

RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2021802723

Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>

Miércoles 17/03/2021 11:55 AM

Para:

CC: Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>; Certifica CRC <certifica@crcom.gov.co>; Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>; CORREO@CERTIFICADO.4-72.COM.CO <CORREO@CERTIFICADO.4-72.COM.CO>

 2 archivos adjuntos (870 KB)

4443530.html; Respuesta Email Firmado 2021802723 - 17032021.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2021505833

Rad. 2021802723

Cod. 4000

Bogotá, D.C.



REF: Su comunicación – Consulta RNE

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación radicada internamente bajo el número 2021802723, mediante la cual realiza la siguiente consulta: “cómo puedo darme de alta como empresa en RNE para poder limpiar mis bases de datos de teléfonos. Quiero saber de los datos que tengo disponibles cuáles puedo contactar por teléfono y cuales están inscritos en RNE para no ser contactados”.

En primer lugar, nos permitimos aclararle que el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispone que si el usuario quiere impedir la recepción de mensajes cortos de texto - SMS-, y/o mensajes multimedia -MMS-, con fines comerciales y/o publicitarios, puede inscribirse ante la CRC de forma gratuita el número de su línea telefónica en el Registro de Números Excluidos -RNE-. Para ello, debe ingresar a la página www.siust.gov.co e inscribirse en el Registro de números excluidos (RNE) a través del ícono dispuesto para tal fin (el cual se encuentra ubicado en el costado derecho de la citada página).

Ahora bien, de acuerdo con en el artículo 2.1.18.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, “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”.

Ahora si bien, en línea con lo transcrito previamente, existe la posibilidad que en caso de que el usuario desee excluir su número del RNE, pueda solicitarlo al operador; la regulación no contempla la posibilidad de que sin la existencia de la manifestación de la voluntad del usuario el operador pueda solicitar dicha exclusión.

Así mismo es importante mencionar que de conformidad con el Manual de Política de Seguridad y Privacidad de la Información de la CRC, en todo momento se debe "Garantizar que la información no ha sido alterada interna o externamente al sistema, sin importar el lugar en el cual se encuentra o la forma como es transmitida".

No obstante lo anterior, es importante considerar que es el usuario el llamado a elegir libremente si desea dejar de recibir SMS y MMS con fines comerciales y/o publicitarios, de tal manera que es él quien efectúa la inscripción del número de su línea celular en el RNE.

Finalmente le aclaramos que, no existe la obligación regulatoria del bloqueo por parte de los operadores de servicios de telefonía de la entrada de llamadas cuando así lo solicite el usuario. Es así como dicho bloqueo ante el registro en el RNE se encuentra limitado para la recepción de mensajes cortos de texto -SMS-, y/o mensajes multimedia -MMS-, con fines comerciales y/o publicitarios.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que tenga.

Proyectado por: Camila Gutiérrez Torres/ Ana María Cely

Finalmente, le solicitamos amablemente se sirvan diligenciar la encuesta haciendo click en el siguiente enlace: [encuesta](#).

La información es muy valiosa para la CRC ya que nos permite mejorar la calidad de nuestra atención.

NOTA: Este mensaje fue enviado por el sistema de Gestión Documental de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Por favor no intente responder a este mensaje, dado que este buzón de correo no es revisado por ningún funcionario de esta Entidad.

En caso de requerir información adicional, por favor acceda al siguiente [formulario](#).

Cordial saludo,



Mariana Sarmiento Argüello
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCOL

Calle 59a Bis No. 5 - 53 Piso 9 Ed. Link Siete Sesenta
Código Postal: 110231 - Bogotá - Colombia - Tel: +57-1-3198300

