



Digitally signed by  
MARIANA SARMIENTO  
ARGUELLO  
Date: 2025.04.02 15:22:06 -  
05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Rad. 2025705500  
Cod. 4000  
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2025510057
Fecha: 2/04/2025 11:19:47 A. M.
Proceso: 4000 RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR

Señor(a):  
**ANÓNIMO(A)**

## REF. SOLICITUD INFORMACIÓN - REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS (RNE)

Estimado(a) Señor(a) Anónimo(a),

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) ha recibido su comunicación, con el número de radicado 2025705500, en la cual expresa su inconformidad por las constantes comunicaciones de hostigamiento realizadas por el operador CLARO a su línea telefónica, mediante notificaciones con el mensaje "Pásate a Claro".

Antes de continuar, para la CRC su opinión es fundamental para la mejora continua. Trabajamos constantemente para brindarle un mejor servicio, por lo que su participación en nuestra encuesta de satisfacción es muy valiosa. Le invitamos a diligenciarla a través del siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/EAxwsDDsFx>. ¡Gracias por su tiempo y su colaboración!

Con el fin de orientarle frente a su caso, le informamos que la CRC expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones. De esta forma, le manifestamos que esta Comisión está facultada para la expedición de normas de protección al usuario, por lo que nuestras competencias nos permiten orientar al usuario para que pueda solucionar efectivamente sus inconvenientes, sin embargo, la CRC no tiene facultades legales para controlar, vigilar o sancionar al operador.

En este sentido, le aclaramos que la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es la entidad encargada de ejercer las mencionadas funciones de vigilancia y control respecto de la protección de los usuarios de los servicios que integran el Sector TIC.

No obstante, nos permitimos relacionar algunas normas contenidas en este Régimen que pueden ayudarle a resolver de manera efectiva sus inconvenientes o inquietudes.

Sobre el particular, la Ley 2300 de 2023, denominada "Dejen de Fregar", busca proteger el derecho a la intimidad de los ciudadanos al establecer obligaciones y restricciones sobre los canales, horarios y la frecuencia con la que se puede contactar a los consumidores para gestiones de cobranza.

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



Digitally signed by  
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO  
Date: 2025-04-02  
15:22:06 -05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Continuación: REF. SOLICITUD INFORMACIÓN - REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS (RNE)

Página 2 de 3

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

Tenga en cuenta que la inscripción en el RNE es una herramienta en la que los ciudadanos indicarán los canales de contacto que desean excluir para la recepción de contenidos comerciales y publicitarios. Sin embargo, tal y como se dispuso en la Ley 2300 de 2023, la contactabilidad comercial y publicitaria los fines de semana, puede realizarse únicamente los sábados entre las 8:00 a.m. y las 3:00 p.m., quedando excluido cualquier contacto los domingos y días festivos. Para el caso de los contactos entre semana, sólo están permitidos de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

Para inscribirse en el RNE, el consumidor debe ir al portal de trámites de la CRC, disponible en [www.tramitescr.com.gov.co](http://www.tramitescr.com.gov.co). En este sitio, debe elegir la opción "Registro de Números Excluidos (RNE)" y seguir las instrucciones que se ofrecen para completar el proceso de registro correctamente. Después de diligenciar y enviar el formulario, recibirá un correo electrónico que incluye un enlace para confirmar su inscripción. Una vez confirmada, podrá iniciar sesión con su usuario y contraseña para definir o cambiar sus preferencias sobre los canales por los cuales prefiere no recibir mensajes comerciales o publicitarios.

Es relevante destacar que, si después de inscribirse en el RNE, un consumidor continúa recibiendo contenido publicitario no deseado, tiene el derecho de denunciar este hecho ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), la cual llevará a cabo las investigaciones pertinentes por el posible incumplimiento de la ley.

Lo invitamos a consultar el documento ABC SOBRE LA ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS a través del siguiente enlace: <https://bit.ly/3yGqiRK>

Es importante que tenga presente que los usuarios que consideren vulnerados los derechos o disposiciones que les protegen, deben presentar su Petición, Queja, Reclamo o Recurso directamente ante su operador a través de cualquiera de los medios de atención: oficinas físicas, página web, línea telefónica, red social y cualquier mecanismo idóneo dispuesto para tal fin, salvo que la respectiva interacción objeto de Petición, Queja, Reclamo o Recurso haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario. El operador debe confirmar la recepción de la Petición, Queja, Reclamo o Recurso e indicarle el Código Único Numérico (CUN) que identificará todo el trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Recuerde que su operador debe dar respuesta a la Petición, Queja, Reclamo o Recurso dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación y notificarle lo decidido, a través de un canal digital el cual deberá ser previamente informado al usuario, salvo que este manifieste que desea recibirlo por el mismo medio que la presentó.

Ahora bien, tenga en cuenta que los operadores pueden digitalizar su relacionamiento con los usuarios. Es así como, respecto de los asuntos que sean digitalizados, la atención al usuario ya no será atendida a través de cualquier medio de atención, sino sólo en el canal digital que disponga



Digitally signed by  
**MARIANA SARMIENTO ARGUELLO**  
 Date: 2025-04-02  
 15:22:06 -05:00  
 Reason: Fiel Copia del  
 Original  
 Location: Colombia

Continuación: REF. SOLICITUD INFORMACIÓN - REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS (RNE)

Página 3 de 3

el operador. De todas maneras, el usuario siempre podrá presentar cualquier Petición, Queja, Reclamo o Recurso a través de la línea de atención telefónica.

Esta medida busca que, a través del fortalecimiento de los medios de atención digitales, el usuario encuentre una mayor satisfacción en su relación con el operador y esto se constituya como un factor de competencia entre los operadores de servicios de comunicaciones.

Si la respuesta dada por el operador a su Petición, Queja, Reclamo o Recurso no es satisfactoria, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que recibió tal respuesta, usted podrá solicitarle a su operador que revise nuevamente su reclamación o Petición, Queja, Reclamo o Recurso mediante un recurso (esto se denomina Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación). Usted puede presentar el recurso de reposición a través de cualquiera de los medios de atención salvo que el operador haya informado previamente el medio digital de recepción de su solicitud. En todo caso podrá presentar siempre el recurso de reposición a través de la línea de atención telefónica.

En caso de que el operador no cambie de parecer e insista en su respuesta, este deberá remitir su Petición, Queja, Reclamo o Recurso a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que esta Entidad tome la decisión final sobre su caso.

Dado lo anterior, si tiene dudas o consultas relacionadas con dicho trámite, le recomendamos validar el siguiente video: <https://www.youtube.com/watch?v=96RwePOat8o> o puede comunicarse a nuestra línea de atención al ciudadano: (+57) 601 319 8300, opción 2 donde le podremos orientar sobre el trámite de registro.

Finalmente lo invitamos a consultar el enlace: <https://www.crcm.gov.co/es/micrositios/comunicados-como-es>, donde podrá encontrar un espacio con herramientas para conocer sus derechos como usuario de los servicios de comunicaciones.

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

Cordial saludo,

MARIANA  
 SARMIENTO  
 ARGUELLO

Firmado digitalmente por  
 MARIANA SARMIENTO  
 ARGUELLO  
 Fecha: 2025.04.02 17:16:39  
 -05'00'

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Elizabeth Rey



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.  
 Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300  
 Línea gratuita nacional 018000 919278