

Rad. 2024822321
Cód. 2000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2024533564 Fecha: 29/10/2024 17:13:13 Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA

REF: - Respuesta radicado: 2024822321 Consulta información plataforma RNE – CRC

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 2024822321. En esta realiza consulta sobre el Registro de Número Excluidos, con ocasión a la expedición de la Ley 2300 de 2023, en los siguientes términos:

- «1. Para empresas que hagan parte de un grupo empresarial, se daría cumplimiento a la exigencia de la Ley 2300 si solamente 1 empresa realiza la consulta en el RNE o es necesario que cada empresa se registre a pesar de que las actividades de contacto las haga una sola empresa para todo el grupo.
2. En caso de que una empresa tenga sus servicios de mercadeo o marketing tercerizado con otra empresa, quien se debe registrar en el RNE para realizar la consulta en el RNE.
3. ¿Una empresa extranjera se debe registrar en el RNE si hace actividades de ofrecimiento comercial en Colombia?
4. ¿En las consultas que se realizan en el RNE sea individual, masiva o por la API, se genera un log del usuario que consultó, cuando consultó y qué información consultó?»

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 tratarse conceptos emitidos por autoridades administrativas.

¹ Artículo 28. Alcance de los conceptos. 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 el Registro de Números Excluidos

A modo de contexto, se debe indicar que el RNE fue creado mediante Resolución CRC 2229 de 2009 con el propósito de brindar a los usuarios de servicios móviles herramientas complementarias para evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS o MMS) con fines comerciales y publicitarios no solicitados, por medio de la inscripción de manera gratuita del número móvil en una base de datos administrada por la CRC, cuando el usuario no deseara la recepción de este tipo de mensajes por parte de ningún remitente.

Posteriormente, la Ley 2300 del 10 de julio 2023², con el objetivo de proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, estableció medidas relativas a los canales, el horario y la periodicidad con la que los consumidores pueden ser contactados, tanto por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, como también 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. Adicionalmente, el artículo 5 de dicha ley ordenó 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 o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario”*. Sumado a lo anterior, el inciso 2 del mismo artículo ordenó 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 adaptar el Registro de Números Excluidos conforme lo establecido en la presente ley con un plazo de seis (6) meses”*. Las anteriores disposiciones legales confieren a los consumidores, mientras se encuentren registrados en el RNE, el derecho a no recibir mensajes o llamadas telefónicas de naturaleza comercial o publicitaria a través de los canales de contacto a que se refiere el citado texto del artículo 5.

Teniendo en cuenta lo dispuesto en la Ley 2300 de 2023 y para dar cumplimiento a lo allí previsto, esta Comisión llevó a cabo la implementación de las medidas técnicas necesarias para adaptar el Registro de Números Excluidos conforme a la mencionada ley. Para ello, se ampliaron los canales de contacto cuya exclusión podía ser solicitada por los usuarios al momento de inscribirse en el RNE y se posibilitó que cualquier productor y proveedor de bienes y servicios pudiera consultar el registro con el fin de conocer si podía o no contactar para fines publicitarios a un determinado consumidor o usuario a través de un determinado canal de contacto (SMS, mensajería por aplicaciones, correo electrónico y llamadas telefónicas).

² “Por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores”.

Ahora bien, es necesario reiterar que hasta antes de la expedición de la Ley 2300 de 2023 el RNE era un mecanismo regulatorio dispuesto específicamente por la CRC para que los usuarios solicitaran la exclusión de la recepción de publicidad únicamente a través de mensajes cortos de texto (SMS). Con la expedición de la Ley 2300 de 2023, el RNE fue elevado a un mecanismo de rango legal para el fortalecimiento de la protección de los consumidores y usuarios y cuyo alcance ya no solo se limita a la publicidad enviada a través de mensajes cortos de texto (SMS) sino también a otros canales de contacto, a saber, la mensajería por aplicaciones o web, el correo electrónico y las llamadas telefónicas.

A todo lo anterior se debe agregar que de conformidad con el artículo 9 de la Ley 2300 de 2023, *"el incumplimiento de las medidas de protección de que trata la presente ley, se sancionará por (...) la Superintendencia de Industria y Comercio, de acuerdo con el marco de competencias previstas en la Ley Estatutaria 1266 de 2008"*³, cuerpo normativo que hace parte del régimen de protección de datos personales colombiano. En efecto, de conformidad con el artículo 17⁴ de la Ley 1266 de 2008 y el artículo 19⁵ de la Ley 1582 de 2012⁶, la Superintendencia de Industria y Comercio es la Autoridad de Protección de Datos Personales colombiana, de modo que es dicha autoridad la encargada de adelantar las funciones de inspección, vigilancia y control en relación con los posibles incumplimientos de las disposiciones que conforman el régimen de protección de datos personales, del que hace parte la Ley 2300 de 2023.

3. Respuesta a las inquietudes planteadas en su solicitud

Una vez realizadas las anteriores anotaciones sobre el RNE, procede esta Comisión a dar respuesta a cada una de las consultas presentadas:

«1. Para empresas que hagan parte de un grupo empresarial, se daría cumplimiento a la exigencia de la Ley 2300 si solamente 1 empresa realiza la consulta en el RNE o es necesario que cada empresa se registre a pesar de que las actividades de contacto las haga una sola empresa para todo el grupo».

Respuesta CRC:

Tal y como se indicó en las consideraciones preliminares, el artículo 5 de la ley 2300 de 2023 estableció el deber a cargo de cualquier productor y proveedor de bienes y servicios que pretenda

³ "Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones".

⁴ "Función de vigilancia. La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá la función de vigilancia de los operadores, las fuentes y los usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, en cuanto se refiere a la actividad de administración de datos personales que se regula en la presente ley".

⁵ "Artículo 19. Autoridad de Protección de Datos. La Superintendencia de Industria y Comercio, a través de una Delegatura para la Protección de Datos Personales, ejercerá la vigilancia para garantizar que en el Tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la presente ley".

⁶ "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

contactar a usuarios o consumidores para fines comerciales o publicitarios de abstenerse de hacerlo si estos se encuentran inscritos en el RNE. Para efectos de lo anterior, como ya se explicó, la CRC posibilitó la consulta en el RNE por parte de cualquier productor y proveedor de bienes y servicios, de modo que tales agentes puedan conocer si un determinado usuario a quien pretenden contactar para fines comerciales o publicitarios se encuentra o no inscrito en el RNE.

Ahora bien, dado que es la SIC la entidad competente encargada de la inspección, vigilancia y control en materias relacionadas con el tratamiento de datos personales, de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012¹², la Ley 1266 de 2008¹³ y la Ley 2300 de 2023¹⁴, esta Comisión le informa 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 dicha autoridad para que, dentro de sus competencias, le suministren una respuesta relacionada con el alcance específico de los deberes establecidos en la Ley 2300 de 2023.

«2. ¿En caso de que una empresa tenga sus servicios de mercadeo o marketing tercerizado con otra empresa, quien se debe registrar en el RNE para realizar la consulta en el RNE?».

Respuesta CRC:

Como ya se indicó en las consideraciones previas y en la respuesta anterior, el artículo 5 de la Ley 2300 de 2023 estableció el deber a cargo de cualquier productor y proveedor de bienes y servicios que pretenda contactar a usuarios o consumidores para fines comerciales o publicitarios de abstenerse de hacerlo si estos se encuentran inscritos en el RNE. En tal medida, quien hace los contactos con fines comerciales y publicitarios, sea directamente o a través de un tercero que actúa en su nombre y representación, tiene la carga de asegurar el cumplimiento del mencionado deber.

En todo caso, teniendo en consideración lo informado antes respecto de las competencias de vigilancia, inspección y control sobre el asunto acá analizado, esta Comisión le informa 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 SIC para que, dentro de sus competencias, le suministren una respuesta relacionada con el alcance específico de los deberes establecidos en la Ley 2300 de 2023.

«3. ¿Una empresa extranjera se debe registrar en el RNE si hace actividades de ofrecimiento comercial en Colombia?»

Respuesta CRC:

Esta Comisión reitera que, de conformidad con lo establecido en el artículo 5 de la Ley 2300 de 2023, todos los productores y proveedores que pretendan realizar contactos comerciales tienen el deber de abstenerse de contactar con fines comerciales o publicitarios a aquellos usuarios que se encuentren inscritos en el RNE. Como es evidente, la norma en cuestión no hizo distinción alguna entre empresas que se encuentren domiciliadas en el territorio nacional o en el extranjero.

Así mismo, teniendo en consideración lo informado antes respecto de las competencias de vigilancia, inspección y control sobre el asunto acá analizado, esta Comisión le informa 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 SIC para que, dentro de sus competencias, le suministren una respuesta relacionada con el alcance específico de los deberes establecidos en la Ley 2300 de 2023.

«4. ¿En las consultas que se realizan en el RNE sea individual, masiva o por la API, se genera un log del usuario que consultó, cuando consultó y qué información consultó?»

Respuesta CRC:

La plataforma que soporta el funcionamiento del RNE genera un registro de las consultas que hacen las empresas diariamente en el RNE, ya sea a través del módulo de consulta manual o masivo o a través de la API en el módulo de WebServices. Ciertamente, la finalidad de mantener dicho registro es garantizar la disponibilidad de la información que pueda resultar útil para el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control por parte de la SIC.

Para cualquier solicitud o incidencia presentada con nuestros sistemas de información, contáctese a la Mesa de Servicio de la CRC a través de los siguientes canales de atención:

Inquietudes respecto al registro de empresas y usuarios en el Sistema de Información de Trámites CRC: Línea de Atención al Cliente en Bogotá: 319 8300 - Línea Gratuita Nacional: 01 8000 9192 78. Correo electrónico: atencioncliente@crcom.gov.co

En los anteriores términos damos respuesta a su consulta y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional.

Cordial saludo,

MARIANA
SARMIENTO
ARGUELLO

Firmado digitalmente por
MARIANA SARMIENTO
ARGUELLO
Fecha: 2024.10.29 20:29:59
-05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Gabriel Reyes

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto

