

ABC SOBRE EL REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS - RNE

1. ¿Qué es el Registro de Números Excluido (RNE)?

El Registro de Números Excluidos (RNE) es una plataforma administrada por la CRC en donde los ciudadanos pueden inscribirse para restringir la recepción de contenido de carácter comercial o publicitario.

2. ¿Para qué sirve el RNE?

Con el registro los usuarios dejarán de recibir información publicitaria y comercial no autorizada.

3. ¿En qué consiste la Ley 2300 “Dejen de Fregar”?

El 10 de octubre de 2023 entró en vigor la Ley 2300 de 2023, más conocida como la ley “*Dejen de Fregar*”, la cual está orientada a proteger el derecho a la intimidad de los ciudadanos, mediante el establecimiento de obligaciones y restricciones respecto de los canales, horarios y periodicidad en que los consumidores pueden ser contactados para la gestión de cobranza.

Para lograrlo, en su artículo 5 estableció que el Gobierno Nacional a través de MinTIC en coordinación con la CRC, en 6 meses (que se cumplen el 10 de abril) posteriores a la entrada en vigor, debían ajustar el RNE para que los usuarios que se registren tampoco reciban, además de SMS, mensajes por aplicaciones o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario por parte de los productores y proveedores de bienes y servicios.

4. ¿Cómo funcionaba el RNE antes de la Ley “Dejen de Fregar”?

Los datos de los usuarios que realizan el registro son incorporados en un listado que debe ser consultado por los proveedores de contenidos y aplicaciones (PCA), los integradores tecnológicos (IT) y los operadores, para restringir los mensajes de texto publicitarios a quienes estén registrados en él.

5. ¿Qué cambios se hicieron al registro con ocasión de la Ley?

La Ley “Dejen de Fregar” impone a todos los productores y proveedores de bienes y servicios en Colombia la obligación de consultar el registro antes de contactar a los consumidores que se encuentren inscritos en él.

Se amplían los canales cuya exclusión puede ser solicitada por los usuarios, pues además de excluirse de la recepción de mensajes de texto (SMS), los consumidores también podrán manifestar su intención en ser excluidos de la recepción de información comercial o publicitaria a través de otros medios como los mensajes por aplicaciones o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas, de acuerdo con el registro que hagan en la plataforma.

6. ¿Qué medios de contacto se pueden excluir para la recepción de información publicitaria y comercial?

- Mensajes de texto (SMS)
- Mensajes por aplicaciones o web
- Correos electrónicos
- Llamadas telefónicas

7. ¿Desde cuándo se implementa el nuevo Registro de Números Excluidos (RNE)?

A partir del 10 de abril, los colombianos podrán inscribirse para evitar la recepción de llamadas y mensajes comerciales o publicitarios, de acuerdo con la actualización realizada a la plataforma cumpliendo con la Ley 2300 de 2023.

8. ¿Quién puede registrarse?

El registro está disponible para todos los consumidores de bienes y servicios del país.

9. ¿Desde cuándo las empresas dejarán de enviar estos contenidos una vez realice mi registro?

Es responsabilidad de cada empresa dejar de contactar para fines comerciales y publicitarios a las personas que se encuentren inscritas en el RNE a través de

mensajería por aplicaciones o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas desde el 10 de abril de 2024, fecha a partir de la cual cualquier productor y proveedor de bienes y servicios debe consultar el RNE.

10. ¿En el registro puedo indicar que no quiero que me contacten los fines de semana?

No, la inscripción en el RNE se refiere a todos los contactos comerciales y publicitarios no autorizados, sin distinción del día de la semana. Sin embargo, en relación con la contactabilidad comercial y publicitaria los fines de semana, se recuerda que, como se dispuso en la Ley 2300 de 2023, los productores y proveedores de bienes y servicios únicamente pueden contactarlo con fines comerciales y publicitarios los sábados entre las 8:00 a.m. y las 3:00 p.m.

11. ¿Qué pasa si realizo el registro, pero autorizé a una empresa para que me remita información comercial?

En este caso, la empresa específica a quien autorizó sí podrá contactarlo y remitirle dicha información

12. ¿Puedo recibir información de empresas específicas a pesar de hacer el registro?

Si se encuentra registrado en el RNE y desea recibir información de una empresa específica deberá autorizarla expresamente.

13. ¿A qué personas o empresas aplica esta ley?

Aplica a todos los productores y proveedores de bienes y servicios en Colombia.

14. ¿Qué deben hacer las empresas para aplicar esta obligación?

Para cumplir con las disposiciones de la Ley 2300, los productores y proveedores de bienes y servicios deberán registrarse en la plataforma de la CRC, para crear usuario y contraseña que les permita consultar el listado para conocer si sus clientes están registrados y los canales que tienen restringidos.

15. ¿Cómo se garantiza que las empresas no me contacten a través de los canales que registré?

Tal y como lo establece la Ley, los productores y proveedores de bienes y servicios están obligados a consultar el listado de RNE para conocer si sus clientes están registrados y los canales que tienen restringidos para abstenerse de enviar contenidos publicitarios o comerciales a los consumidores que han indicado que desean excluirse de estos envíos.

16. ¿Qué pasa si las empresas me siguen enviando información a pesar de haber hecho mi registro?

La obligación de abstenerse a contactar al consumidor es exclusivamente de las empresas por lo que, en caso de ser contactados a pesar de estar registrados, los consumidores podrán denunciar su caso ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), quien realizará las investigaciones correspondientes por posible incumplimiento de la Ley.

17. ¿Cómo garantiza la CRC la protección de mis datos si esta información va a ser consultada por todas las empresas?

La información que registren los usuarios al momento de inscribirse en el RNE adaptado por orden de la Ley 2300 de 2023 no podrá ser accedida por las empresas que consulten el RNE. Las empresas únicamente conocerán si el usuario solicitó o no la exclusión de ser contactado a través de un determinado canal.

18. ¿Puedo restringir las llamadas a mi número de teléfono fijo también?

Sí, al registrarse en el RNE puede inscribir el número de teléfono fijo que desea excluir de ser usado para ser contactado con fines comerciales y publicitarios.

19. ¿Puedo bloquear los mensajes publicitarios a través de WhatsApp o cualquier otra aplicación web de mensajería?

Con la actualización del trámite, los consumidores podrán solicitar ser excluidos de la recepción de información comercial o publicitaria a través de:

- Mensajes de texto (SMS)
- Mensajes por aplicaciones o web
- Correos electrónicos
- Llamadas telefónicas

20. ¿Puedo quitar mis excepciones cuando quiera?

Sí, accediendo con usuario y contraseña en la opción "Registro de Números Excluidos (RNE)" del Portal de Trámites CRC, podrás modificar o eliminar los datos de los canales por los que no deseas recibir mensajes comerciales o publicitarios, de igual forma, podrás actualizar tus datos básicos.

21. ¿Quién vigila y controla que las empresas cumplan con esta obligación?

La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es la entidad encargada de vigilar, investigar y sancionar los posibles incumplimientos relacionados con el Registro de Números Excluidos (RNE).

Con el fin de fortalecer estas funciones, la regulación permite que la SIC solicite a la CRC y, cuando corresponda, al validador centralizado de recursos de identificación, la información necesaria para apoyar las investigaciones relacionadas con el cumplimiento de las obligaciones del RNE.

22. ¿Cómo hago mi registro en el RNE como consumidor?

Ingresa al Portal de Trámites CRC www.tramitescrcom.gov.co en la sección "¡Aquí Puedes Realizar!" encontrarás la opción "Registro de Números Excluidos (RNE)" y sigue las instrucciones para registrarte, cuando completes el formulario recibirás un correo electrónico con un enlace para validar tu registro, luego de lo cual podrás ingresar con tu usuario y contraseña para registrar o modificar los canales por los que no deseas recibir mensajes comerciales o publicitarios.

23. ¿Cómo registro mi empresa para consulta del RNE?

Si eres empresa o persona natural y eres un productor y proveedor de bienes y servicios, ingresa al Portal de Trámites CRC en www.tramitescrcom.gov.co y realiza

tu inscripción, cuando complementes todos los pasos de este proceso y cuentes con el perfil requerido, usuario y contraseña, podrás realizar esta consulta.

24. ¿Es obligatorio que las empresas y personas productores y proveedores de bienes y servicios consulten el RNE?

Sí. La Ley “Dejen de Fregar” impone a todos los productores y proveedores de bienes y servicios en Colombia la obligación de consultar el registro antes de contactar a los consumidores que se encuentren inscritos en él y de abstenerse de enviarles información de carácter comercial y publicitario a través de los canales que los consumidores hayan indicado.

25. ¿Desde cuándo puedo registrar mi empresa para la consulta del RNE?

Los productores y proveedores de bienes y servicios podrán hacer su registro en la plataforma de Trámites CRC en la opción “Registro de Empresa” y seguir las instrucciones a partir del 3 de abril.

Este registro es indispensable para que puedan acceder a la consulta desde el 10 de abril.

26. ¿Qué datos se requieren de las empresas para crear usuario y contraseña?

Para crear un usuario las empresas deberán incluir tipo y número de documento, nombres y apellidos, dirección, teléfono o móvil y correo electrónico.

27. ¿La Creación de usuario y contraseña por parte de las empresas cuánto tarda?

Al finalizar el registro de la empresa, el sistema envía un correo electrónico de confirmación con las instrucciones para asignación del usuario y contraseña luego de lo cual podrá acceder a la consulta del RNE, que estará habilitada desde el 10 de abril.

28. ¿Cómo saber si un consumidor está en el RNE?

Para saber si un consumidor está registrado en el RNE deberá adelantar el proceso de inscripción para la realización de consultas en el Registro.

29. ¿La Inscripción de las empresas para consulta del RNE tiene costo?

No, la inscripción de las empresas para la consulta en el RNE no tiene costo.

30. ¿Mi registro en el RNE tiene costo?

No, el registro en el RNE no tiene costo ni para los usuarios ni para las empresas o personas productores y proveedores de bienes y servicios que deben consultarlo.

31. ¿La inscripción en el Registro de Números es inmediata? ¿desde cuándo se excluirán mis canales de contacto para la recepción de información comercial y publicitaria?

Los canales de contacto que como consumidor haya elegido en el RNE, serán excluidos para el envío de información comercial y publicitaria desde el siguiente día, cuando se actualizará el listado de RNE que los productores y proveedores de bienes y servicios deben consultar.

32. ¿La actualización del listado de RNE que los productores y proveedores de bienes y servicios es inmediata?

No, la actualización del listado de RNE se hará a diario, 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.

33. ¿Si mi empresa o negocio tiene varias sedes o sucursales puedo crear usuario para cada una?

La plataforma brinda la oportunidad a productores y proveedores de bienes y servicios de crear un usuario administrador y varios roles para la consulta de diferentes personas dentro de una misma empresa, por cuanto no se requiere crear usuarios y contraseña para cada sede o sucursal.

34. ¿El bloqueo de mensajes cortos de texto por parte de los proveedores de contenidos y aplicaciones de operadores también se hará desde el siguiente día de la inscripción en el RNE?

No. Aunque la inscripción o la eliminación en el Registro de Números Excluidos (RNE) se hace efectiva a partir del día hábil siguiente a la solicitud, para el caso específico de los mensajes de texto (SMS) los operadores, proveedores de contenidos e integradores tecnológicos disponen de hasta cinco (5) días hábiles para actualizar sus bases de datos y cesar el envío de mensajes comerciales o publicitarios.

Para los demás canales de contacto, como llamadas telefónicas, correo electrónico y mensajería por aplicaciones o web, los productores y proveedores de bienes y servicios deben consultar el RNE y respetar las preferencias registradas por los usuarios, conforme a las obligaciones previstas en la regulación vigente.

35. ¿Si excluyo los mensajes cortos de texto se restringirán también los mensajes de activación de servicios y verificación de datos?

No, la exclusión de canales sólo aplica para la recepción de contenidos de carácter comercial y publicitario, por cuanto estos mensajes de texto a través de los cuales algunas entidades realizan validación y verificación de datos no pueden ser restringidos. Si al realizar el RNE el usuario deja de recibir este tipo de mensajes deberá interponer su queja ante su operador y la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)

36. ¿Si ya había hecho mi registro anteriormente para limitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) puedo excluirme de los nuevos canales de contacto?

Si el usuario hizo el registro antes de esta actualización, sólo debe ingresar a la plataforma con su usuario y contraseña y elegir los canales que desea excluir, si

no recuerda sus datos para el ingreso, deberá solicitar la recuperación de su contraseña.

37. ¿Con la creación de mi usuario y contraseña ya quedo excluido de la recepción de la información comercial y publicitaria no deseada?

No, además de crear una cuenta, el usuario debe registrar los canales de contacto que quiere excluir, esto es número de línea telefónica y móvil y correo electrónico, de acuerdo con sus necesidades, en cada uno de los canales debe señalar si desea o no recibir esta información.