

Rad. 2026300025
Cod. 2000
Bogotá D.C.

CRC

Radicación: 2026514090
Fecha: 27/04/2026 8:18:49 A. M.
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO



**COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES**
REPUBLICA DE COLOMBIA



**COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES**
REPUBLICA DE COLOMBIA

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

Respetado señor Ospina,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su consulta bajo el número de radicado 2026300025, en la que presenta los siguientes interrogantes relacionados con el RNE:

- ¿Cuántos números están inscritos actualmente en el Registro Nacional de Números Excluidos?
- ¿Con qué frecuencia deben las empresas consultar el registro antes de realizar campañas de llamadas?
- ¿Existe algún mecanismo de verificación o auditoría que compruebe que las empresas efectivamente consultan el RNE antes de llamar?
- ¿Ha identificado o estudiado la CRC el uso de sistemas automatizados para la realización masiva de llamadas comerciales?
- ¿Está permitido que las llamadas comerciales se hagan usando grabaciones o herramientas de IA?
- ¿Cuántas sanciones se han impuesto por llamar a números inscritos en el RNE?
- ¿La obligación de consultar el RNE aplica a empresas o call centers con operación fuera de Colombia que llaman a números colombianos?
- ¿Tiene la CRC competencia sancionatoria sobre operadores telefónicos extranjeros que incumplan el RNE?
- ¿Han identificado un incremento de llamadas comerciales no solicitadas provenientes de números internacionales o con indicativos de otros países?

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 -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

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».

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 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

¿Cuántos números están inscritos actualmente en el Registro Nacional de Números Excluidos?

Respuesta CRC:

A la fecha se encuentran: 433.825 teléfonos móviles, 5.440 teléfonos fijos y 96.446 correos electrónicos. En cuanto a los proveedores y productores de bienes y servicios existen 6.639 empresas registradas para consultar el RNE.

¿Con qué frecuencia deben las empresas consultar el registro antes de realizar campañas de llamadas?

Respuesta CRC:

Al respecto, 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

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».

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

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 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.

De acuerdo con lo anterior, dentro de las competencias otorgadas a la CRC no se encuentra la de definir la frecuencia con la que los proveedores y productores de bienes y servicios deben consultar el RNE. Sin perjuicio de lo anterior, esta Entidad actualiza diariamente el registro por cuanto los productores y proveedores de bienes y servicios, deberán realizar la consulta, siempre, antes de realizar el envío de información comercial o publicitaria, para identificar si los consumidores excluyeron alguno o todos los canales de contacto para la recepción de este tipo de contenidos.

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:

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».

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

¿Existe algún mecanismo de verificación o auditoría que compruebe que las empresas efectivamente consultan el RNE antes de llamar?
¿Cuántas sanciones se han impuesto por llamar a números inscritos en el RNE?
¿La obligación de consultar el RNE aplica a empresas o call centers con operación fuera de Colombia que llaman a números colombianos?

Respuesta CRC

En línea con la respuesta anterior y lo mencionado en la sección de consideraciones preliminares, 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 indicó esta Entidad no tiene facultades de vigilancia sobre el tema expuesto en su inquietud puesto, 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.

Por otro lado, por considerarlo de su interés, la SIC expidió la Circular Externa No. 001⁸, en la que fijó su interpretación sobre las facultades de inspección, vigilancia y control que la Ley 2300 de 2023 le otorgó en relación con el RNE, la cual puede consultar en: [https://sedelectronica.sic.gov.co/transparencia/normativa/circular-externa-001-del-18-de-septiembre-de-2025](https://sedeelectronica.sic.gov.co/transparencia/normativa/circular-externa-001-del-18-de-septiembre-de-2025).

¿Ha identificado o estudiado la CRC el uso de sistemas automatizados para la realización masiva de llamadas comerciales?
¿Está permitido que las llamadas comerciales se hagan usando grabaciones o herramientas de IA?
¿Han identificado un incremento de llamadas comerciales no solicitadas provenientes de números internacionales o con indicativos de otros países?

Respuesta CRC:

Sobre estas inquietudes, es de mencionar que la comisión no cuenta con información de un incremento sobre llamadas provenientes de estos números, sin embargo, en el marco del proyecto regulatorio «Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles» se han identificado prácticas en las que se enmascaran los números de origen de la llamada dificultando la plena identificación de esta, dando origen a una posible situación fraudulenta. En consecuencia, dentro de ese proyecto regulatorio se está buscando la mejor alternativa para evitar este tipo de prácticas.

Para más información, puede consultar el proyecto en mención accediendo al enlace <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-41-7-1>.

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

¿Tiene la CRC competencia sancionatoria sobre operadores telefónicos extranjeros que incumplan el RNE?

Respuesta CRC:

En línea con lo expuesto a lo largo de la presente comunicación, la CRC no cuenta con competencias sancionatorias sobre los temas en cuestión. De conformidad con lo dispuesto en la Ley 2300 de 2023, la SIC es la entidad competente en materia de vigilancia y control sobre el RNE, en su rol de autoridad nacional de protección de datos personales.

¿Han identificado un incremento de llamadas comerciales no solicitadas provenientes de números internacionales o con indicativos de otros países?

Respuesta CRC:

La comisión no cuenta con información de un incremento sobre llamadas provenientes de estos números; sin embargo, en el marco del proyecto regulatorio «Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles» se han identificado prácticas en las que se enmascaran los números de origen de la llamada dificultando la plena identificación de esta, dando origen a una posible situación fraudulenta.

En consecuencia, dentro del proyecto regulatorio se está buscando la mejor alternativa para evitar este tipo de prácticas. Para más información, puede consultar el proyecto en mención accediendo al enlace <https://www.crc.com.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-41-7-1>

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: Camilo Bustamante

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