad de los mecanismos dispuestos para tal fin.

**Modificar el texto del acápite "Anexos al contrato" del Formato 2.3.1. del Anexo 2.3. del Título "ANEXOS TÍTULO II" de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:**

Anexos al contrato:

Para el cumplimiento de obligaciones de carácter legal, como las dispuestas en el Decreto 1524 de 2012 orientado a prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica, y a impedir el aprovechamiento de redes globales de información con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad, las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y 2300 de 2023, sobre datos personales y derecho a la intimidad y la normatividad relacionada con riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, los proveedores podrán establecer un anexo, que hará parte integral del contrato, exclusivamente para el cumplimiento de las mencionadas obligaciones y en virtud de dichas disposiciones. La fuente del anexo de disposiciones legales es puramente normativa, no pueden los operadores establecer nada diferente a lo que la ley o las normas válidamente expedidas ordenen incluir en los contratos o condiciones generales para la prestación de servicios en modalidad prepago.

|  |                             |  |                |
|--|-----------------------------|--|----------------|
| Documento Soporte "Actualización del Registro de Números Excluidos"              | Cód. Proyecto: 2000-38-3-19 | Página 23 de 25                                  |                |
|  | Actualizado: 07/12/2023     | Revisado por: Política Regulatoria y Competencia | Revisión No. 2 |
| Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022 |                             |  |                |



Estas disposiciones empezarán a regir el 10 de abril de 2024, a excepción de lo relativo a Anexos al contrato que empezará a regir el 10 de mayo de 2024.

Por su parte, desde un punto de vista técnico, como se mencionó en la sección 5 del presente documento se deben realizar las adecuaciones en la plataforma del RNE en cuanto a capacidad e interacción para atender las nuevas funcionalidades según lo dispuesto la Ley 2300 de 2023.

Así las cosas, en cumplimiento del artículo 5 de la Ley en mención, la CRC, de manera coordinada con MinTIC, realizará dichas adecuaciones, donde se destacan principalmente que: i) los productores y proveedores de bienes y servicios puedan acceder a la base de datos, y ii) los usuarios puedan elegir en el registro los medios (SMS, mensajería por aplicaciones web, correos electrónicos y llamadas telefónicas) a través de los cuales desea o no ser contactado.

Lo anterior, teniendo en cuenta que el RNE debe estar en producción con las nuevas funcionalidades a más tardar el 10 de abril del 2024.

## 9. CONSULTA PÚBLICA

De conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015, se publica el proyecto de resolución "Por la cual se modifican disposiciones sobre el Registro de Números Excluidos contenidas el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones", junto con el presente documento soporte, los cuales son sometidos a consideración de los agentes interesados entre el 11 de diciembre de 2023 y el 26 de enero de 2024. Los comentarios a la propuesta regulatoria serán recibidos a través del correo electrónico: [actualizarme@crcom.gov.co](mailto:actualizarme@crcom.gov.co)

## 10. BIBLIOGRAFÍA

DNP (2021), Guía Metodológica para la Elaboración de Análisis de Impacto Normativo (AIN). Grupo de Modernización Del Estado (GME)

Para consultar los diferentes tipos de AIN en México: <https://www.gob.mx/conamer/acciones-y-programas/manifestacion-de-impacto-regulatorio-mir>

Para consultar los diferentes tipos de AIN en Australia:

[https://www.pmc.gov.au/sites/default/files/publications/Australian\\_Government\\_Guide\\_to\\_Regulation.pdf](https://www.pmc.gov.au/sites/default/files/publications/Australian_Government_Guide_to_Regulation.pdf)

CAO, Dong, LEUNG, Lawrence y LAW, Japhet S., Modifying inconsistent comparison matrix in analytic hierarchy process: a heuristic approach [En línea]. En: Decision Support Systems. Marzo, 2008. Vol. 44. No. 4. P. 944-956. Disponible en: < <https://doi.org/10.1016/j.dss.2007.11.002>>

|   |                             |  |                |
|---|-----------------------------|--|----------------|
| Documento Soporte "Actualización del Registro de Números Excluidos"             | Cód. Proyecto: 2000-38-3-19 | <b>Página 24 de 25</b>                           |                |
|   | Actualizado: 07/12/2023     | Revisado por: Política Regulatoria y Competencia | Revisión No. 2 |
| Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022 |                             |  |                |





COLOMBIA. COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. Documento propuesta regulatoria - Revisión del Registro de Números Excluidos y fraude en la Portabilidad Numérica Móvil. 2023. Disponible en: <<https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-8/Propuestas/documento-soporte-pnm-y-rne.pdf>>

|  |                             |  |                |
|--|-----------------------------|--|----------------|
| Documento Soporte "Actualización del Registro de Números Excluidos"              | Cód. Proyecto: 2000-38-3-19 | <b>Página 25 de 25</b>                           |                |
|  | Actualizado: 07/12/2023     | Revisado por: Política Regulatoria y Competencia | Revisión No. 2 |
| Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022 |                             |  |                |