

Rad. 2024826444  
Cód. 2000  
Bogotá, D.C.

| CRC                                              |
|--------------------------------------------------|
| Radicación: 2024538230                           |
| Fecha: 12/12/2024 10:57:25 A. M.                 |
| Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA |

## REF: Respuesta radicado: 2024826444 Consulta información plataforma RNE - CRC

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 2024826444. 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:

«Informar si los mensajes de texto y llamadas telefónicas marcadas y/o consideradas spam se encuentran dentro de la cobertura de números de teléfono excluidos de los operadores de telefonía celular o se entienden como no enviados»

### 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 -CPACA<sup>1</sup>- 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.

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.

<sup>1</sup> 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.

## 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 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 de 2009.

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, también se considera pertinente aclarar que la CRC no ejerce funciones de inspección, vigilancia y control en materia de los asuntos relacionados con el RNE. Las facultades de inspección, vigilancia y control sobre los asuntos derivados del cumplimiento de la Ley 2300 de 2023 se encuentran a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), tal y como se dispuso en el artículo 9 de esa Ley.

## 3. Respuesta a las inquietudes planteadas en su solicitud

**«Informar si los mensajes de texto y llamadas telefónicas marcadas y/o consideradas spam se encuentran dentro de la cobertura de números de teléfono excluidos de los operadores de telefonía celular o se entienden como no enviados»**

## Respuesta CRC:

La Ley 2300 de 2023 tiene como objeto proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, estableciendo los canales, horarios y la periodicidad en la que estos pueden ser contactados, tanto por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, como 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.

Específicamente, en relación con las materias de competencia de esta Comisión, ordenó en su artículo 5 «la implementación de las medidas técnicas necesarias para adaptar el Registro de Números Excluidos conforme a lo establecido en la presente ley en con un plazo de seis (6) meses».

Sobre este punto, en el Documento de Respuesta a Comentarios del proyecto «Actualización del RNE» la Comisión advirtió que:

De lo anterior se desprende que el artículo 5 confiere a los consumidores el derecho a no recibir, mientras se encuentren registrados en el RNE, los mensajes o llamadas telefónicas de naturaleza comercial o publicitaria<sup>2</sup> a que se refiere el inciso 1º del artículo, es decir, a través de los canales de contacto allí indicados –SMS, mensajería por aplicaciones o web, correos electrónicos–, previa adaptación del RNE para esos efectos.

De conformidad con todo lo anterior, es claro que la adaptación del RNE ordenada por el legislador se refiere a su transformación en un instrumento integral para que los consumidores comerciales eviten recibir mensajes y llamadas telefónicas de carácter publicitario y comercial a través de SMS, mensajería por aplicaciones o web y correos electrónicos. De este modo, la finalidad del citado artículo 5 de la ley no es solo restringir las condiciones de tiempo, modo y lugar en que los productores y proveedores de bienes y servicios contactan a los consumidores a través de mensajes y llamadas telefónicas de carácter publicitario y comercial, sino adicionalmente dotar a los consumidores de una herramienta adicional que les permita evitar la recepción de tal tipo de comunicaciones a través de los nuevos canales de contacto antes señalados.

En ese sentido, la CRC creó el RNE con el propósito de brindar a los usuarios de servicios móviles una herramienta para controlar el contacto y recepción de llamadas, SMS o MMS con fines comerciales y publicitarios no solicitados.

Entiéndase al RNE como una base de datos en la que los usuarios se registran para restringir sus canales de contacto. Por lo tanto, si el número está registrado, debe abstenerse su contacto a través de llamada o mensaje de texto, independientemente si estos son catalogados como spam por alguna función del dispositivo móvil.

<sup>2</sup> Distintos de aquellos de tipo masivo o dirigidos en forma indeterminada o al público en general



Digitally signed by  
**MARIANA SARMIENTO ARGUELLO**  
 Date: 2024-12-12  
 15:11:28 -05:00  
 Reason: Fiel Copia del  
 Original  
 Location: Colombia

Continuación: Respuesta Derecho de petición – 2024826444- Consulta información plataforma RNE - CRC Página 4 de 4

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: 2024.12.12 15:48:00 -05'00'

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**  
 Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Gabriel Reyes  
 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