

Rad. 2026703285  
Cod. 4000  
Bogotá, D.C.

<b>CRC</b> Radicación: 2026505902 Fecha: 19/02/2026 5:40:05 P. M. Proceso: 4000 RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR
--

Señor(a):  
**ANÓNIMO**  
Ciudad

## REF. QUEJA POR LLAMADAS Y MENSAJES COMERCIALES EN LÍNEA PREPAGO

Estimado(a) señor(a) Anónimo,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con el radicado número 2026703285, con fecha del 16 de febrero de 2026, en donde se indica lo siguiente:

*"(...) Tengo una línea prepago y muchas veces he pedido que no permitan llamadas comerciales, pero siguen pasando y llenando mi buzón SMS con la información sobre las llamadas. Esto se termina traduciendo en un gasto innecesario de tiempo, de memoria del celular, y de energía (tanto del celular, como emocional por la molestia de revisar y ver que nada cambia), y hasta gastos de recursos para la misma empresa operadora. Mi número ha estado registrado en el RNE por años, pero eso no ha solucionado el problema (¿"...por completo"?)."*

Le informamos que el RNE es una plataforma administrada por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) que permite a los ciudadanos inscribirse para restringir la recepción de contenido comercial o publicitario a través de mensajes de texto (SMS), mensajes por aplicaciones o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas.

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.

Con el fin de atender su caso, se intentó realizar la verificación en las bases de datos del RNE; sin embargo, no fue posible efectuarla, ya que en su comunicación no se mencionaron los datos necesarios para identificar su registro. Para poder atender su solicitud, es necesario que nos informe su número de documento, la dirección de correo electrónico o el número de línea con las cuales realizó la inscripción inicial, de manera que se pueda efectuar la gestión de forma satisfactoria.

Por lo anterior, le solicitamos complementar la información enviando un correo a, [atencioncliente@crom.gov.co](mailto:atencioncliente@crom.gov.co), mencionando el número de radicado 2026703285, para su respectiva validación.



Digitally signed by  
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO  
Date: 2026-02-19  
17:55:51 -05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Continuación: REF. QUEJA POR LLAMADAS Y MENSAJES COMERCIALES EN LÍNEA PREPAGO

Página 2 de 2

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: 2026.02.19 17:58:18 -05'00'

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**  
Coordinadora Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Fabio Calderón



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