

Rad. 2024808779
Cod. 2000
Bogotá D.C.



REF: Su consulta "Derecho de petición", con radicado 2024808779.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su consulta bajo el número de radicado 2024808779, mediante la cual presenta los siguientes interrogantes relacionados con el Registro de Números Excluidos -RNE:

1. *¿El registro de números (sic) excluidos, que también aplica para correos electrónicos, aplica para correos corporativos o solo correos personales?*
2. *¿Si se tiene la autorización expresa del usuario posterior a la entrada en vigencia de la R 7356 de 2024, donde el usuario manifiesta que si desea continuar recibieron mensajes comerciales o publicitarios de la compañía, pese a estar registrado en el registro de números excluidos es válido?*
3. *¿Si se tiene solicitud de un usuario donde manifiesta que no quiere continuar recibieron (sic) mensajes publicitarios, pero no está registrado en la plataforma de números excluidos, es válido continuar enviándole información?*
4. *¿Si antes de la expedición de la Resolución 7356 2024 se cuenta con autorización de los usuarios de recibir publicidad, es válido continuar haciéndolo, pese a que posteriormente se encuentre registrado en la plataforma de números excluidos?*

1. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de proceder a responder sus inquietudes, consideramos pertinente mencionar que el pronunciamiento que presenta esta Comisión en relación con los asuntos expuestos en su escrito de consulta se efectúa con sujeción de lo establecido en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA¹- y de las competencias que se le han otorgado en el ordenamiento jurídico vigente. Considerando lo establecido en la norma citada, el pronunciamiento sobre los asuntos contenidos en su consulta tendrá el alcance y las consecuencias definidas en la normatividad aplicable, al ser conceptos emitidos por autoridades administrativas.

¹ "Artículo 28. Alcance de los conceptos. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución".

En igual sentido, tenga en cuenta que en sede de esta consulta no es dable que se emitan pronunciamientos o se analicen situaciones de carácter particular y concreto, pues el resultado de éste no desbordará los asuntos a los que se hace referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio; en este caso, lo correspondiente a las disposiciones legales y regulatorias, en lo relativo a las temáticas objeto de su consulta.

2. Consideraciones preliminares sobre las competencias de esta Comisión

Teniendo en cuenta el contexto general respecto del cual se enmarcan los asuntos que son materia de consulta, resulta oportuno señalar que según lo dispuesto por el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la CRC es *"una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional, con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal, y con personería jurídica, la cual forma parte del Sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"*. A su turno, esta misma norma estableció que la CRC es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

De igual manera, la norma referida dispone que para efectos de lo anterior, la CRC debe adoptar una regulación que promueva la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria, la neutralidad de la red, e incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores de la misma Ley 1341.

Para desarrollar el anterior objeto misional, el legislador otorgó directamente a la CRC, a través del artículo 22 de la Ley en comento, modificada por la Ley 1978 de 2019, así como de la Ley 1369 de 2009, facultades que típicamente debe ostentar un regulador para promover la competencia en los servicios de telecomunicaciones, maximizar el bienestar de los usuarios, regular el acceso y uso de instalaciones esenciales necesarias para facilitar la entrada de agentes al mercado, definir las condiciones para la interconexión y la interoperabilidad de las redes de telecomunicaciones, regular el uso adecuado de los recursos escasos diferentes al espectro, proteger el pluralismo y las audiencias, solucionar controversias y promover y garantizar los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, en términos generales.

Sobre la base de las precisiones anotadas, la Comisión considera pertinente aclararle que no ejerce funciones de inspección, vigilancia asuntos relacionados con el RNE. Por lo anterior, la CRC le informa que las facultades de inspección, vigilancia y control sobre los asuntos derivados de la aplicación de la Ley 2300 de 2023 se encuentran a cargo de autoridades tales como la Superintendencia de industria y Comercio y la Superintendencia Financiera de Colombia, según corresponda, tal y como se dispuso en el artículo 9 de esa Ley.

3. Respuesta a las inquietudes planteadas en su solicitud

Aclarados los asuntos expuestos, a continuación, se atenderán las consultas específicas puestas en conocimiento de esta Entidad.

1. *¿El registro de números excluidos, que también aplica para correos electrónicos, aplica para correos corporativos o solo correos personales?*

Respuesta CRC//

De conformidad con lo previsto en el Título I de 'DEFINICIONES' de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por la Resolución CRC 7356 de 2024, el Registro de Números Excluidos (RNE) se define como la "Base de datos en la que se podrán inscribir los consumidores y usuarios que no deseen ser contactados mediante el envío de mensajes publicitarios a través de mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones o web, correos electrónicos, ni mediante llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario."

A partir de lo anterior, en el RNE se pueden registrar tanto correos corporativos como correos personales. Igualmente, es de mencionar que la Ley 2300 de 2023 no especifica algún tratamiento diferencial para los correos corporativos.

2. *¿Si se tiene la autorización expresa del usuario posterior a la entrada en vigencia de la R 7356 de 2024, donde el usuario manifiesta que si desea continuar recibieron mensajes comerciales o publicitarios de la compañía, pese a estar registrado en el registro de números excluidos es válido?*
3. *¿Si se tiene solicitud de un usuario donde manifiesta que no quiere continuar recibieron mensajes publicitarios, pero no está registrado en la plataforma de números excluidos, es válido continuar enviándole información?*
4. *¿Si antes de la expedición de la Resolución 7356 2024 se cuenta con autorización de los usuarios de recibir publicidad, es validado continuar haciéndolo, pese a que posteriormente se encuentre registrado en la plataforma de números excluidos?*

Respuesta CRC//

Es pertinente aclarar que con la Resolución CRC 7356 de 2024, se armonizaron las disposiciones de la Ley 2300 de 2023 en cuanto a su definición y alcance, es decir que los consumidores pueden acceder al registro para elegir los canales por los cuales no desean ser contactados con fines publicitarios, y a su vez reconoce que los proveedores de bienes y servicios pueden acceder a dicha información. Así las cosas, la CRC con la expedición de esta resolución no impone obligaciones frente al cumplimiento de la ley puesto que, de acuerdo con lo señalado anteriormente, la orden

impartida en el artículo 5 de esta, se limita únicamente a la adaptación del RNE para los fines ya explicados.

Una vez aclarado lo anterior es de mencionar que de acuerdo con lo indicado en la Sección 2 de la presente comunicación esta Entidad no tiene facultades para dar respuesta sobre los temas expuestos por usted por lo que, en ejercicio del deber establecido en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA, la Comisión trasladará lo propio a la Superintendencia de Industria y Comercio para que sea esta, dentro de sus competencias, quien le otorgue la respuesta a su inquietud, de conformidad con lo establecido en el referido artículo 9 de la Ley 2300 de 2023.

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

Cordial saludo,

SARMIENTO

ARGUELLO MARIANA

Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Fecha: 2024.05.27 16:26:44 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Julián Farias

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto

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