



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO
ARGUELLO
Date: 2025.03.01 21:32:56 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Rad. 2025702907

Cód. 2000

Bogotá, D.C.



REF: Respuesta radicado: 2025702907 Consulta información plataforma RNE - CRC

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 2025702907. 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. Que confirme si, de acuerdo con lo establecido en la Ley 2300 de 2023 y la Circular Externa del 26 de junio de 2024, el significado de "contacto directo" es equivalente a "llamadas", no teniéndose por "contacto directo" el envío de correos electrónicos, mensajes de texto y mensajes de WhatsApp.
 2. Que me informe ¿dónde se puede encontrar la lista de números excluidos por parte de las empresas en aras de cumplir con lo establecido en la Ley 2300 de 2023? He intentado ingresar a través del link: <https://tramitescrcom.gov.co/tramites/publico/rne/loginRNE.xhtml> más no es posible acceder al listado.
 3. Que me informe, ¿es posible realizar una descarga masiva de datos de números excluidos por parte de las empresas para dar cumplimiento a la Ley 2300 de 2023? ¿existe alguna API que permita intercomunicar el registro y las bases de datos de la empresa? ¿qué alternativas existen para la consulta masiva? Lo anterior toda vez que, si una empresa cuenta con cientos de miles de registros, resultaría imposible verificar a diario y de manera manual si dichos cientos de miles de personas se han registrado o no en el RNE.
 4. Que me informe, ¿cómo pueden las empresas, una vez realizado el registro, tener acceso a la lista de números excluidos? Lo anterior, ya que he intentado entrar a la plataforma <https://tramitescrcom.gov.co/tramites/publico/rne/loginRNE.xhtml> como empresa y únicamente me permite realizar el registro, más no permite encontrar la lista / registro 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



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

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 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

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.

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

1. **«Que confirme si, de acuerdo con lo establecido en la Ley 2300 de 2023 y la Circular Externa del 26 de junio de 2024, el significado de “contacto directo” es equivalente a “llamadas”, no teniéndose por “contacto directo” el envío de correos electrónicos, mensajes de texto y mensajes de WhatsApp.»**

Respuesta CRC:

La Ley 2300 de 2023 estableció medidas para proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, para lo cual fijó una serie de medidas dirigidas a restringir los canales, el horario y la periodicidad en la que los usuarios pueden ser contactados por parte de los agentes que realizan gestiones de cobranza de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación². A su vez, el artículo 5 de dicha ley dispone que lo ya mencionado 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 web, correos electrónicos y llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario».

Como se aprecia, el artículo 5 de la Ley 2300 de 2023 extendió las obligaciones y restricciones relacionadas con los canales de contacto, los horarios y la periodicidad a los contactos con fines comerciales o publicitarios realizados por los productores y proveedores de bienes y servicios. En el mismo artículo referido, el legislador le ordenó al Gobierno Nacional, a través del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y en coordinación con la CRC, la

² Ley 2300 de 2023, «Artículo 1. Objeto. La presente ley tiene por objeto proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, estableciendo los canales, el horario y la periodicidad en la que estos pueden ser contactados por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranzas de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación».

implementación de las medidas técnicas necesarias para adaptar el Registro de Números Excluidos (RNE) conforme lo establecido en ley.

En cumplimiento de lo anterior, esta Comisión expidió la Resolución CRC 7356 de 2024, con el único propósito de ajustar las disposiciones de su regulación general para que estuvieran acordes con la voluntad del legislador expresada en la Ley 2300 de 2023. Ello por cuanto, como se explicó, la referida ley amplió los canales de contacto cuya exclusión podrá solicitarse a través de la inscripción en el RNE y fijó los horarios en los que se podrá contactar a los usuarios para fines comerciales y publicitarios.

En esa medida, las modificaciones introducidas mediante la Resolución CRC 7356 de 2024 consistieron en la inclusión en la regulación general de los nuevos canales de contacto establecidos por la Ley 2300 de 2023 y, en consecuencia, la posibilidad de que cualquier productor y proveedor de bienes y servicios pudiera consultar el RNE para efectos de posibilitar el cumplimiento de su deber de abstenerse de contactar a aquellos usuarios allí inscritos.

Sin perjuicio de las consideraciones expuestas, tenga en cuenta que por disposición de lo previsto en el artículo 9 de la Ley 2300 de 2023, las funciones de inspección, vigilancia y control sobre el cumplimiento de las medidas de protección de las que trata dicha ley son competencia de la Superintendencia Financiera de Colombia y de la Superintendencia de Industria y Comercio, según corresponda. Por lo anterior, son dichas entidades, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, las llamadas a determinar el alcance y sentido de las disposiciones legales cuya supervisión les compete. Precisamente por esta razón, la SIC expidió la Circular Externa 01 de 26 de junio de 2024, sobre las competencias de dicha entidad respecto de la aplicación de la ley, motivo por el que no es factible para esta Comisión emitir un concepto sobre una circular expedida por otra entidad.

En el mismo sentido, en el marco de sus competencias, la Superintendencia Financiera ha emitido múltiples conceptos acerca de las disposiciones de la ley, dentro de los que se destacan los Conceptos No. 2023093237-003 del 27 de noviembre y 2023111476-001 del 30 de noviembre de 2023.

Por lo anterior, 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 y a la Superintendencia Financiera para dichas entidades, dentro de sus competencias legales y reglamentarias, den contestación a su consulta específica sobre la Ley 2300 de 2023 y la Circular Externa SIC 01 de 2024.

- 2. «Que me informe ¿dónde se puede encontrar la lista de números excluidos por parte de las empresas en aras de cumplir con lo establecido en la Ley 2300 de 2023? He intentado ingresar a través del link: <https://tramitescrcom.gov.co/tramites/publico/rne/loginRNE.xhtml> más no es posible acceder al listado.»**

«Que me informe, ¿es posible realizar una descarga masiva de datos de números excluidos por parte de las empresas para dar cumplimiento a la Ley 2300 de 2023? ¿existe alguna API que permita intercomunicar el registro y las bases de datos de la empresa? ¿qué alternativas existen para la consulta masiva? Lo anterior toda vez que, si una empresa cuenta con cientos de miles de registros, resultaría imposible verificar a diario y de manera manual si dichos cientos de miles de personas se han registrado o no en el RNE.»

«Que me informe, ¿cómo pueden las empresas, una vez realizado el registro, tener acceso a la lista de números excluidos? Lo anterior, ya que he intentado entrar a la plataforma <https://tramitescrcom.gov.co/tramites/publico/rne/loginRNE.xhtml> como empresa y únicamente me permite realizar el registro, más no permite encontrar la lista / registro de números excluidos.»

Respuesta CRC:

En el cumplimiento de lo ordenado por la Ley 2300 de 2023, la CRC ha dispuesto el Sistema de Información de Trámites CRC para que los usuarios se inscriban y seleccionen los canales de contacto mediante los cuales no desean ser contactados para fines comerciales y publicitarios, y a su vez, para que cualquier productor y proveedor de bienes y servicios pueda consultar el RNE y evite la realización de contactos con fines comerciales o publicitarios a quienes así lo hayan solicitado con su inscripción. Así, el RNE contiene el estado de exclusión de mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones web, correos electrónicos y llamadas telefónicas (fijas o móviles) de conformidad con la inscripción realizada por cada usuario.

Teniendo en cuenta su interrogante particular, esta Comisión informa que no es posible realizar una descarga de la base completa del RNE. La plataforma del RNE ofrece la posibilidad de realizar consultas mediante (i) consultas individuales, (ii) consultas masivas o incluso (iii) mediante Servicio Web para optimizar la labor de consulta.

A continuación, la Comisión le informa los procedimientos para llevar a cabo cada uno de los tipos de consulta referidos:

1. Ingresar a www.tramitescrcom.gov.co. En la parte superior derecha se encuentra la opción "Registro de Empresas". Allí podrá registrar los datos de la empresa, adicionalmente, es necesario registrar un usuario Administrador quién será la persona encargada de autogestionar los usuarios de la empresa. Cuando registren los datos de la empresa y el usuario administrador, el sistema le enviará al correo electrónico un enlace para confirmar la contraseña de acceso.
2. Posteriormente, el usuario Administrador deberá ingresar a la opción "Administración" submenú "Recursos Módulo" y seleccionar "Administración de Usuarios". En la opción

“Nuevo”, es necesario crear al Representante Legal para que la CRC realice el proceso de aprobación del acceso.

3. Posteriormente, al crear el Representante Legal la CRC realizará un proceso de verificación de la información registrada la cual puede ser aprobada o rechazada. Cuando se encuentre aprobada, se visualizará el Rol de Proveedor de Bienes y Servicios. En este sentido, el administrador al ingresar a la plataforma deberá crear al funcionario delegado para asignar el Rol de Proveedor de Bienes y Servicios quien tendrá el acceso a la consulta de «RNE Ley 2300».
4. En los siguientes enlaces se encuentra la guía asociada a este proceso <https://www.youtube.com/watch?v=EazyLDBLkzY>, así como también la capacitación realizada sobre la materia <https://www.youtube.com/watch?v=7Jd8nPRzmTk>.
5. Cuando accedan a las opciones de consulta de “RNE Ley Dejen de Fregar”, puede elegir las siguientes opciones de búsqueda:

Consulta individual: Consulta 1 a 1 (Correo Electrónico o Número telefónico): RNE ofrece la posibilidad de realizar consultas individuales mediante la introducción de los datos del usuario a consultar, seguido de lo cual la plataforma informará si el usuario consultado ha solicitado no ser contactado a través de algún canal específico.

Consulta Masiva RNE: Consulta de hasta 10.000 registros de Número telefónico y Correo Electrónico a través de un archivo .CSV de máximo 3MB. Descargue el manual en el siguiente enlace: https://tramitescrcom.gov.co/manual_tecnico_consulta_rne_web_service_v1.0.pdf

Consulta mediante API (Web Service): Mediante un token de conexión, con una vigencia de 6 meses, se puede consultar un conjunto de valores de aproximadamente 500.000 registros por número telefónico en cada consulta y 200.000 registros por Correo Electrónico.

Se aclara que la consulta realizada mediante una API no tiene restricciones en cuanto a la cantidad de peticiones diarias. Si requiere realizar una consulta mayor, debe realizar varias peticiones sin sobre pasar los 500.000 para número telefónico o 200.000 por correo electrónico. El **tiempo** promedio de respuesta es de **1 minuto y varía** de acuerdo con las condiciones de la red, concurrencia y demanda del servicio. Los detalles de esta consulta se encuentran en el siguiente manual técnico https://tramitescrcom.gov.co/manual_tecnico_consulta_rne_web_service_v1.0.pdf

La CRC sugiere que las consultas mediante este procedimiento se realicen a partir de las 3:00 a.m. pues el sistema actualiza a las 2:00 a.m. todos los cambios solicitados el día inmediatamente anterior.

De igual manera, lo invitamos a que consulte el ABC sobre la actualización de la herramienta, el cual se encuentra disponible a través del siguiente enlace: [ABC-ACTUALIZACION-REGISTRO-NUMEROS-EXCLUIDOS.pdf \(crcom.gov.co\)](#)

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: 2025.03.01 22:12:56 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Gabriel Reyes

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto

Trasladar a:

CIELO ANGELA PEÑA

Delegatura de Protección de Datos Personales

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Email: contactenos@sic.gov.co; habeasdata@sic.gov.co