

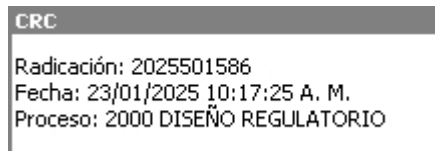


Digitally signed by
 MARIANA SARMIENTO
 ARGUELLO
 Date: 2025.01.23 15:24:37 -
 05:00
 Reason: Fiel Copia del
 Original
 Location: Colombia

Rad. 2025700436

Cód. 2000

Bogotá, D.C.



REF: Respuesta radicado: 2025700436 Consulta información plataforma RNE - CRC

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 2025700436. 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. Si un consumidor inscrito en el Registro de Números Excluidos (RNE) otorga posteriormente su autorización para el uso de datos personales, especificando claramente que una de las finalidades es ser contactado para recibir información y publicidad sobre mi empresa, ¿prevalece esta autorización sobre su inscripción en el RNE, o la inscripción en el registro impide que se le envíe dicha información.

2. ¿Cuáles son las obligaciones de los productores y proveedores de bienes y servicios privados de cara al consumidor comercial en el marco de la Ley 2300 de 2023?»

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.

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

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.

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 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.

2. Respuesta a las inquietudes planteadas en su solicitud

1. Si un consumidor inscrito en el Registro de Números Excluidos (RNE) otorga posteriormente su autorización para el uso de datos personales, especificando claramente que una de las finalidades es ser contactado para recibir información y publicidad sobre mi empresa, ¿prevalece esta autorización sobre su inscripción en el RNE, o la inscripción en el registro impide que se le envíe dicha información

Respuesta CRC:

La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es la autoridad en materia de protección de datos personales. Esa entidad tiene competencia en asuntos ligados a las autorizaciones otorgadas para el tratamiento de datos por los usuarios, los efectos que se deriven de su inscripción en el RNE y en general en la aplicación e interpretación de las normas que regulan la materia como la Ley 1581 de 2012², la Ley 1266 de 2008³, Ley 2300 de 2023, etc.

En este contexto, el 26 de junio de 2024, mediante la Circular Externa No. 001, la SIC fijó su interpretación sobre la Ley 2300 de 2023. Al respecto de la inscripción en el RNE⁴ determinó:

«Se entenderán revocadas las autorizaciones para fines de prospección comercial que los titulares hayan otorgado a los productores y proveedores de bienes y servicios anteriores a la inscripción en el Registro de Números Excluidos.

No obstante, cuando posterior a la última inscripción realizada por el titular de la información en el “Registro de Números Excluidos”, aquel otorga su autorización para fines de prospección comercial, el responsable o encargado del tratamiento podrá contactarlo y remitirle información, atendiendo los lineamientos legales establecidos para el efecto, así como las condiciones definidas en la autorización correspondiente.» (Negrilla fuera de texto).

Sin embargo, en consideración de lo expuesto y en ejercicio del deber establecido en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA, la Comisión traslada su pregunta a esa autoridad, quien emitirá respuesta a su inquietud.

2. ¿Cuáles son las obligaciones de los productores y proveedores de bienes y servicios privados de cara al consumidor comercial en el marco de la Ley 2300 de 2023?

Respuesta CRC:

² «Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales».

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 Superintendencia de Industria y Comercio. Circular Externa No. 1 del 26 de junio de 2024. Disponible en: Circular No.001 Protección Datos Personales_260724.pdf (sic.gov.co)

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.

En ese orden de ideas, en virtud de la protección al derecho a la intimidad, los productores y proveedores de bienes y servicios están obligados a consultar el Registro de Números Excluidos para conocer si los titulares de la información están inscritos y los canales que tienen restringidos. De esta manera, aquellos tienen la obligación de abstenerse de enviar contenidos publicitarios o comerciales a los consumidores que hayan indicado ser excluidos de estos envíos.

Ahora bien, si el consumidor no está registrado en el RNE o si brinda autorización, no se debe contactar por medio de varios canales dentro de una misma semana ni en más de una ocasión durante el mismo día. En todo caso, únicamente se debe contactar en el horario de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm, y sábados de 8:00 am a 3:00 pm, excluyendo cualquier tipo de contacto los domingos y festivos.

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: 2025.01.23 15:32:59
 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Gabriel Reyes

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto