

Rad. 2026804163
Cod. 2000
Bogotá D.C.

CRC

Radicación: 2026511553
Fecha: 8/04/2026 2:01:21 P. M.
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO

REF: Su consulta sobre Registro de Números Excluidos (RNE).

Respetado señor Gómez,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su consulta bajo el número de radicado 2026804163, en la que presenta los siguientes interrogantes relacionados con el RNE:

- i ¿Existe actualmente algún mecanismo habilitado dentro del RNE, que permita al titular de datos personales revocar la autorización de tratamiento con fines comerciales y publicitarios de manera selectiva frente a un único Responsable del Tratamiento, sin que dicha revocación afecte las autorizaciones vigentes otorgadas a otros Responsables?
- ii En caso de que dicho mecanismo selectivo no exista actualmente, ¿La Comisión tiene prevista la implementación de una funcionalidad dentro del RNE que permita la revocación de autorizaciones frente a Responsables individualizados? De ser afirmativa la respuesta, ¿en qué plazo estimado se contempla su desarrollo e implementación?
- iii ¿Cuál es la posición jurídica de la Comisión respecto de la compatibilidad entre la configuración actual del RNE y el derecho individual a la revocatoria de la autorización para el tratamiento de datos personales para realizar contactos comerciales y publicitarios?
- iv ¿Qué procedimiento recomienda o reconoce como válido esa entidad para que un titular revoque la autorización otorgada únicamente a un Responsable del Tratamiento determinado, sin que ello implique la revocación generalizada de todas sus autorizaciones vigentes con otros Responsables cuando se realiza la inscripción en el RNE?
- v ¿La Comisión ha recibido quejas, reclamaciones o solicitudes previas de ciudadanos relacionadas con la imposibilidad de ejercer la revocación selectiva a través del RNE? De ser así, ¿cuál ha sido el pronunciamiento o la respuesta institucional frente a dichas situaciones?

1. Alcance del presente pronunciamiento

En primer lugar, 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- 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, 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

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».

audiencias, solucionar controversias y promover y garantizar los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, en términos generales.

Ahora bien, es preciso aclarar en lo que respecta a las autorizaciones otorgadas para el tratamiento de datos por los usuarios y los efectos que se deriven de su inscripción en el RNE, la Comisión advierte que tales asuntos son del resorte de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), de acuerdo con las facultades y competencias que la ley le atribuye a esa entidad para tal efecto. Precisamente, esa Autoridad tiene bajo su competencia los asuntos relacionados con el tratamiento de datos personales y de la aplicación e interpretación de las normas que regulan la materia, entre las que se encuentra la Ley 1581 de 2012², la Ley 1266 de 2008³ y Ley 2300 de 2023⁴.

Por lo anterior, la SIC es la autoridad encargada de vigilar y, si es el caso, sancionar los posibles incumplimientos de las normas sobre protección de datos personales antes señaladas, en ejercicio de las facultades establecidas en el Decreto 4886 de 2011⁵, el Decreto 092 de 2022⁶ y las demás que apliquen sobre ese asunto. Por lo anterior, le informamos que, en ejercicio del deber establecido en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, 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 sus inquietudes.

Aclarados los asuntos expuestos, a continuación se atenderán los interrogantes puestos en conocimiento de esta Entidad desde las facultades otorgadas por la ley.

3. Respuesta a la inquietud planteada en su solicitud

- i ¿Existe actualmente algún mecanismo habilitado dentro del RNE, que permita al titular de datos personales revocar la autorización de tratamiento con fines comerciales y publicitarios de manera selectiva frente a un único Responsable del Tratamiento, sin que dicha revocación afecte las autorizaciones vigentes otorgadas a otros Responsables?**
- ii En caso de que dicho mecanismo selectivo no exista actualmente, ¿La Comisión tiene prevista la implementación de una funcionalidad dentro del RNE que permita la revocación de autorizaciones frente a Responsables individualizados? De ser afirmativa la respuesta, ¿en qué plazo estimado se contempla su desarrollo e implementación?**

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 «Por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores».

⁵ «Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones».

⁶ «Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, y se determinan las funciones de sus dependencias».

Respuesta CRC a inquietudes i y ii:

Frente a estas dos preguntas es de mencionar que actualmente la plataforma del RNE no cuenta con la posibilidad de realizar una exclusión segmentada y tampoco se contempla al corto plazo o mediano plazo implementar esta posibilidad.

Por otro lado, consideramos pertinente recordar que 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 obligación⁷. A su vez, el artículo 5 de la Ley prevé 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.»

Para la adecuación de lo referido, la Ley le ordenó al Gobierno Nacional, a través del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) que coordinara con la CRC la implementación de las medidas técnicas necesarias para adaptar el RNE conforme lo establecido en ley. A su turno, conforme lo establecido en el artículo 9 de la Ley, se le otorgó a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) la facultad de sancionar el incumplimiento de las medidas de protección establecidas en la misma.

En cumplimiento de lo anterior, la Comisión expidió la Resolución CRC 7356 de 2024, con el único propósito de ajustar las disposiciones de la regulación general expedida para que estén acordes con la voluntad del legislador expresada en la Ley 2300 de 2023, dado que la referida ley amplía los canales de contacto cuya exclusión podrá solicitarse a través de la inscripción en el RNE y fija 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 implican, para efectos de garantizar lo establecido por el legislador, que se efectúe la inclusión en el texto de la regulación de los nuevos canales de contacto establecidos por la ley y la posibilidad de que cualquier productor y proveedor de bienes y servicios pueda consultar el RNE, así como también la modificación de las disposiciones regulatorias que refieren los anexos del contrato de servicios

⁷ 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.

Parágrafo. Las disposiciones aquí señaladas serán, aplicadas por todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranza de forma directa, por tercerización o por cesión de la obligación financiera o crediticia».

de comunicaciones, en el sentido de poder incluir en ellas la referencia a la Ley 2300 de 2023, 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 se limita únicamente a la adaptación del RNE para los fines ya explicados.

Para mayor ilustración sobre el RNE, lo invitamos a que consulte el ABC sobre la actualización de esa herramienta, el cual se encuentra disponible a través del siguiente enlace:

<https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/webcrc/documents/2024-05/ABC-ACTUALIZACION-REGISTRO-NUMEROS-EXCLUIDOS-220524.pdf>

iii ¿Cuál es la posición jurídica de la Comisión respecto de la compatibilidad entre la configuración actual del RNE y el derecho individual a la revocatoria de la autorización para el tratamiento de datos personales para realizar contactos comerciales y publicitarios?

iv ¿Qué procedimiento recomienda o reconoce como válido esa entidad para que un titular revoque la autorización otorgada únicamente a un Responsable del Tratamiento determinado, sin que ello implique la revocación generalizada de todas sus autorizaciones vigentes con otros Responsables cuando se realiza la inscripción en el RNE?

Respuesta CRC inquietudes iii y iv:

En línea con lo indicado en la respuesta anterior, se reitera que la orden impartida a la CRC en el artículo 5 de la Ley 2300 de 2013 se limita únicamente a la adaptación del RNE para los fines ya explicados. En tal sentido, como se mencionó en la sección 1 de la presente comunicación, esta Entidad no tiene competencia para pronunciarse sobre conceptos jurídicos sobre temas relacionados con tratamiento de datos personales, por lo que procederá a dar traslado de su inquietud a la Superintendencia de Industria y Comercio para que dé respuesta conforme a sus competencias.

Sin perjuicio de lo anterior, como usted lo menciona en su comunicación, la SIC expidió la Circular Externa No. 001, en la que fijó su interpretación sobre la Ley 2300 de 2023. Al respecto de la inscripción en el RNE⁸ 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**

⁸ Disponible en: <https://sedelectronica.sic.gov.co/transparencia/normativa/circular-externa-001-del-18-de-septiembre-de-2025>

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).

- v ¿La Comisión ha recibido quejas, reclamaciones o solicitudes previas de ciudadanos relacionadas con la imposibilidad de ejercer la revocación selectiva a través del RNE? De ser así, ¿cuál ha sido el pronunciamiento o la respuesta institucional frente a dichas situaciones?**

Respuesta CRC inquietud v:

Frente a este punto, las respuestas dadas por esta Entidad a derechos de petición con inquietudes similares a las expuestas por usted han sido enfocadas en la misma línea, dando claridad del alcance del RNE y de las competencias que tiene la Comisión frente a este y a las disposiciones de la Ley 2300 de 2023. De igual manera son trasladadas en los términos del CPACA.

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

Cordial saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Julián Farías

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto

Traslado por competencia:

Señor

JUAN CARLOS UPEGUI MEJÍA

Delegatura de Protección de Datos Personales

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

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