

ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS

Documento de respuesta a
comentarios

Versión Comité de Comisionados

Política Regulatoria y Competencia

Abril de 2024

www.crccom.gov.co

ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS – RNE

Respuestas a los comentarios realizados a la propuesta regulatoria

De conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.13.3.3 del Decreto 1078 de 2015¹, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) presenta al sector las respuestas a los comentarios y observaciones realizados a la propuesta regulatoria publicada para conocimiento y discusión sectorial "Actualización del RNE", publicada para comentarios entre los días 11 de diciembre de 2023 y 26 de enero de 2024 en el sitio web de esta Comisión. Esta propuesta, estuvo acompañada de la publicación del proyecto de resolución "Por la cual se modifican disposiciones sobre el Registro de Números Excluidos contenidas el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"².

Dentro del plazo establecido se recibieron comentarios, observaciones o sugerencias por parte de los siguientes agentes:

REMITENTE	ABREVIATURA
ASOCIACIÓN BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS DE COLOMBIA	ASOBANCARIA
ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE INTERNET	ALAI
ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNICACIONES	ANDESCO
BOLD COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO	BOLD CF
CÁMARA COLOMBIANA DE COMERCIO ELECTRÓNICO	CCCE
CÁMARA COLOMBIANA DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES	CCIT
CÁMARA DE COMERCIO COLOMBO AMERICANA	AMCHAM COLOMBIA
COLOMBIA ESL	COLOMBIA ESL
COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP.	COLOMBIA MÓVIL
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P.BIC	TELFÓNICA
COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.	COMCEL
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	ETB
HABLAME COLOMBIA S.A. ESP	HABLAME
PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.	PTC
SUMA MÓVIL S.A.S.	SUMA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	SIC

Por otro lado, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.2.2.30.8. del Capítulo 30 del Título 2 de la parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución SIC 44649 de 2010, esta Comisión diligenció el cuestionario expedido por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para verificar

¹ Decreto 1078 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones", Artículo 2.2.13.3.2. (Publicidad de proyectos de regulaciones) compilatorio del Artículo 9° del Decreto 2696 de 2004.

² Documentos dispuestos en la interacción 1 en el URL: <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-19>

si las disposiciones contempladas en el presente acto administrativo pueden tener incidencia sobre la libre competencia en los mercados, sin embargo, encontró que todas las respuestas a las preguntas fueron negativas.

Ello, por cuanto el objetivo general del proyecto es adaptar la regulación que contempla el RNE de conformidad con la Ley 2300 de 2023 para ampliar su alcance. A su vez, los objetivos específicos del proyecto son: (i) incluir en el RNE la opción para los consumidores de inscribirse para excluir la recepción de mensajes comerciales o publicitarios a través de aplicaciones web y de correo electrónico, así como también llamadas de carácter comercial o publicitario; (ii) contar con información actualizada registrada por los usuarios en el RNE para mejorar su funcionamiento; (iii) facilitar la consulta del RNE a los productores y proveedores de bienes y servicios para efectos del cumplimiento de las obligaciones impuestas por la Ley 2300 de 2023; (iv) identificar los demás elementos de la regulación vigente susceptibles de simplificación o modificación en relación con la adaptación del RNE a la Ley 2300 de 2023, y (v) implementar mecanismos de divulgación para que los usuarios conozcan herramientas para evitar la recepción de contenido comercial y publicitario no deseado.

En este sentido, con la actualización del Registro, a partir del 10 de abril de 2024, los ciudadanos podrán inscribirse para solicitar la exclusión de la recepción de mensajes comerciales o publicitarios a través de aplicaciones de mensajería, web y de correo electrónico, así como también de llamadas telefónicas por parte no sólo de los PCA, IT y operadores, sino de cualquier productor o proveedor de bienes y servicios en el país, tal y como lo establece el artículo 5 de la Ley 2300 de 2023. Con base en las disposiciones establecidas en la Ley 2300 de 2023, la CRC plantea la modificación de algunas disposiciones relacionadas con el ámbito de aplicación del RNE, 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, a través del proyecto se busca alinear la regulación general de esta Comisión con las disposiciones contenidas en la Ley 2300 de 2023, lo que implica 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.

Así las cosas, ninguna de las medidas antes indicadas tienen incidencia sobre la libre competencia, en tanto no tienen por objeto ni como efecto limitar el número o variedad de competidores en un mercado relevante, ni tampoco impone conductas a empresas o a consumidores, ni modifica condiciones en las cuales son exigibles obligaciones que han sido previamente impuestas por la ley; y, finalmente, tampoco tiene por objeto o como efecto limitar la capacidad de las empresas para competir, ni tampoco reducir los incentivos existentes para competir, ni mucho menos limita el derecho a la libre elección o a la información en cabeza de los consumidores. En efecto, en el presente caso, se aclara que es la Ley 2300 de 2023 la que impone restricciones y obligaciones a los productores y proveedores de bienes y servicios, específicamente en lo que tiene que ver con la contactabilidad para fines comerciales y publicitarios, lo que a la postre podría limitar su capacidad para desenvolverse en el mercado, por lo

Documento de respuestas a comentarios "Actualización del RNE"	Cód. Proyecto: 2000-38-3-19	Página 3 de 37	
	Actualizado: 11/04/2024	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

que tal efecto no deviene del proyecto regulatorio de esta Comisión, pues este se limita a reproducir lo dispuesto por el legislador.

En consecuencia, de conformidad con el artículo 2° de la Resolución SIC 44649 de 2010 en concordancia con el artículo 6° del Decreto 2897 de 2010, no fue necesario poner en conocimiento de la SIC el presente proyecto regulatorio con anterioridad a su expedición.

Documento de respuestas a comentarios <i>"Actualización del RNE"</i>	Cód. Proyecto: 2000-38-3-19	Página 4 de 37	
	Actualizado: 11/04/2024	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

CONTENIDO

1. COMENTARIOS GENERALES	6
2. COMENTARIOS SOBRE EL AIN	19
3. COMENTARIOS PROYECTO DE RESOLUCIÓN	21
3.1 DEFINICIÓN Y ACCESO AL RNE.....	21
3.2 ARTÍCULO 2.....	25
3.2.1 HORARIO PARA EL ENVÍO DE PUBLICIDAD	25
3.2.2 ELIMINACIÓN DE ABSTENCIÓN DE ENVÍO DE MMS PUBLICITARIOS	26
3.2.3 ARTÍCULO 2.1.18.4 ENVÍO DE SMS Y USSD.	28
3.2.4 TIEMPO PARA EFECTUAR LA EXCLUSIÓN DEL USUARIO	30
3.3 ARTÍCULO 3 – ANEXOS CONTRATO.....	33
4. FUNCIONAMIENTO DEL RNE	34
5. VIGENCIAS	36

RESPUESTA A COMENTARIOS - PROPUESTA REGULATORIA ACTUALIZACIÓN RNE

1. COMENTARIOS GENERALES

ALAI, AMCHAM COLOMBIA, CCCE, CCIT, COMCEL y PTC

Estos agentes señalaron que si bien la Ley 2300 de 2023 ordena “*la implementación de las medidas técnicas necesarias para adaptar el RNE conforme a lo establecido en la presente ley*”, las modificaciones a implementar por parte de la CRC exceden lo señalado en dicha ley y desnaturalizan el RNE, pues este es únicamente un registro de números. De ello se sigue que el RNE únicamente puede referirse y operar en relación con el número de la línea de quienes se inscriban en él. De este modo, afirman, las medidas propuestas por la CRC exceden el marco de competencias establecido en la Ley 1341 de 2009, por cuanto están dirigidas imponer obligaciones sobre servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones, en forma general, desbordando sus facultades legales, las cuales le permiten regular únicamente a los servicios de comunicaciones calificados como como servicios públicos. Adicional a todo lo anterior, **ALAI** y **CCIT** indicaron que las medidas propuestas desincentivan el envío de publicidad, especialmente a pequeñas y medianas empresas, lo que resulta altamente perjudicial para esas empresas.

Adicionalmente, manifiestan que dado que los usuarios deberán suministrar todos sus datos al momento de la inscripción en el RNE, identificando todas sus líneas, usuarios en redes sociales y correos electrónicos, esto supone un riesgo para los mismos en tanto que, posteriormente, toda esta información estará completamente disponible para todo aquel que consulte el registro.

CCCE, CCIT y COMCEL

Manifiestan que la CRC no está obligada a ampliar el RNE como lo pretende a partir de las medidas propuestas, como quiera que la potestad reglamentaria no es absoluta y, por el contrario, debe ejercerse dentro de los límites de la Constitución y la Ley.

COLOMBIA MÓVIL, COMCEL, PTC, CCCE y CCIT

Expresan que el RNE se creó específicamente para excluir o bloquear la recepción de mensajes enviados a través de SMS pues la regulación sobre códigos cortos permite identificar la modalidad del servicio, contenido o aplicación a través del cual se envían los mensajes, lo que permite su filtrado y exclusión antes de ser entregados a los usuarios inscritos en el RNE. Lo anterior, afirman, no ocurre con los

Documento de respuestas a comentarios "Actualización del RNE"	Cód. Proyecto: 2000-38-3-19	Página 6 de 37	
	Actualizado: 11/04/2024	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

nuevos canales de contacto señalados por la ley –aplicaciones de mensajería o web, correo electrónico y llamadas telefónicas–, en tanto que no es posible replicar tales filtros, de modo que la exclusión es inviable técnicamente, ni es posible controlar e interferir en el contenido de las comunicaciones. A ello agregan que los nuevos canales de contacto ya cuentan con mecanismos tecnológicos que permiten a los usuarios configurar reglas de bloqueo y exclusión, como lo son los filtros antispam, la personalización y priorización de notificaciones, entre otros.

En este contexto, **PTC** señala que debe quedar completamente claro que el deber de garantizar la no contactabilidad no depende de los PRST sino de los productores y proveedores de bienes o servicios que pretendan contactar a sus consumidores con fines comerciales y publicitarios.

Por otro lado, señalan que los usuarios ya cuentan con otros mecanismos jurídicos que tienen la misma finalidad, como el régimen de autorizaciones para el tratamiento de datos dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las restricciones para la contactabilidad establecidas en la propia Ley 2300 de 2023, por lo que, entonces, el proyecto podría ser contrario al enfoque de simplificación en el que supuestamente se debe fundamentar e incluso conlleva costos para la propia CRC.

ASOBANCARIA y HÁBLAME

Refieren que dentro de las medidas a implementar por parte de la CRC es indispensable incluir métodos de verificación que permitan validar la identidad de quienes se inscriban en el RNE. Adicionalmente, mencionan que los usuarios deberán poder individualizar los canales de contacto específicos para los cuales se inscribirán. También señalan que para efectos de que el RNE pueda funcionar como se espera, debe estar disponible para consultas en todo momento y que es necesario fijar periodo de transición, de modo que las empresas puedan adaptarse al nuevo funcionamiento del RNE.

COLOMBIA ESL

Menciona que debe quedar claro si para poder realizar la consulta en el RNE debe mediar un pago o si la misma será gratuita. Adicionalmente, señala que es necesario establecer un proceso informático automático que permita comparar de manera eficiente los datos registrados en el RNE por quienes en él se inscriban con los datos contenidos en las bases de datos de los productores y proveedores de bienes y servicios, esto dado el alto volumen de datos contenido tanto en el RNE como en las bases de datos de las empresas.

Por otro lado, **COLOMBIA ESL** también indaga si los menores de edad podrán inscribirse en el RNE o si deberán hacerlo a través de sus representantes legales, así como también sobre el término durante el cual los productores y proveedores que realicen las consultas en el RNE deben conservar el soporte de la realización de dicha consulta y finalmente sobre quién deberá ser el encargado de hacer las consultas en el registro, si el responsable o el encargado del tratamiento de los datos personales.

COMCEL

Documento de respuestas a comentarios "Actualización del RNE"	Cód. Proyecto: 2000-38-3-19	Página 7 de 37	
	Actualizado: 11/04/2024	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Manifiesta que, la CRC debe tener en consideración que aproximadamente solo el 0,01% del total de líneas existentes se encuentra inscrito en el RNE, lo que significa que es una herramienta que no reviste ninguna utilidad real en la práctica.

ETB

Afirma que dada la multiplicidad de normas sobre la materia contenidas en la Ley 1581 de 2012, la nueva Ley 2300 de 2023 y la regulación expedida por la CRC acerca del RNE, se pueden generar situaciones en donde no haya claridad respecto de la interpretación y aplicación correcta de las normas en cuestión. Así, señala que pueden existir casos en los que un usuario autorice expresamente el ser contactado y posteriormente se inscriba en el RNE, caso en el cual habrá una dificultad acerca de la manera en que se deberá proceder respecto de ese usuario por parte de los productores y proveedores de bienes y servicios.

SIC

Señala que de conformidad con el artículo 2.1.2.1.7. del Decreto 1081 de 2015, la Comisión está llamada a tener en cuenta las decisiones judiciales que puedan ser relevantes para la expedición de su regulación. De este modo, indica que en la actualidad cursan varias demandas de constitucionalidad en contra de la Ley 2300 de 2023 ante la Corte Constitucional, lo que significa que, en su criterio, existe un alto riesgo de que dicha norma sea declarada inexecutable y que por lo tanto sea necesario volver a la aplicación de la regulación sobre el RNE previa a las modificaciones propuestas por esta Comisión en el presente proyecto regulatorio.

Adicionalmente, y sin perjuicio de lo anterior, la **SIC** indica que en el proyecto regulatorio de la CRC se debe precisar que los canales de contacto que se incluyan en el RNE en virtud de lo dispuesto en la Ley 2300 de 2023 no se limitan únicamente a SMS y llamadas telefónicas, sino que también se incluyen las aplicaciones de mensajería o web y los correos electrónicos.

Respuesta CRC:

A partir de los comentarios de **ALAI, AMCHAM COLOMBIA, CCCE, CCIT, COMCEL y PTC** en relación con la desnaturalización del RNE, el cual fue creado únicamente en relación con el envío de mensajes a través de SMS y USSD, es indispensable recordar que el presente proyecto regulatorio, en su forma actual, tiene sustento en lo ordenado en la Ley 2300 de 2023. Si bien, en un principio, el RNE se diseñó con el propósito de prevenir la recepción de SMS de carácter comercial o publicitario, lo cierto es que la expedición de la Ley 2300 de 2023 amplió su alcance para incluir ahora la posibilidad de excluir otros canales de contacto utilizados para fines comerciales o publicitarios.

Documento de respuestas a comentarios "Actualización del RNE"	Cód. Proyecto: 2000-38-3-19	Página 8 de 37	
	Actualizado: 11/04/2024	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

En efecto, con el objetivo de proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, dicha ley estableció los canales, el horario 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 adición a lo anterior, el artículo 5 de la Ley señala:

"Lo dispuesto en la presente ley 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 o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario."

Lo anterior significa que las obligaciones y restricciones relacionadas con los canales de contacto, los horarios y la periodicidad, impuestas inicialmente a las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y a quienes realicen gestiones de cobranza, le serán también aplicables a los productores y proveedores de bienes y servicios tratándose de contactos con fines comerciales o publicitarios.

En este punto, y con el propósito de conocer la intención del legislador en este caso³, vale la pena hacer referencia al trámite legislativo del proyecto de ley 017 de 2021 radicado en Cámara de Representantes, que posteriormente resultó en la Ley 2300 de 2023. Inicialmente, dicho proyecto⁴ no incluía como destinatarios de las obligaciones contenidas en su articulado a los productores y proveedores de bienes y servicios. Estos agentes fueron incluidos en el informe de ponencia para segundo debate en la plenaria de la Cámara de Representantes⁵, a través del siguiente texto en el proyecto:

"Artículo 5. *Lo dispuesto en la presente ley se aplicará en los mismos términos a las relaciones comerciales entre los productores y/o proveedores de bienes y servicios que estén vigilados por una Superintendencia o sus intermediarios y el consumidor comercial."*

El texto aprobado en segundo debate por la plenaria de la Cámara de Representantes adoptó el artículo 5 del proyecto y le añadió un párrafo según el cual "[E]l emisor del mensaje deberá habilitar y disponer de un canal para que el consumidor pueda cancelar en cualquier momento la recepción de estos mensajes o correos". De este modo, el texto del proyecto sujetaba a la Ley a los productores y proveedores de bienes y servicios, sin especificar expresamente que se refería al envío de mensajes publicitarios, sin embargo, dado que ya los primeros artículos del proyecto hacían referencia a los mensajes de cobranza, se debe entender que los mensajes a que hacía referencia el párrafo agregado eran los mensajes publicitarios. Ello por cuanto la inclusión de los productores y proveedores de bienes y servicios como sujetos diferentes de las entidades que adelantan gestiones de cobranza solo habría tenido un efecto útil si el tipo de mensajes cuyo envío se restringía fuera diferente a los de cobranza,

³ Código Civil, "Artículo 27. Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu. **Pero bien se puede, para interpretar una expresión oscura de la ley, recurrir a su intención o espíritu, claramente manifestados en ella misma o en la historia fidedigna de su establecimiento**" (SNFT).

⁴ Gaceta del Congreso No. 938 del 5 de agosto de 2021.

⁵ Gaceta del Congreso No. 1709 del 26 de noviembre de 2021.

Documento de respuestas a comentarios "Actualización del RNE"	Cód. Proyecto: 2000-38-3-19	Página 9 de 37	
	Actualizado: 11/04/2024	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

es decir, fuera de carácter publicitario o comercial. A lo anterior se debe agregar que lo dispuesto en el párrafo sobre la puesta a disposición de un canal para poder cancelar la recepción de mensajes permite suponer que la voluntad del legislador era no solamente restringir las condiciones de tiempo, modo y lugar en que los productores y proveedores de bienes y servicios contactaban a sus consumidores, sino también proveer un instrumento que le permitiera a los consumidores evitar la recepción de mensajes publicitarios. Inclusive, el texto del artículo 5 aprobado por la Comisión Primera de Senado⁶ hacía referencia a una “*lista de consumidores*” que debía ser habilitada por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), de inscripción voluntaria, y que debía ser consultada por los productores y proveedores de bienes y servicios “*para excluir de ser contactados a aquellos consumidores que pertenezcan a la lista*”⁷.

Todo lo anterior permite concluir que la voluntad que el legislador plasmó en el proyecto hasta ese momento iba más allá de fijar una serie de restricciones a la forma en que los productores y proveedores de bienes y servicios contactaban a los consumidores a través de mensajes comerciales y publicitarios, pues, adicionalmente, creaba una *lista* en la que los consumidores podrían inscribirse para excluirse de ser contactados con fines comerciales o publicitarios.

Ahora bien, sin perjuicio de lo explicado, el texto del artículo 5 del proyecto que resultó en la Ley 2300 de 2023, finalmente, tuvo varios cambios, entre los que vale destacar: **(i)** la mención ahora sí expresa a que las restricciones establecidas en la ley (horarios, canales, periodicidad) se aplicarían también a la contactabilidad con fines comerciales o publicitarios específicamente a través de mensajes cortos (SMS), mensajería por aplicaciones o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas; y **(ii)** la sustitución de la mención a la *lista de consumidores* que sería habilitada por la SIC, por la referencia al ya existente Registro de Números Excluidos administrado por la CRC, el cual debería ser adaptado para ampliar su alcance ya no solo a mensajes cortos (SMS) sino también a mensajería por aplicaciones, correos electrónicos y llamadas telefónicas, por lo que este registro se constituiría como un instrumento de protección robusto para que los consumidores pudieran evitar ser contactados para fines comerciales y publicitarios.

Es por estas razones que el inciso 2º del referido artículo 5 de la Ley 2300 de 2023 estableció lo siguiente:

"El Gobierno Nacional a través del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones coordinará con la Comisión de Regulación de Comunicaciones la

⁶ Proyecto de ley No. 384 de 2022, texto aprobado en primer debate en el Senado el 22 de noviembre de 2022.

⁷ Proyecto de ley No. 384 de 2022, “*Artículo 5. Lo dispuesto en la presente ley se aplicará en los mismos términos a las relaciones comerciales entre los productores y proveedores de bienes y servicios y el consumidor comercial.*

*Para ello en la Superintendencia de Industria y Comercio, o la entidad que haga sus veces, **habilitará y reglamentará, en un término no mayor a 6 meses la creación de una lista de consumidores.** El ingreso a dicha lista se constituye como voluntario por parte del consumidor y **deberá ser consultada por los proveedores de bienes y servicios para excluir de ser contactados a aquellos consumidores que pertenezcan a la lista**” (SNFT).*

Documento de respuestas a comentarios "Actualización del RNE"	Cód. Proyecto: 2000-38-3-19	Página 10 de 37	
	Actualizado: 11/04/2024	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

implementación de las medidas técnicas necesarias para adaptar el Registro de Números Excluidos conforme lo establecido en lo presente ley con un plazo de seis (6) meses." (NSFT)

De lo anterior se desprende que el inciso 2º del artículo 5 confiere a los consumidores el derecho a no recibir, mientras se encuentren registrados en el RNE, los mensajes o llamadas telefónicas de naturaleza comercial o publicitaria⁸ a que se refiere el inciso 1º del artículo, es decir, a través de los canales de contacto allí indicados –SMS, mensajería por aplicaciones o web, correos electrónicos–, previa adaptación del RNE para esos efectos.

De conformidad con todo lo anterior, es claro que la adaptación del RNE ordenada por el legislador se refiere a su transformación en un instrumento integral para que los consumidores comerciales eviten recibir mensajes y llamadas telefónicas de carácter publicitario y comercial a través de SMS, mensajería por aplicaciones o web y correos electrónicos. De este modo, la finalidad del citado artículo 5 de la ley no es solo restringir las condiciones de tiempo, modo y lugar en que los productores y proveedores de bienes y servicios contactan a los consumidores a través de mensajes y llamadas telefónicas de carácter publicitario y comercial, sino adicionalmente dotar a los consumidores de una herramienta adicional que les permita evitar la recepción de tal tipo de comunicaciones a través de los nuevos canales de contacto antes señalados.

Así las cosas, no puede entenderse que a través del proyecto en cuestión la CRC está *desnaturalizando* el RNE, pues las medidas propuestas dan cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 2300 de 2023, norma a través de la cual el legislador decidió ampliar el alcance de dicho registro, tal y como ya se explicó.

En este contexto, en atención al comentario de **ALAI** y de la **CCIT**, acerca de que el proyecto desincentiva el envío de publicidad, lo que perjudica a pequeñas y medianas empresas, debe reiterarse que la Ley 2300 de 2023 es la que impuso el deber de adaptar el RNE y de consultarlo por parte de los productores y proveedores de bienes y servicio, de modo que el proyecto regulatorio de esta Comisión se limita a dar cumplimiento al mencionado deber a su cargo. Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que, en todo caso, la contactabilidad para fines comerciales y publicitarios debe siempre respetar las normas que componen el régimen de protección de datos personales vigente –Ley 1581 de 2012 y Ley 1266 de 2008–.

Aclarado todo lo anterior, en relación con el comentario de **ALAI**, **AMCHAM COLOMBIA**, **CCCE**, **CCIT**, **COMCEL** y **PTC** sobre una supuesta extralimitación de funciones por parte de la CRC, en la medida en que las facultades de la Comisión se limitan a la órbita de los servicios de comunicaciones como servicios públicos, lo que impide la fijación de obligaciones a cualquier tipo de servicio por fuera de esta categoría, es necesario precisar varios aspectos que se derivan directamente de las disposiciones contenidas en la recientemente expedida Ley 2300 de 2023.

Tal y como se explicó antes, fue la Ley 2300 de 2023, en su artículo 5 la que impuso nuevas obligaciones para el contacto comercial y publicitario que realicen los proveedores y productores de bienes y servicios

⁸ Distintos de aquellos de tipo masivo o dirigidos en forma indeterminada o al público en general.

Documento de respuestas a comentarios "Actualización del RNE"	Cód. Proyecto: 2000-38-3-19	Página 11 de 37	
	Actualizado: 11/04/2024	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

a los consumidores a través de mensajes enviados mediante SMS, mensajería por aplicaciones o web, correos electrónicos y a través de llamadas telefónicas. En desarrollo de lo anterior, la Ley 2300 de 2023, en el mismo artículo, ordenó la implementación de las medidas técnicas necesarias para adaptar el RNE según lo establecido en sus disposiciones. De este modo, la adaptación del RNE a las disposiciones de la ley necesariamente implica la inclusión de los nuevos canales de contacto especificados en el artículo 5.

En vista de lo anterior, es imperativo recordar que la CRC debe cumplir lo ordenado por la ley en cuestión. En ese sentido, esta Comisión está llamada por el legislador a adelantar las respectivas modificaciones e implementaciones técnicas de la plataforma del RNE, de manera que los usuarios que en él se inscriban puedan también solicitar la exclusión de los canales de contacto señalados en el artículo 5 de la ley, adicionales a SMS. Así las cosas, es claro que fue el legislador quien, a través de la Ley 2300 de 2023, decidió ampliar el ámbito del RNE, para incluir en él nuevos canales de contacto.

Esta Comisión únicamente está dando cumplimiento estricto a lo ordenado por la Ley 2300 de 2023. Por esta razón, se reitera que la CRC no está imponiendo nuevas obligaciones, ni a los PRST, ni a los PCA, ni a los IT, ni a los proveedores y productores de bienes y servicios a que se refiere la ley, ni mucho menos a las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, como lo plantean en sus comentarios **ALAI, AMCHAM COLOMBIA, CCCE, CCIT y PTC**. En el mismo sentido, la CRC tampoco está ampliando el ámbito del RNE, pues ello ya lo hizo el legislador a través de la Ley 2300 de 2023. Esta Comisión solamente está impulsando las medidas técnicas necesarias y armonizando la regulación vigente para adaptar el RNE actual de conformidad con las disposiciones de la ley y en cumplimiento del mandato del legislador, lo que no puede entenderse como un desbordamiento de sus competencias, como lo señalan **ALAI, AMCHAM COLOMBIA, CCCE, CCIT y PTC**.

Ahora bien, acerca del riesgo advertido por **ALAI, AMCHAM COLOMBIA, CCCE, CCIT y PTC** en que se pondrían los datos personales de quienes se inscriban en el RNE con ocasión de la consulta que de ellos pueda hacer cualquier proveedor y productor de bienes y servicios y en general cualquier persona, esta Comisión considera necesario precisar, en términos generales, las medidas técnicas que serán implementadas con el propósito de adaptar el RNE según las disposiciones de la Ley 2300 de 2023 en que funcionará el RNE.

Como se ha explicado, la Ley 2300 de 2023 ordenó la adaptación del RNE de modo que quienes se inscriban en él también puedan solicitar la exclusión de los contactos de tipo comercial o publicitario a través ya no solo de SMS, sino también de aplicaciones de mensajería o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas. En este contexto, las medidas técnicas implementadas para adaptar el RNE permitirán que los usuarios que se inscriban en la plataforma puedan seleccionar de forma separada el canal de contacto en el cual desean ser excluidos de la recepción de mensajes o llamadas de tipo comercial y publicitario. Así las cosas, si un usuario no desea ser contactado a través de un canal específico, podrá así seleccionarlo en la plataforma, sin que sea necesario que indique todas sus líneas, usuarios de aplicaciones y correos electrónicos.

Documento de respuestas a comentarios "Actualización del RNE"	Cód. Proyecto: 2000-38-3-19	Página 12 de 37	
	Actualizado: 11/04/2024	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Por otro lado, las medidas técnicas para la adaptación del RNE están diseñadas de tal forma que todo proveedor o productor que pretenda consultar si puede o no contactar a un consumidor con fines comerciales o publicitarios deba primero contar con los datos de ese consumidor –celular o correo electrónico–, pues es con esos datos que realizará la consulta en el RNE. De este modo, el resultado de la búsqueda únicamente se referirá a si el usuario consultado sí solicitó o no su exclusión de un determinado canal de contacto, sin que se muestren los datos que el usuario suministró al momento de su inscripción. En otras palabras, el resultado de la consulta que realice cualquier proveedor o productor de bienes y servicios únicamente informará si el usuario consultado se excluyó o no del contacto comercial o publicitario a través de cada uno de los canales de contacto individualmente considerados, pero no revelará la información que usó el usuario consultado al momento de inscribirse.

Con este modelo de operación se mitiga cualquier riesgo sobre los datos personales de quienes se inscriban en el RNE, de modo que se garantiza que la información que es provista por los usuarios al momento de registrarse no podrá ser consultada ni mucho menos divulgada por quienes consulten el RNE.

En relación con los comentarios de la **CCCE**, la **CCIT** y **COMCEL** según los cuales la CRC no está obligada a ampliar el RNE pues la potestad reglamentaria no es absoluta y esta debe ejercerse dentro de los límites de la Constitución y la Ley, es importante recordar que las modificaciones propuestas en el proyecto obedecen, precisamente, al cumplimiento de la orden contenida en el artículo 5 de la Ley 2300 de 2023. Como se explicó antes, la Ley 2300 de 2023 amplió el alcance del RNE, para incluir ahora nuevos canales de contacto para fines comerciales o publicitarios. Es en este contexto específico que la CRC tiene el deber de adaptar el RNE a lo dispuesto en la mencionada ley. Ese cuerpo normativo, es la materialización de la voluntad del legislador y fijó el marco dentro del cual esta Comisión expide ahora las medidas necesarias para adaptar su regulación general a lo dispuesto en la ley. A través del presente proyecto regulatorio, esta Comisión no está desbordando la naturaleza de sus funciones, ni está actuando desligada de los límites legales que cercan la potestad regulatoria que ejerce, pues el proyecto se refiere, precisa y exclusivamente, a las materias señaladas en la Ley 2300 de 2023 que tienen directa relación con el RNE.

Ante los comentarios de **COLOMBIA MÓVIL**, **COMCEL**, **PTC**, **CCCE** y **CCIT** en los que afirman que no es viable hacer un filtrado y una exclusión con los nuevos canales de contacto en la misma forma en que se hace con los SMS en el RNE actual, es preciso recordar que, tal como se explicó en el documento soporte del proyecto, el artículo 5 de la Ley 2300 de 2023 le confirió a los consumidores el derecho a no recibir, mientras se encuentren inscritos en el RNE, mensajes o llamadas telefónicas de tipo comercial y publicitario a través de los canales de contacto indicados en la ley. De allí surge la obligación que la Ley 2300 de 2023 le impuso a los productores y proveedores de bienes y servicios de no contactar con fines comerciales y publicitarios a los consumidores que estén inscritos en el RNE. Esta obligación a cargo de los productores y proveedores es una de abstención, de modo que su cumplimiento depende únicamente de estos agentes y no supone deberes adicionales para los PRST, ni para los PCA ni para los IT, más allá de aquellos contenidos en la regulación general vigente en relación con el envío de mensajes a través de SMS. En este sentido, el proyecto regulatorio de esta Comisión no impone ningún

Documento de respuestas a comentarios "Actualización del RNE"	Cód. Proyecto: 2000-38-3-19	Página 13 de 37	
	Actualizado: 11/04/2024	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

deber a los PRST, PCA e IT en relación con el envío de publicidad a través de los nuevos canales de contacto incorporados por la Ley 2300 de 2023 al RNE, a saber, aplicaciones de mensajería o web, correo electrónico y llamadas telefónicas.

Lo anterior significa que no es necesario que los PRST desplieguen actividades o medidas tendientes a bloquear, restringir o excluir el envío de mensajes de contenido comercial y publicitario a través de los nuevos canales de contacto introducidos por la Ley 2300 de 2023. En todo caso, para efectos de dar claridad respecto de lo anterior a todo aquel que se inscriba en el RNE, durante el procedimiento de inscripción se informará que esta se refiere a la manifestación expresa que hace el consumidor o usuario de que no querer ser contactado a través de los canales que para ello seleccione, sin que ello implique una carga de bloqueo, restricción o exclusión en cabeza de los PRST, PCA e IT en relación con los contactos comerciales y publicitarios realizados a través de aplicaciones de mensajería o web, correo electrónico y llamadas telefónicas.

Ahora bien, teniendo en cuenta los comentarios acerca de que los canales adicionales introducidos por la Ley 2300 de 2023 ya cuentan con opciones de configuración propias que habilitan a los usuarios para excluir los contactos no deseados, por ejemplo, a través de los filtros antispam, la configuración de notificaciones en los sistemas operativos, entre otros, además de que los usuarios también cuentan con otros mecanismos jurídicos que tienen esta misma finalidad, por lo que el proyecto incluso podría ser contrario al enfoque de simplificación regulatoria e implicaría nuevos costos para la CRC, es necesario para esta Comisión poner en consideración dos hechos. En primer lugar, si bien es cierto que los usuarios cuentan con diferentes opciones, dependiendo del canal de contacto de que se trate, para impedir o restringir la posibilidad de ser contactados con fines comerciales y publicitarios, lo cierto es que el artículo 5 de la Ley 2300 de 2023, tal como ya se ha explicado en este documento, resolvió conferir una nueva forma de protección a los consumidores y usuarios basada en la posibilidad de inscribirse en el RNE ya no solo para solicitar la exclusión de SMS de contenido comercial y publicitario, sino ahora también para solicitar la exclusión de este tipo de contactos a través de otros canales.

Esta nueva forma de protección para los consumidores y usuarios, derivada de la ampliación de los canales de contacto susceptibles de ser inscritos en el RNE, debe entenderse como una herramienta complementaria, a través de la cual el legislador adiciona el conjunto de mecanismos legales existentes para la protección de los consumidores, específicamente en materia de privacidad e intimidad. Así, no debe entenderse que la inclusión de nuevos canales de contacto en el RNE ordenada por el legislador sea opuesta o incompatible con las diversas opciones propias del funcionamiento de cada canal de contacto y que permiten a los usuarios restringir la recepción de mensajes y llamadas de tipo comercial y publicitario. En todo caso, la existencia de estas opciones, inherentes al funcionamiento de cada medio en concreto, no es conocida por todos los usuarios, pues ello puede depender del nivel de conocimiento de cada persona, lo que de plano puede reducir su nivel de efectividad en la práctica.

En segundo lugar, se debe nuevamente recordar que la decisión de incluir nuevos canales de contacto en el RNE tuvo origen en la expedición de la Ley 2300 de 2023, a lo que se suma que, de forma expresa, le legislador emitió una orden dirigida a esta Comisión para que implementara las medidas técnicas

Documento de respuestas a comentarios "Actualización del RNE"	Cód. Proyecto: 2000-38-3-19	Página 14 de 37	
	Actualizado: 11/04/2024	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

necesarias para adaptar el RNE. Por este motivo, esta Comisión está llamada a dar cumplimiento estricto a la orden contenida en el ya referido varias veces artículo 5 de la Ley 2300 de 2023.

Por otro lado, es cierto que los usuarios cuentan con diversos mecanismos jurídicos que tienen la finalidad de impedir los contactos comerciales y publicitarios no deseados, como por ejemplo lo dispuesto en el régimen general de protección de datos personales –Ley 1581 de 2012–, así como también lo dispuesto en la misma Ley 2300 de 2023 sobre restricciones horarias, de periodicidad y de canales de contacto, además de la necesidad de contar con la autorización específica de los consumidores y usuarios para ser contactados a través de uno o varios canales específicos. Sin embargo, como ya se advirtió, la posibilidad de solicitar la exclusión de los contactos publicitarios a través de nuevos canales mediante la inscripción en el RNE se configura, por la voluntad del legislador, como un nuevo mecanismo para materializar la protección del derecho a la intimidad y de los datos personales de los usuarios. En todo caso, es necesario resaltar que la plataforma tecnológica del RNE, así como también sus términos y condiciones y la política de tratamiento de datos adoptada por la CRC, permiten garantizar en todo momento la protección de los derechos contenidos en el régimen de protección de datos personales en relación con los usuarios que se inscriban en el RNE.

En este contexto, no puede afirmarse que la implementación de las medidas técnicas necesarias para la adaptación del RNE a las disposiciones de la Ley 2300 de 2023 vaya en contra del enfoque de simplificación regulatoria, pues ante la expedición de dicha normativa, esta Comisión está llamada a dar cumplimiento a la voluntad del legislador a este respecto. Ciertamente, el enfoque de simplificación regulatoria *“tiene como finalidad contar con un marco regulatorio dinámico, sencillo que goce de lenguaje claro y que reconozca que hace parte de un marco normativo sectorial, así como que, si bien la regulación genera costos y cargas administrativas, estos no sean excesivos”*, de modo que *“no se refiere únicamente a la reducción o eliminación de regulación, sino que es un concepto más amplio que incluye mejoras en los procesos de interacción con los sujetos de la regulación y de estos con sus usuarios”*⁹, lo que no es incompatible con el cumplimiento de una medida legislativa, como ocurre en el presente caso.

Finalmente, en relación con los costos que se deriven de la adaptación del RNE, lo cierto es que los mismos serán asumidos por la CRC en virtud de la orden emitida por el legislador, por lo que ni los PRST, ni los PCA, ni los IT, ni los productores y proveedores de bienes y servicios a que se refiere la Ley 2300 de 2023 tendrán que asumir costo alguno relacionado con la implementación de las medidas técnicas de adaptación.

Frente al comentario de **ASOBANCARIA** y de **HÁBLAME** sobre la necesidad de verificar la identidad de quienes se inscriban en el RNE, quienes además deberán poder determinar los canales de contacto de los cuales solicitan excluirse, se debe aclarar por parte de esta Comisión que durante la inscripción en la plataforma del RNE se llevará a cabo un proceso de verificación que permita confirmar la identidad del usuario.

⁹ Comisión de Regulación de Comunicaciones. Documento de Política de Mejora Regulatoria, 2022. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/webcrc/noticias/documents/documento-politica-mejora-regulatoria-crc.pdf>.

Documento de respuestas a comentarios "Actualización del RNE"	Cód. Proyecto: 2000-38-3-19	Página 15 de 37	
	Actualizado: 11/04/2024	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Adicionalmente, en relación con la posibilidad de que el RNE sea consultada las 24 horas del día los 365 días del año, la plataforma estará disponible en forma permanente e ininterrumpida, de modo que quienes deseen inscribirse y quienes deseen realizar consultas puedan hacerlo en cualquier momento.

Ahora bien, en relación con la necesidad de un periodo de transición, es necesario reiterar que fue la Ley 2300, expedida el 10 de julio de 2023, la que ordenó a esta Comisión la implementación de las medidas técnicas para la adaptación del RNE según las disposiciones contenidas en ese cuerpo normativo. Esto significa que las medidas necesarias para adaptar la plataforma del RNE le corresponden a la CRC y no a los PRST, ni a los PCA, ni a los IT, ni tampoco a los productores y proveedores de bienes o servicios a que hace referencia la ley. En igual sentido, se debe recordar que la Ley 2300 de 2023, entró en vigor el 10 de octubre de 2023¹⁰. A ello se agrega que, de conformidad con el segundo inciso segundo del artículo 5 de la ley¹¹, la implementación de las medidas técnicas necesarias para adaptar el RNE a las disposiciones de la ley deberá finalizarse en un plazo de 6 meses a partir de la entrada en vigor de la ley, lo que significa que dicha adaptación deberá tener lugar a más tardar el 10 de abril de 2024. Teniendo en cuenta lo anterior, no es posible para esta Comisión establecer un periodo de transición que desconozca el término máximo fijado por el legislador.

Sobre el comentario de **COLOMBIA ESL** en el que indaga si las consultas que se realicen en el RNE será gratuita o si tendrá algún costo para quien hace las búsquedas, se debe señalar que tanto la inscripción que hagan los consumidores y usuarios, como también las consultas que hagan los diferentes productores y proveedores de bienes y servicios serán totalmente gratuitas, teniendo en cuenta que es con ocasión de la Ley 2300 de 2023 que se realiza esta adaptación de dicho registro, a lo que se suma que, en la actualidad, el RNE ya es una herramienta que funciona de manera gratuita.

Ahora bien, en relación con lo señalado acerca de que se debe establecer un proceso informático automático que permita comparar los datos inscritos en el RNE con aquellos contenidos en las bases de datos de los productores y proveedores de bienes y servicios, esta Comisión debe precisar que dado que cualquiera deberá poder consultar el registro, y reconociendo que cada agente tiene necesidades específicas en esta materia, las medidas técnicas a implementar por parte de la Comisión permitirán la realización de consultas de forma masiva y no masiva, lo que permitirá que las consultas se hagan de manera eficiente.

Así las cosas, las consultas de tipo masivo podrán realizarse a través del cargue de archivos con extensión .csv, de un tamaño máximo de 3 Mb y con hasta 10.000 registros en la plataforma de

¹⁰ "Artículo 10. Vigencia. La presente ley entrará en vigor en un plazo de tres (3) meses contados a partir de su promulgación (...).";

¹¹ "Artículo 5. (...) El gobierno nacional a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones coordinará con la Comisión de Regulación de Comunicaciones la implementación de las medidas técnicas necesarias para adoptar el Registro de Números Excluidos conforme a lo establecido en la presente ley con un plazo de seis (6) meses".

Documento de respuestas a comentarios "Actualización del RNE"	Cód. Proyecto: 2000-38-3-19	Página 16 de 37	
	Actualizado: 11/04/2024	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

“Trámites CRC”¹², de modo que la plataforma realizará la consulta de todos y cada uno de los registros contenidos en dicho archivo en un mismo procedimiento, con lo que aquellos agentes económicos que tengan bases de datos para la contactabilidad comercial o publicitaria de gran tamaño podrán realizar tales consultas de forma eficiente. En todo caso, la plataforma del RNE también contará con una opción para realizar consultas no masivas, en las que se podrá ingresar los datos de los usuarios a quienes se pretende consultar uno por uno, solución que está destinada, principalmente, a agentes económicos de menor tamaño.

Adicionalmente, la plataforma RNE brindará el servicio a través de WEB Service el cual recibirá un listado de correos o líneas telefónicas para consultar la base de datos y retornará el resultado de estos registros que se encuentren. Este WEB Service está diseñado para que pueda ser utilizado por los sistemas de información de los agentes económicos tanto de gran o menor tamaño facilitando la automatización de la consulta de esta información.

Ahora, sobre lo indicado en relación con la inscripción de menores de edad, sobre la calidad que debe tener quien realice las consultas en el RNE –responsable o encargado del tratamiento de los datos– y finalmente sobre el término durante el cual el productor o proveedor deberá conservar la prueba de la consulta en el registro, como lo manifiesta **COLOMBIA ESL**, esta Comisión considera necesario precisar varios aspectos sobre las materias objeto de los comentarios. En primer lugar, debe indicarse que la inscripción en el RNE únicamente podrá ser realizada por parte de personas mayores de edad, sin perjuicio de que en el futuro se habilite la opción de inscripción de menores por intermedio de su representante legal. En segundo lugar, en relación con la consulta que se realice en el RNE, se debe recordar que quienes ejerzan el tratamiento de los datos personales deben dar cumplimiento a todas las disposiciones contenidas en el régimen general de protección de datos personales –Ley 1581 de 2012–, independientemente de si ostentan la calidad de responsable o encargado del tratamiento de los datos. Finalmente, valga destacar que dentro de la regulación expedida por esta Comisión no se impone el deber de conservar evidencia de las consultas que se realicen en el RNE, de modo que la decisión de conservar o no soporte alguno sobre las consultas es de cada productor y proveedor, siempre en el marco de lo dispuesto en el régimen de protección de datos personales.

Ante el comentario de **COMCEL** según el cual no es necesario mantener el RNE debido a su poca utilización por parte de los usuarios, se debe tener en cuenta que el presente proyecto tiene como finalidad dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 2300 de 2023, el cual presupone la existencia del RNE. Lo anterior significa, entonces, que esta Comisión no puede suprimir una figura que está dispuesta en la legislación. Adicionalmente, tal y como se indicó en el documento soporte del proyecto, se debe indicar que la ampliación del RNE a través de la inclusión de nuevos canales de contacto posiblemente dará lugar a un incremento sustancial en el uso del registro como herramienta de protección y bienestar de los usuarios.

¹² <https://tramitescrc.com.gov.co/tramitesCRC/publico/index.xhtml>

Documento de respuestas a comentarios "Actualización del RNE"	Cód. Proyecto: 2000-38-3-19	Página 17 de 37	
	Actualizado: 11/04/2024	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Frente al comentario de **ETB** según el cual la existencia de multiplicidad de normas –la Ley 1581 de 2012, la Ley 2300 de 2023 y la regulación sobre el RNE–, puede generar ambigüedades respecto de la norma aplicable en algunos casos, se debe mencionar que el presente proyecto no introduce medidas contrarias a las normas en mención sino que, por el contrario, tiene como finalidad adaptar una herramienta ya existente –el RNE– a los postulados de la Ley 2300 de 2023, de modo que la interpretación de la regulación que expida esta Comisión debe hacerse siempre en consonancia con lo dispuesto en las leyes indicadas. En todo caso, siempre que exista autorización expresa de un usuario para ser contactado por un agente específico, ya sea con ocasión de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 o de lo dispuesto en la Ley 2300 de 2023, su eventual inscripción en el RNE implicaría que no podría ser contactado por quien obtuvo su autorización de conformidad con dichas leyes. En este caso, la inscripción en el RNE debe entenderse como dirigida a otros agentes, que no tengan la autorización del usuario, de modo que estos deban abstenerse de contactarlo a través de los canales que indique el usuario inscrito.

En relación con el comentario de la **SIC** según el cual, en desarrollo del proyecto regulatorio, en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 2.1.2.1.7. del Decreto 1081 de 2015, la Comisión debe tener en cuenta las decisiones judiciales que pudieran tener impacto o ser relevantes para la expedición del acto, es necesario precisar dos aspectos¹³. En primer lugar, se debe destacar que el anterior análisis debe necesariamente entenderse como referido a las providencias judiciales que hayan sido expedidas y que, directa o indirectamente, tengan relación con los aspectos objeto de regulación, de modo que para el diseño y elaboración de la regulación se tengan en cuenta los argumentos y razonamientos utilizados por los distintos órganos judiciales de cierre de cada jurisdicción, con lo que se compatibiliza la regulación con lo enseñado por la jurisprudencia con ocasión del análisis de casos concretos. Entendido lo anterior, se debe afirmar que, tratándose de demandas de constitucionalidad presentadas ante la Corte Constitucional que pretendan la declaratoria de inexecutable de una ley y que aún no han sido falladas, estas no se pueden considerar como decisiones judiciales, como es de conocimiento de la **SIC**, dichas acciones apenas corresponden a procedimientos legales pendientes de decisión.

En segundo lugar, y como consecuencia de lo anterior, debe entenderse que a pesar de que exista una demanda de constitucionalidad¹⁴ en contra de la Ley 2300 de 2023 –norma que da origen al presente proyecto regulatorio en su forma actual, hasta tanto la Corte Constitucional no haya emitido una decisión al respecto, la ley en mención se encuentra vigente y por lo tanto tiene plenos efectos jurídicos. En consecuencia, no es posible para esta Comisión abstenerse de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5 de la ley en cuestión sobre la implementación de las medidas técnicas necesarias para adaptar el RNE a lo dispuesto en dicho cuerpo normativo solo por la existencia de una acción legal cuya

¹³ "Artículo 2.1.2.1.7. Contenido de la memoria justificativa en lo relativo a la viabilidad jurídica. El estudio de viabilidad jurídica deberá incluir los siguientes aspectos: (...) 4. Revisión y análisis de las decisiones judiciales de los órganos de cierre de cada jurisdicción que pudieran tener impacto o ser relevantes para la expedición del acto."

¹⁴ Demanda de constitucionalidad presentada por Gilma del Carmen Ávila Tordecilla, con expediente No. D0015567 de la Corte Constitucional, admitida el 18 de enero de 2024. Se debe resaltar que las demandas de constitucionalidad identificadas con expedientes No. D0015562 y D0015597 fueron rechazadas por la Corte Constitucional al no haber sido subsanadas en debida forma por parte de los accionantes.

Documento de respuestas a comentarios "Actualización del RNE"	Cód. Proyecto: 2000-38-3-19	Página 18 de 37	
	Actualizado: 11/04/2024	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

resolución está pendiente, más aún si se tiene en cuenta que la ley fija un plazo de 6 meses, contados a partir de su entrada en vigor, para efectos de implementar las medidas necesarias para adaptar el RNE.

En todo caso, dada la importancia de la decisión que sobre la materia tome la Corte Constitucional, esta Comisión se encuentra adelantando un monitoreo permanente en relación con los resultados de la demanda de constitucionalidad que sí fue admitida por dicha alta corte.

Ahora bien, teniendo en cuenta el comentario de la **SIC** en el que señala que de conformidad con lo dispuesto en la Ley 2300 de 2023 el RNE no debe limitarse únicamente a mensajes SMS y a llamadas telefónicas, sino también incluir mensajería por aplicaciones o web y correos electrónicos, se debe indicar que las medidas técnicas implementadas por esta Comisión para la adaptación del RNE se refieren a todos los nuevos canales señalados por la mencionada ley, a saber, mensajería por aplicaciones o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas, en adición a los SMS, tal como quedó dispuesto en la propuesta regulatoria de esta Comisión.

2. COMENTARIOS SOBRE EL AIN

ETB

Indica que es necesario cumplir todos los pasos de AIN, como la socialización de las alternativas y la revisión de los criterios de impacto, su ponderación e importancia o evaluación con el sector. Así mismo expresa que con un ejercicio de socialización se podía evidenciar los costos asociados a la implementación de la CRC y de los PRST por motivos de las adecuaciones y desarrollos en los aplicativos y plataformas de estos.

Respuesta CRC:

Respecto al comentario de **ETB** donde expresa que es necesario cumplir todos los pasos de Análisis de Impacto Normativo (AIN), entre estos, la socialización de las alternativas y la revisión de los criterios de impacto, su ponderación e importancia o evaluación con el sector, antes de plantear la posibilidad de presentar una propuesta regulatoria. Es pertinente aclarar, como se explicó en el documento soporte que acompaña la propuesta regulatoria, que existen dos tipos de análisis de impacto normativo: el AIN simple y completo, según el tipo de riesgo, costos, el impacto y las implicaciones de la norma que se va a diseñar, en este sentido cada tipo de AIN cuenta con diferentes etapas de análisis.

Documento de respuestas a comentarios "Actualización del RNE"	Cód. Proyecto: 2000-38-3-19	Página 19 de 37	
	Actualizado: 11/04/2024	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

En particular, el **AIN completo** consta de siete etapas¹⁵, que van desde la definición del problema hasta la consulta pública final del documento resultante del ejercicio. Se considera necesario el desarrollo de un AIN completo cuando se vaya a expedir una nueva regulación, o cuando se vaya a modificar una regulación existente y dicha modificación implique aumentar requisitos de observancia, o imponer costos adicionales para su cumplimiento¹⁶.

Sin embargo, para este proyecto regulatorio, se consideró apropiado la aplicación de un **AIN simple** dado que las modificaciones que se plantean mediante la Ley 2300 de 2023, implican, como se expuso en el documento soporte: (i) alineación de los artículos del Régimen de Protección de Usuarios de los servicios de comunicaciones (RPU) de acuerdo a lo establecido en la ley, en tanto se realizará una revisión y armonización de los artículos que hacen referencia al RNE y otras disposiciones relacionadas; (ii) que no existen alternativas de implementación, dado que los ajustes a la plataforma del RNE se harán conforme a las disposiciones de la Ley, y el tiempo y costos de dichas modificaciones depende de las necesidades técnicas y operativas que se identifiquen; y (iii) costos asociados únicamente a la administración, dado que las modificaciones a la plataforma del RNE no generan costos a los agentes regulados o a la sociedad más allá de los que implique el acceso a la plataforma.

Además, es importante aclarar que el AIN simple, consta de cinco etapas, a través de las cuales se busca destacar los elementos principales y las razones de necesidad por las cuales se debe modificar la regulación. En este sentido, las etapas del AIN simple son:

Ilustración 2. Etapas del AIN simple



¹⁵ Etapas generales del AIN completo: i) Problema, ii) Objetivos, iii) Alternativas, iv) Análisis y evaluación de alternativas, v) Conclusiones y alternativas elegidas, vi) Implementación y monitoreo, y vii) Consulta pública.

¹⁶ DNP 2021. Guía Metodológica para la Elaboración de Análisis de Impacto Normativo (AIN). Grupo de Modernización Del Estado (GME), pág. 7. El documento puede ser consultado a través del enlace:

https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/ModernizacionEstado/EReI/Guia_Metodologica_AIN.pdf

Fuente: Guía Metodológica para la Elaboración de Análisis de Impacto Normativo (AIN)-DNP, GME (2021).

A partir de lo anterior, se evidencia que en el caso de la aplicación del AIN simple no se debe pasar por las etapas de construcción de alternativas, ni de evaluación mediante criterios, por lo cual tampoco se surtirán en este caso socialización de las alternativas y la revisión de los criterios de impacto, su ponderación e importancia o evaluación con el sector.

Respecto al comentario de **ETB** sobre los costos en los que deben incurrir los PRST en sus sistemas para dar cumplimiento a la Ley 2300 de 2023, es de mencionar que estos son derivados de la expedición de la mencionada ley, y no de las adecuaciones regulatorias que se deben realizar para dar cumplimiento a dicha norma superior. Ahora bien, en relación con los procesos de consulta actuales por parte de los PRST y los PCA para los de mensajes cortos, este formato mantiene la misma estructura que se viene trabajando desde la expedición de la Resolución CRC 6522 de 2022. En este sentido, las casillas, formatos y demás asuntos de la validación del archivo de RNE que se recibe y se envía a la CRC no tendrá adiciones o modificaciones, y por tanto no se deberán hacer adecuaciones y desarrollos en los aplicativos y plataformas de los operadores.

Por otra parte, la consulta a los nuevos canales que establece la Ley 2300 de 2023, se realizarán mediante un nuevo formato que aplica para cualquier productor o proveedor de bienes y servicios en el país, incluidos los PCA, IT y operadores, como se mencionó, este costo de transacción (consulta al RNE) es una obligación establecida por una norma superior, y el regulador solo dispone de la plataforma en cumplimiento a la ley; y adicional la consulta para cada uno de los agentes se hará de manera gratuita.

3. COMENTARIOS PROYECTO DE RESOLUCIÓN

3.1 DEFINICIÓN Y ACCESO AL RNE

ASOBANCARIA

Sugiere eliminar de la definición la mensajería por aplicaciones o web, dado que este tipo de mensajería aparece cuando la persona voluntariamente ingresa a la app o comunicaciones masivas.

Así mismo, solicita se aclare que, una vez llevado a cabo el registro, el titular del dato pueda autorizar para ser contactado para efectos comerciales o publicitarios. Indica que esto dado que no puede estar la limitación al titular de disponer de sus datos y entender el registro como un todo o nada estaría afectando los derechos del titular.

Finalmente recomienda que en el inciso segundo del artículo 2.1.18.1 correspondiente al acceso al RNE se adicione también que lo que se subraya a continuación: *"los contactos que tengan como finalidad informar al consumidor sobre la confirmación oportuna de las operaciones monetarias de las realizadas,*

Documento de respuestas a comentarios "Actualización del RNE"	Cód. Proyecto: 2000-38-3-19	Página 21 de 37	
	Actualizado: 11/04/2024	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

sobre ahorros voluntarios y cesantías, enviar información solicitada por el consumidor o generar alertas sobre transacciones fraudulentas, inusuales o sospechosas, y en general todo contacto que tenga como objetivo informar acerca del estado de los productos o servicios tomados por el consumidor.” Lo anterior, señala, que en aras de armonizar la resolución que se expida con las disposiciones del artículo la ley

COLOMBIA ESL

Señala que es importante aclarar que la ley establece la posibilidad de contactar a los consumidores y usuarios cuando estos otorguen su consentimiento por lo que el registro solo aplicaría cuando el usuario no hubiese dado este. En esta línea menciona que es importante incluir dentro de la lista de exclusiones para ser contactado cuando el consumidor tiene una relación contractual vigente que es el motivo por el cual el proveedor o productor de bienes de servicios lo contacta, ya que limitar esto afectaría el ejercicio de los derechos y las obligaciones de las partes, y dificultar la adecuada prestación de servicios.

BOLD

En relación con el artículo 2.1.18.1. del acceso al RNE solicita se excluya a aquellos contactos que tengan por finalidad informar el estado de los servicios contratados o productos adquiridos, modificaciones o novedades presentadas frente dichos productos dado que esto se hace en muchas ocasiones para dar seguimiento al cliente.

PTC

Manifiesta que la facultad principal dada a la CRC por la Ley 1341 de 2009 es la de expedir las reglas y normas para los mercados de los servicios de comunicaciones, postales y de televisión en Colombia y que por esto debe clarificarse en la definición del RNE que los principales sujetos pasivos sobre los cuales recaen las cargas y obligaciones no son los PRST, PCA e IT, sino todas las personas naturales y jurídicas que realicen actividades comerciales y de cobranza.

En este sentido, señala que pensar lo contrario sería inviable al pretender que los PRSTM bloqueen los mensajes publicitarios o comerciales indicando que esto desbordaría las facultades de la CRC al regular sectores distintos al TIC y que además su implementación sería imposible técnica y legítimamente, pues además de desbordar las facultades de la CRC que estaría expidiendo regulación aplicable a sectores distintos al sector de las telecomunicaciones, se tornaría en imposible la implementación de dicho alcance para los PRSTM, pues no hay forma técnica ni legítimamente para que un PRSTM logre identificar una llamada, un correo electrónico, un mensaje a través de aplicaciones o web, por medio del cual un tercero esté tratando de contactar a un usuario o consumidor con fines publicitarios o comerciales.

Con justificación en lo anterior indica que la ampliación del RNE debe ser dirigida a establecer los mecanismos para que las empresas o comerciantes puedan acceder a este y así a cumplir con sus

Documento de respuestas a comentarios "Actualización del RNE"	Cód. Proyecto: 2000-38-3-19	Página 22 de 37	
	Actualizado: 11/04/2024	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

obligaciones. En esta línea, propone incluir en la definición del RNE explícitamente que aplica para los consumidores que no deseen ser contactados por "personas naturales y jurídicas que realicen actividades comerciales y de cobranza".

Así las cosas, respetuosamente sugerimos a la CRC que modifique el artículo 1 del proyecto regulatorio sobre la definición del RNE así:

"REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS (RNE). Base de datos en la que se podrán inscribir los consumidores y usuarios que no deseen ser contactados **personas naturales y jurídicas que realicen actividades comerciales y de cobranza**, mediante el envío de mensajes publicitarios a través de mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones web, correos electrónicos, ni mediante llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario"

SUMA

Solicita precisar si el cambio en la definición del RNE aplica también para los usuarios de servicio fijo que utilizan los canales que se identifican en la propuesta.

TELEFÓNICA

Manifiesta que la CRC cuenta con amplias y expresas facultades legales para que el RNE quede estructurado de manera tal que resulte aplicable a "todas 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." Por lo anterior, propone modificar el inciso final del artículo 2.1.18.1 con lo siguiente: "Los productores y proveedores de bienes y servicios ~~podrán~~ **tendrán que acceder al RNE para efectos de conocer si los consumidores o usuarios a quienes pretenden contactar para fines comerciales o publicitarios se encuentran inscritos en él o no.**"

Respuesta CRC:

Frente a los comentarios de **ASOBANCARIA, BOLD** y **COLOMBIA ESL** en los que señalan que se debe tener en cuenta en la definición del RNE que este aplica solo cuando los usuarios no hayan dado su consentimiento y así mismo que no se debería incluir las aplicaciones web dado que este tipo de mensajería aparece cuando la persona voluntariamente ingresa a la app, como se ha mencionado en el documento soporte de la propuesta regulatoria y en la Sección 1 del presente documento, la CRC no está regulando los medios a través de los cuales se pueden contactar a los consumidores por parte de los productores y proveedores de bienes y servicios, puesto que esto ya se encuentra determinado por la Ley 2300 de 2023, la cual define las circunstancias y requisitos de tiempo, modo y lugar para contactar a los consumidores, y dentro de los que se encuentra contar con la correspondiente autorización, tal y

Documento de respuestas a comentarios "Actualización del RNE"	Cód. Proyecto: 2000-38-3-19	Página 23 de 37	
	Actualizado: 11/04/2024	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

como lo ordenan los artículos 2¹⁷ y 3¹⁸ de esa ley –aplicables a la contactabilidad comercial y publicitaria en virtud del artículo 5¹⁹–, en línea con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, en especial relación con los principios finalidad, de libertad y de acceso y circulación restringida²⁰ y con las normas sobre autorización del titular de los datos personales²¹.

Bajo este contexto, se aclara nuevamente que la CRC con la propuesta regulatoria se encuentra armonizando el marco regulatorio a lo dispuesto en la Ley 2300. En otras palabras, busca adaptar las normas para posibilitar a los proveedores de bienes y servicios consultar el RNE y permitir a los usuarios expresar su decisión de no ser contactados para recibir mensajes publicitarios a través de diversos medios, como SMS, aplicaciones o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas comerciales de acuerdo con lo dispuesto en la mencionada ley. En este sentido, debe reiterarse que, aunque la propuesta no detalla los casos específicos en los que los proveedores pueden o no contactar a un consumidor, subraya que deben cumplir con lo establecido en la ley al hacerlo.

De acuerdo con lo anterior, la CRC no acoge el comentario ya que la CRC facilita el acceso al RNE para los productores y proveedores de bienes y servicios, sin embargo, la responsabilidad de cumplir con las obligaciones establecidas en la ley recae en dichos productores y proveedores quienes deben asegurarse de cumplir la normatividad vigente.

En esta línea, **ASOBANCARIA** solicita incluir en el artículo 2.1.18.1. un texto adicional donde se identifique claramente que la inscripción del RNE no puede afectar en general todo contacto que tenga como objetivo informar acerca del estado de los productos o servicios tomados por el consumidor. Sobre este aspecto es de mencionar que, como ya se explicó antes, es la Ley 2300 de 2023, y no el presente proyecto, la que establece el ámbito de funcionamiento del RNE, de modo que esta Comisión no puede extender su alcance más allá de lo dispuesto en esa ley. No obstante, en la modificación realizada al artículo 2.1.18.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 se incluyó, textualmente, una disposición que replica lo señalado en el artículo 8 de la Ley 2300 de 2023, sobre contactos que tienen como "*finalidad informar al consumidor sobre la confirmación oportuna de las operaciones monetarias, sobre ahorros*

¹⁷ Ley 2300 de 2023. "Artículo 2. Canales autorizados. Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las personas naturales y jurídicas que ejerzan actividades de cobranza **sólo podrán contactar a los consumidores mediante los canales que estos autoricen para tal efecto**, los cuales deberán ser informados y socializados previamente por parte de las entidades de cobranza con el fin de que los consumidores elijan cuáles autoriza" (SNFT).

¹⁸ Ley 2300 de 2023. "Artículo 3. Horarios y periodicidad. (...) Parágrafo. En caso de que el consumidor requiera ser contactado en horarios distintos a los establecidos en el presente artículo, **deberá manifestarlo expresamente a través de un instrumento distinto al contrato** o acto que rige la relación jurídica entre el consumidor y el gestor de cobranza y posterior a la suscripción del mismo." (SNFT).

¹⁹ Ley 2300 de 2023. "Artículo 5. Lo dispuesto en la presente ley 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 o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario."

²⁰ Ley 1581 de 2012. "Artículo 4. Principios para el tratamiento de datos personales. (...) b. Principio de finalidad (...) c. Principio de libertad (...) f. Principio de acceso y circulación restringida".

²¹ Ley 1581 de 2012. "Artículo 9. Autorización del titular. Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior".

Documento de respuestas a comentarios "Actualización del RNE"	Cód. Proyecto: 2000-38-3-19	Página 24 de 37	
	Actualizado: 11/04/2024	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

voluntarios y cesantías, enviar información solicitada por el consumidor o generar alertas sobre transacciones fraudulentas, inusuales o sospechosas”, con lo que, precisamente, se exceptuarían aquellos casos en los que el usuario ha solicitado información respecto de productos o servicios por él contratados. A lo anterior se debe agregar que la solicitud de exclusión que se materializa a través del RNE no se referirá a aquellos casos en los que el usuario ha autorizado a un determinado agente el envío de información comercial y publicitaria específica relacionada con los productos o servicios contratados, ni a información cuyo envío deba hacerse en virtud del cumplimiento de deberes establecidos en el ordenamiento jurídico.

En cuanto a los comentarios de **PTC** y **TELEFÓNICA**, donde solicitan especificar que los principales agentes afectados por las cargas y obligaciones propuestas no son exclusivamente los PRST, PCA e IT, sino en términos generales que las disposiciones contenidas en la resolución que acompaña la publicación de este documento son de obligatorio cumplimiento por las personas naturales y jurídicas involucradas en actividades comerciales y de cobranza, es relevante aclarar que la propuesta regulatoria no busca que los PRSTM bloqueen mensajes publicitarios o comerciales, a través de los nuevos canales indicados por la Ley 2300 de 2023, a saber, mensajería por aplicaciones o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas. Más bien, se enfoca exclusivamente, como se detalla tanto en el documento soporte²², como a lo largo de este documento, en la adaptación del RNE actual para permitir el acceso a otros agentes distintos a los PRST, PCA e IT. En este contexto, no se imponen nuevas obligaciones relacionadas con el bloqueo de SMS comerciales o publicitarios, ya que no se están realizando modificaciones a las obligaciones existentes en este ámbito.

En cuanto al comentario de **SUMA** en el que sugiere precisar si los cambios aplican también para los usuarios de servicio fijo que utilizan los canales que se identifican en esta propuesta, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 2300 de 2023 la consulta del RNE aplica para todos los productores y proveedores de bienes y servicios y la inscripción a este lo puede hacer cualquier persona natural o jurídica.

3.2 ARTÍCULO 2

3.2.1 HORARIO PARA EL ENVÍO DE PUBLICIDAD

SIC

Propone que debe quedar explícito que los horarios serán aplicables para aquellos usuarios que no están inscritos en el RNE.

COLOMBIA MÓVIL

²² CRC. Documento Soporte, proyecto regulatorio “Actualización del Registro de Números Excluidos” (2023). Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-19/Propuestas/documento-soporte-rne-11-12-23.pdf>.

Documento de respuestas a comentarios "Actualización del RNE"	Cód. Proyecto: 2000-38-3-19	Página 25 de 37	
	Actualizado: 11/04/2024	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Señala que según lo propuesto en el artículo 2 de la propuesta se entiende que la responsabilidad del envío de mensajes debe recaer sobre los proveedores o productores de bienes y servicios y no exclusivamente sobre los PRSTM, pero que lo redactado en el artículo 2.1.18.2 sobre el horario para el envío de publicidad induce a que la responsabilidad recaea en los PRSTM por lo que solicita incluir que quede explícito que este horario aplica a los **productores y proveedores de bienes y servicios**.

Respuesta CRC:

En relación con el comentario de **COLOMBIA MÓVIL** en el que se indica que la responsabilidad del envío de mensajes debe recaer sobre los proveedores de bienes y servicios y no exclusivamente sobre los PRST, se aclara que la propuesta regulatoria contempla en la totalidad de su articulado las disposiciones contenidas en la Ley 2300 de 2023, según las cuales, como se explicó, es deber de todos productores y proveedores de bienes y servicios abstenerse de contactar a quienes se encuentren inscritos en el RNE. Con esto de presente, lo que pretende la propuesta es armonizar el horario dispuesto en la ley con lo definido en la regulación, esto es modificar el horario permitido para el envío por parte de los PRSTM que se encuentra actualmente (8:00 a. m. y 9:00 p. m.) al dispuesto en ley (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 con el consumidor los domingos y días festivos). Así mismo, se incluyen los nuevos medios para ser contactado establecidos por la ley y el deber de cumplimiento de todos los PRST, no solo de los móviles como está actualmente en el numeral 2.1.18.2.8 del artículo [2.1.18.2.del del Capítulo del Título VI](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En cuanto a la recomendación de la **SIC** de incluir por claridad que el horario de envío solo aplicará para los usuarios que no se hayan inscrito en el RNE, en línea con lo expuesto en el aparte anterior, la CRC ajustó su disposición regulatoria sobre esta materia a través de una remisión a lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 2300 de 2023, norma que establece los horarios para la contactabilidad. Así, los horarios para la contactabilidad comercial y publicitaria que establece la ley no tienen impacto alguno en el funcionamiento del RNE, el cual, se recuerda, constituye un mecanismo para que los consumidores y usuarios puedan manifestar su deseo de no ser contactados para fines comerciales y publicitarios, lo que significa que quienes estén inscritos en el RNE no deberían ser contactados en ningún momento, es decir, ni siquiera en los horarios permitidos por el artículo 3 de la Ley 2300 de 2023.

3.2.2 ELIMINACIÓN DE ABSTENCIÓN DE ENVÍO DE MMS PUBLICITARIOS

SIC

Indica que no resulta adecuado eliminar la referencia de MMS, pues ella establece un deber de información en favor de los usuarios. Por lo que sugieren mantener la disposición y proponen extender dicho deber de información a mensajería por aplicaciones web, correos electrónicos y similares.

Documento de respuestas a comentarios "Actualización del RNE"	Cód. Proyecto: 2000-38-3-19	Página 26 de 37	
	Actualizado: 11/04/2024	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Respuesta CRC

En relación con el artículo 2.1.18.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, que aborda las condiciones contractuales para la adquisición de servicios de SMS o MMS, cabe destacar que la información señalada se refiere específicamente a las condiciones contractuales relacionadas con la obtención de servicios de SMS o MMS. Así, la CRC considera que, con el propósito de simplificar la normativa, resulta pertinente eliminar la referencia al término "MMS" en cuestión. Cabe resaltar que esta entidad evalúa constantemente las necesidades regulatorias y, en este caso, busca optimizar la regulación sin afectar la salvaguarda de los derechos e información de los usuarios.

Lo anterior, en línea con lo señalado en el documento "*Diseño y aplicación de metodología para simplificación del marco regulatorio de la CRC Eliminación de normas en desuso*"²³ que tuvo como resultado la expedición de la Resolución CRC 5586 de 2019, y en donde se mencionó que "*debido a la poca demanda histórica del servicio de mensajería MMS, a la significativa reducción en la demanda del servicio de mensajería SMS en los últimos años, a que el objetivo de calidad del servicio para los SMS ya fue alcanzado por los operadores y teniendo en cuenta los costos que puede representar para el operador el reporte de información de calidad de SMS, se considera pertinente la eliminación de la normatividad listada en la Tabla 2 y la Tabla 3 (...)*" (Subrayado fuera del texto).

En la Tabla 1, que se muestra a continuación, se presentan las disposiciones que se eliminaron en relación con los MMS luego del análisis de simplificación normativa realizado.

Tabla 1. Normativa MMS a ser eliminada

²³ El documento puede ser consultado en el enlace https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-71-8/Propuestas/dto_amarillo_simplificacion_.pdf

Documento de respuestas a comentarios "Actualización del RNE"	Cód. Proyecto: 2000-38-3-19	Página 27 de 37	
	Actualizado: 11/04/2024	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

NORMATIVA	SE ELIMINA
Artículo 2.1.18.1 Información de SMS y MMS.	Lo relativo a MMS del título, y de los numerales 2.1.18.2.1, 2.1.18.2.2., 2.1.18.2.3., 2.1.18.2.4., 2.1.18.2.8., 2.1.18.2.9.
Artículo 2.1.18.2 Envío de SMS, MMS, y mensajes a través del servicio de datos no estructurados (USSD) con fines comerciales y/o publicitarios.	Lo relativo a MMS
Artículo 2.1.20.1. Condiciones del servicio de roaming internacional.	Numeral 2.1.20.1.1. literal b), eliminar "mensajes multimedia (MMS)"
Artículo 4.2.1.1. Objeto.	Eliminar lo relativo a MMS
Artículo 4.2.2.1. Obligaciones de los PRST.	Eliminar lo relativo a MMS
Artículo 4.2.2.2. Obligaciones de los PCA.	Eliminar lo relativo a MMS
Artículo 4.2.3.1. Obligación de registro.	Eliminar lo relativo a MMS
Artículo 4.2.4.1. Sujeto de asignación de códigos cortos.	Eliminar lo relativo a MMS
Artículo 4.2.7.2. Remuneración de las redes de servicios móviles con ocasión de su utilización a través de mensajes multimedia (MMS) y/o mensajes a través del servicio suplementario de datos no estructurados (USSD).	Eliminar lo relativo a MMS
Formato 5.2. Reporte de información de códigos cortos.	Eliminar el Reporte de MMS

Fuente: Documento "Diseño y aplicación de metodología para simplificación del marco regulatorio de la CRC Eliminación de normas en desuso".

Así las cosas, la CRC considera pertinente mantener la eliminación de los MMS.

3.2.3 ARTÍCULO 2.1.18.4 ENVÍO DE SMS Y USSD.

ASOBANCARIA

En relación con el numeral 2.1.18.4.2. señala que si el usuario otorga autorización a una empresa para el contacto, cómo sabrá esta que no está recibiendo los mensajes, por lo que sugiere regular este proceso entre los PRST y los prestadores de bienes y servicios.

Frente al numeral 2.1.18.4.3. con el fin de no afectar los derechos adquiridos de aquellos que buscarían realizar las actividades de cobro la **ASOBANCARIA** recomienda segmentar los mensajes de contenido publicitario y de otra índole, para que las reglas apliquen solo a los mensajes relacionados con la publicidad.

SUMA

Propone que el texto del artículo 2.1.18.4.2 de la propuesta regulatoria sea modificado por el siguiente:

"ARTÍCULO 2.1.18.4.2. El usuario puede solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos, en las bases de datos utilizadas por su operador móvil, por el proveedor de contenidos y aplicaciones y/o por el integrador tecnológico, para el envío de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios, ~~caso en el cual este último el operador procederá de forma inmediata~~ de tal forma que la inscripción o eliminación del registro se haga efectivo a partir del día hábil siguiente."

SIC

Indica que no entiende el por qué segmentar la aplicación de las disposiciones del artículo 2.1.18.4 a los PRSTM, cuando el legislador no hace ese tipo de distinción y considerando que cualquier PRST puede difundir mensajes comerciales o publicitarios.

Por otro lado, solicita no se elimine el carácter gratuito de la inscripción y retiro del RNE por parte del usuario.

Respuesta CRC:

Frente al comentario de **ASOBANCARIA** en relación con regular el proceso entre las empresas de comunicaciones y los productores y proveedores de bienes y servicios, para efectos de tener claridad del envío y recepción de los mensajes a los consumidores, es de aclarar que la abstención del envío de comunicaciones de contenido publicitario o comercial es responsabilidad de cada proveedor de bienes y servicios y no debe entenderse en ningún momento que es obligación de los PRST el bloqueo de estas, por lo que si el productor y proveedor de bienes y servicios cumplen con lo dispuesto en la ley frente a la contactibilidad de los consumidores podrá hacerlo, para lo cual no habrá injerencia alguna de los PRST.

Ahora bien, el bloqueo de SMS publicitarios o comerciales a través de códigos cortos es obligación de los PRSTM, PCA o IT de acuerdo con las disposiciones del numeral 2.1.18.2.3. (2.1.18.4.3. de la propuesta regulatoria) de la Resolución CRC 5050 de 2016²⁴. En este sentido, estos agentes deberán definir, dentro de los acuerdos comerciales, los procedimientos en caso de que los generadores del contenido del mensaje cuenten con las autorizaciones correspondiente de los consumidores para permitir su tránsito.

ok

²⁴ De acuerdo el artículo 2.1.18.2 no son objeto de bloqueo, entre otros, los SMS relacionados con la prestación del servicio por parte de su operador y aquellos solicitados por el usuario antes de realizar la inscripción al RNE o expresamente con posterioridad a dicha inscripción. Por su parte, el artículo 8 de la ley 2300 de 2023 también excluye los que tengan como finalidad informar al consumidor sobre confirmación oportuna de las operaciones monetarias realizadas, sobre ahorros voluntarios y cesantías, enviar información solicitada por el consumidor o generar alertas sobre transacciones fraudulentas, inusuales o sospechosas. Así mismo, aquellos solicitados por el usuario antes de realizar la inscripción al RNE o que sean solicitados expresamente con posterioridad a dicha inscripción.

Documento de respuestas a comentarios "Actualización del RNE"	Cód. Proyecto: 2000-38-3-19	Página 29 de 37	
	Actualizado: 11/04/2024	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Frente al comentario de la **SIC** sobre por qué segmentar la aplicación de las disposiciones de este artículo a los PRSTM, es de mencionar que estas disposiciones aplican para el bloqueo de SMS o USSD con contenido publicitario o comercial por parte de los PRSTM, PCA e IT, lo cual fue introducido desde el año 2009 con la expedición de la Resolución CRC 2229, siendo su última modificación la realizada mediante Resolución CRC 6522 del 2022 y que se encuentra vigente.

Así las cosas, como se explica en el documento soporte que acompaña la propuesta regulatoria, dado que las últimas medidas respecto del RNE entraron en vigor en julio del 2023 y a la fecha de inicio de la presente iniciativa no se contaba con información suficiente para medir el impacto de las medidas implementadas con la Resolución CRC 6522 de 2022, se limitó el alcance de esta únicamente al análisis de las condiciones regulatorias correspondientes del RNE y demás disposiciones de carácter general respecto de los ajustes que se requieran a las disposiciones establecidas en la Ley 2300 de 2023. Con esto de presente, la CRC no modifica las obligaciones que tienen los PRST, PCA e IT sobre el bloqueo de los SMS o USSD con contenido publicitario o comercial, sin que esto represente que no deban dar cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 2300 de 2023.

En cuanto a la solicitud de la **SIC** de mantener el carácter gratuito tanto para la inscripción como para el retiro, el artículo 2 en el alcance del RNE de la propuesta regulatoria ya incluye que la inscripción y retiro del RNE no representa costo alguno para el usuario.

Por último, en relación con la propuesta de **SUMA** de incluir dentro del artículo 2.1.18.4.2 que los PCA e IT también les aplique lo correspondiente a que el usuario puede solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos a estos y no solo recaiga la responsabilidad sobre los PRST, es de aclarar que los PCA e IT deben siempre dar cumplimiento a los principios y disposiciones contenidas en el régimen general de protección de datos personales. Esto incluye, entre otros deberes, el de atender las peticiones de los usuarios que soliciten la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos, en las bases de datos utilizadas por estos de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.

3.2.4 TIEMPO PARA EFECTUAR LA EXCLUSIÓN DEL USUARIO

ANDESCO

Solicita que la CRC haga un análisis detallado de los aspectos técnicos subyacentes en cabeza de los operadores al momento de la aplicación de la norma. Esto debido a que los operadores revisan y actualizan de manera permanente las bases de datos de usuarios y establecer plazos inferiores permitan a los operadores garantizar la efectiva exclusión a los establecidos actualmente no sería técnicamente viable. Por lo anterior, solicita que se mantenga el termino establecido actualmente en la regulación (5 días hábiles) para dejar de enviar esto mensajes una vez se registre un numero en el Registro Nacional de Números Excluidos.

Documento de respuestas a comentarios "Actualización del RNE"	Cód. Proyecto: 2000-38-3-19	Página 30 de 37	
	Actualizado: 11/04/2024	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

COLOMBIA MÓVIL

Señala que uno de los cambios que tiene un impacto en la implementación es la eliminación de literal c) del artículo 2.1.18.2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Así mismo indica que al no establecerse un tiempo se genera incertidumbre respecto a cuál es el plazo que tendrán los operadores, PCA o Integrador Tecnológico para dejar de enviar mensajes de texto con fines comerciales o publicitarios, por lo que sugiere mantener el actual de 5 días, ya que este tiempo reconoce todos los esfuerzos operativos que permiten garantizar la efectiva exclusión.

BOLD

Manifiesta que se debe dejar un término claro en el que el registro será realizado.

Así mismo señala que no es conveniente que se elimine el literal c) *"c) Cuando el usuario realice la inscripción, el operador, PCA o Integrador Tecnológico tiene 5 días hábiles para dejar de enviarle este tipo de mensaje"*, dado que este periodo es el que les permitiría revisar el RNE y hacer los ajustes correspondientes, de lo contrario sería inmediata la obligación de abstenernos de contactarlos.

ETB

Indica que la Ley 2300 de 2023, no hace referencia a que las interacciones con el RNE se deban gestionar de manera inmediata. Así mismo, señala que se definan tiempos para la ejecución de estas para que exista una coordinación entre la consulta y la actualización, por lo que se deben contemplar tiempos de ejecución, tal como se encuentra la norma actualmente y que considera se deberían mantener.

SUMA

Considera que se debe mantener el literal c del numeral 2.1.18.4.3 de artículo 2.1.18.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

PTC

Considera que la reducción de 5 días hábiles de plazo a un día hábil que se otorga para la exclusión va en contra de la realidad del negocio de los servicios de telecomunicaciones y que no es razonable, teniendo en cuenta que actualmente únicamente aplica para SMS y con la propuesta se extendería a los contactos generados a través de líneas telefónicas, mensajes desde aplicaciones web, correos electrónicos, mensajería instantánea, etc.

En esa línea, argumenta que para que una campaña de mercadeo llegue a un usuario se requiere realizar analítica de datos, segmentación de las diferentes bases y asignación a los diferentes canales de contacto, algunos de los cuales son terceros, quienes a su vez asignan bases a diferentes agentes

Documento de respuestas a comentarios "Actualización del RNE"	Cód. Proyecto: 2000-38-3-19	Página 31 de 37	
	Actualizado: 11/04/2024	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

para realizar el contacto final con el usuario, proceso que tiene una duración de varios días y retrotraerlo para eliminar un contacto tendría una duración superior a un día.

Así las cosas, propone un mínimo de 15 días hábiles para excluir de las bases a los usuarios para evitar ser contactados. Esto en línea con el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 con lo que propone el siguiente texto *"La inscripción o eliminación al registro se hará efectiva a partir del día quince (15) hábil siguiente a la presentación de la solicitud del usuario o consumidor, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012"*

SIC

Indica que existe la necesidad de mantener de forma clara y determinada el plazo para los operadores, PCA o IT, cesen el envío de mensajes a los usuarios en los términos de la Ley 2300 de 2023.

En consecuencia, solicita mantener las disposiciones donde se hace alusión a plazos o términos dentro de los cuales los obligados deben acatar la reglamentación.

Respuesta CRC:

En relación con el tiempo en el que los proveedores de bienes y servicios deben aplicar la exclusión de los usuarios inscritos al RNE, en primer lugar, se considera pertinente aclarar la diferencia entre el término de los 5 días hábiles, que se encuentra vigente en la regulación y que es el que aplica a los PRSTM, PCA e IT para llevar a cabo el bloqueo de los SMS con contenidos comerciales y/o publicitario, y el tiempo en el que el usuario quedará inscrito en el registro. Así las cosas, de acuerdo con lo establecido en el numeral 2.1.18.2.3. del artículo 2.1.18.2 en el que se definen las características del RNE indica que i) Cuando el usuario realice la inscripción, su número aparecerá en el RNE el día hábil siguiente y ii) Cuando el usuario realice la inscripción, el operador, PCA o Integrador Tecnológico tiene 5 días hábiles para dejar de enviarle este tipo de mensajes. Así las cosas, en la regulación se diferencia el termino en el que el usuario queda efectivamente registrado en el RNE una vez realiza la inscripción y el término en el que los PRST, PCA e IT deben dejar de remitir SMS de contenido comercial o publicitario.

Una vez aclarado lo anterior, frente al comentario de **BOLD** de no eliminar los 5 días hábiles, de acuerdo con lo mencionado este término solo aplica para los PRSTM, PCA para el bloqueo de los SMS con contenido publicitario y comercial través de códigos cortos. En este sentido, la CRC no define cuándo los proveedores de bienes y servicios deben dejar de remitir información con fines comerciales o publicitarios puesto que no es competencia de esta Entidad regular el mencionado término. Así, el término de un día hábil, incluido en el artículo 2 de la propuesta regulatoria, se refiere al momento en que el usuario quedará exitosamente registrado en la base de datos del RNE, como está actualmente vigente en el literal a del numeral 2.1.18.2.3 del artículo 2.1.18.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Documento de respuestas a comentarios "Actualización del RNE"	Cód. Proyecto: 2000-38-3-19	Página 32 de 37	
	Actualizado: 11/04/2024	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

A partir de todo lo anterior, en cuanto a los comentarios realizados por **ANDESCO, COLOMBIA MÓVIL, ETB, PTC, SIC y SUMA** en relación con la solicitud de no eliminación del literal c referente a los 5 días hábiles que tienen los PRSTM, PCA e IT para dejar enviar SMS o USSD con contenido comercial o publicitario a través de códigos cortos, la CRC considera pertinente acoger dicha petición bajo el entendido que para el bloqueo de los mensajes se requiere, de parte de estos, la realización actividades de validación e interacción con la CRC. Así mismo, en línea con lo indicado en el documento soporte que acompaña la propuesta regulatoria, no se estima adecuado modificar las disposiciones regulatorias operativas del RNE, tal como están concebidas en la regulación vigente. De igual manera se indicó que el alcance de la propuesta regulatoria se limitará únicamente al análisis de las condiciones regulatorias correspondientes del RNE y demás disposiciones de carácter general respecto de los ajustes que se requieran frente a las disposiciones establecidas en la Ley 2300 de 2023. Por lo anterior, la CRC no eliminará la disposición de los 5 días hábiles para el bloqueo de los SMS con fines publicitarios o comerciales por parte de los PRST, PCA e integradores.

Por su parte, frente a la petición de **PTC** de que la CRC alinee el tiempo del trámite de inscripción y eliminación en el RNE a los términos del artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, se debe aclarar que son obligaciones diferentes y que su forma de funcionamiento es igualmente distinta. El artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 señala el procedimiento que se debe seguir para presentar reclamos por parte de los titulares de los datos personales ante el responsable o encargado de su tratamiento cuando consideren que se está incumpliendo algún deber legal sobre dicho tratamiento. Así, dicho artículo establece un término máximo de 15 días para dar respuesta al reclamo presentado por los titulares de los datos personales. Sin embargo, el RNE, como mecanismo dispuesto para solicitar la exclusión generalizada de los contactos comerciales y publicitarios –ahora también a través de canales diferentes a SMS–, no corresponde propiamente a un reclamo con la finalidad señalada antes señalada. Por lo anterior la CRC no acoge el comentario relativo a aumentar el tiempo a 15 días hábiles.

3.3 ARTÍCULO 3 – ANEXOS CONTRATO

ETB

En la propuesta regulatoria se incluye en los anexos del contrato móvil los relacionados con la Ley 2300 de 2023, teniendo en cuenta el alcance de la mencionada ley, ETB solicita que esa misma modificación se incluya en el anexo del contrato regulado para la prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión

Respuesta CRC:

Al respecto la CRC acepta el comentario y procederá a incluir lo correspondiente en los contratos de los servicios mencionados por **ETB**.

Documento de respuestas a comentarios "Actualización del RNE"	Cód. Proyecto: 2000-38-3-19	Página 33 de 37	
	Actualizado: 11/04/2024	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

4. FUNCIONAMIENTO DEL RNE

COLOMBIA MÓVIL

Indica que con la propuesta el RNE podrá inscribir consumidores que no deseen ser contactados mediante el envío de mensajes publicitarios a través de mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones web, correos electrónicos, ni mediante llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario por lo que ya no sería una base de datos exclusiva para números telefónicos. Por lo anterior, sugiere que las obligaciones generales de control de envío de información por parte de los PRST deben eliminarse y asignarse como responsables a los generadores del contenido o contacto.

Por otra parte, solicita que se establezca la opción de eliminación de los registros de un usuario que desee volver a recibir contenido comercial o publicitario.

Finalmente solicita que se cuente con de eliminar del RNE números debido a la alta rotación líneas.

TELEFÓNICA

En relación con la recepción de archivo consolidado solicita lo siguiente:

1. Recepción de un archivo plano en un SFTP en el cual las herramientas ETL de TI tengan conexión.
2. La frecuencia de generación del archivo debería ser diaria.
3. Que tenga campos similares a los del archivo del RNE, agregando nuevos campos en los que se relacione la entidad con la cual el usuario solicitó dejar de ser contactado.

Finalmente, solicita a la comisión analizar la posibilidad de que el usuario al registrarse en el RNE pueda autorizar al PRSTM que le presta servicios de telecomunicaciones para ser contactado a efectos de que le realicen ofrecimientos comerciales que puedan constituir servicios adicionales o mejorar su plan actual.

HÁBLAME

Indica que los integradores tecnológicos no pueden ver el contenido de los mensajes pro lo que no logrará identificar el tráfico que se debe y puede entregar a los usuarios que se inscriban en el RNE.

Por otro lado cuestiona cómo se puede garantizar el proceso de conciliación y liquidación de los cargos de acceso que se deben remunerar los IT a los PRST, si el tráfico remitido no va a concordar con el tráfico entregado a los usuarios. Lo anterior manifiesta que es una situación que pone en desventaja a los PCA e IT ya que están obligados a pagar los cargos de acceso del 100% de tráfico entregado en el centro de mensajes de los PRST y no el 100% será efectivamente entregado a los usuarios.

Documento de respuestas a comentarios "Actualización del RNE"	Cód. Proyecto: 2000-38-3-19	Página 34 de 37	
	Actualizado: 11/04/2024	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Así mismo señala qué mecanismos de control asumirá o impondrá la CRC frente a remisión SMS desde códigos cortos que se encuentran recuperados y disponibles y los remitidos desde numeración no geográfica.

Respuesta CRC:

Frente a lo que señala **COLOMBIA MÓVIL** de que las obligaciones generales de control de envío de información por parte de los PRST deben eliminarse y asignarse como responsables a los generadores del contenido o contacto, tal como se ha mencionado a lo largo del presente documento la CRC no modificará la condiciones que se encuentran vigentes sobre el bloqueo de los SMS o USSD con contenido publicitario o comercial por parte de los PRSTM, PCA e IT. Adicionalmente, la CRC no prevé dar acceso a datos personales de los usuarios que se inscriban al registro, y en todo caso dará cumplimiento a toda la normatividad de protección de datos personales. En atención a lo anterior la CRC no acoge el comentario.

En cuanto a establecer la opción de la eliminación de los registros de un usuario que desee volver a recibir contenido comercial o publicitario, es de mencionar que el usuario tendrá la opción de darse de baja del registro cuando lo desee.

En relación con la eliminación de números inscritos en el RNE por la rotación de titulares se tendrá en cuenta dicha opción dentro del desarrollo que se está realizando por parte de la entidad.

En cuanto a la sugerencia de **TELEFÓNICA** y **HABLAME** en relación con la recepción del archivo consolidado la CRC tendrá en cuenta para el desarrollo que se encuentra realizando del ajuste del RNE con el fin de que se dé cumplimiento con lo establecido en la ley.

Por su parte frente a los comentarios de **TELEFÓNICA** y **COLOMBIA MÓVIL** de incluir una excepción para que se pueda contactar a los usuarios a efectos de que le realicen ofrecimientos comerciales por parte del PRST que le preste servicios y que también se pueda diferenciar la empresa o sector de la economía de la cual no se desea recibir información, es de mencionar que estos pueden contactar a sus usuarios dando cumplimiento a la normativa de protección de datos.

En cuanto a los comentarios realizados por **HABLAME** en relación con el envío de SMS remitidos desde códigos cortos que se encuentran recuperados y actualmente disponibles o enviados desde numeración no geográfica se recuerda que el Régimen de Administración de Recursos de Identificación se encuentra contenido en el Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el cual se establecen las condiciones de uso de los recursos según las atribuciones definidas para cada uno según las facultades dadas por la Ley 1341 de 2009. En tal sentido, en caso de existir algún incumplimiento de la normatividad respecto

Documento de respuestas a comentarios "Actualización del RNE"	Cód. Proyecto: 2000-38-3-19	Página 35 de 37	
	Actualizado: 11/04/2024	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

de los recursos de identificación, el MinTIC en su calidad de entidad de vigilancia y control deberá proceder con las investigaciones correspondientes.

Frente al tema expuesto por **HABLAME** respecto de la conciliación y liquidación de los cargos de acceso es de mencionar que este desborda el alcance del presente proyecto regulatorio por lo que se tendrá en cuenta en futuros análisis que se realicen al respecto. Sin perjuicio de lo anterior es de mencionar los PCA e IT tienen que dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 2300 de 2023 y a la regulación en cuanto al bloqueo de los SMS de contenidos comercial o publicitario de los usuarios inscritos en el RNE. Así mismo dentro de los acuerdos comerciales deben quedar las actividades de conciliación de tráfico y cómo deberán ser remuneradas el acceso a las redes de los PRSTM acorde con las disposiciones regulatorias.

5. VIGENCIAS

ASOBANCARIA

Señala que la resolución que expida la CRC empezará a regir el 10 de abril de 2024, a excepción del artículo 3, el cual empezará a regir el 10 de mayo de 2024, por lo que recomienda que se fije un tiempo de implementación de mínimo 3 meses, de modo que se pueda garantizar la interoperabilidad entre todos los agentes involucrados en la cadena de contacto.

ANDESCO

Menciona que la modificación de la regulación implica que los operadores deben realizar ajustes internos en su operación, lo que, a su vez, implica la utilización de recursos y la causación de nuevos costos, todo lo cual requiere tiempos adicionales para su adopción. Así, señala que dadas las nuevas funcionalidades que tendrá la plataforma del RNE, los operadores tendrán que realizar nuevas adaptaciones y procesos al interior de su operación para poder dar cumplimiento a la nueva normatividad, de modo que se requieren, como mínimo, 3 meses posteriores a la publicación de la resolución de la CRC.

Adicionalmente, afirma que teniendo en cuenta lo dispuesto en el inciso 2 del artículo 5 de la Ley 2300 de 2023 que fija un plazo de 6 meses para la implementación de las medidas técnicas necesarias para adaptar el RNE a las disposiciones de la ley, dicho plazo, que vence el 10 de abril de 2024, está dirigido únicamente al a CRC y no a los operadores, de modo que *"la implementación de las medidas frente a los operadores no cuenta con este término perentorio"*.

ETB

Documento de respuestas a comentarios "Actualización del RNE"	Cód. Proyecto: 2000-38-3-19	Página 36 de 37	
	Actualizado: 11/04/2024	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Solicita un plazo de implementación de 6 meses, dado que las nuevas medidas impactan los recientes desarrollos realizados al RNE con ocasión de la Resolución CRC 6522 de 2022.

SUMA

Manifiesta que el tiempo de implementación es muy corto, aún sabiendo que el acceso al RNE no implica costo alguno para los operadores. Ello por cuanto las medidas propuestas por la CRC implican nuevos desarrollos e implementaciones, por lo que, señalan que la vigencia de la resolución se extienda 6 meses posteriores a su publicación.

Respuesta CRC

En relación con los comentarios de **ASOBANCARIA, ANDESCO, ETB y SUMA** acerca de que se establezca un término adicional para la entrada en vigor las medidas de propuestas por parte de la Comisión, nuevamente se debe recordar que la Ley 2300 de 2023, entró en vigor el 10 de octubre de 2023²⁵. Lo anterior significa que todos y cada uno de los deberes establecidos en dicha ley, a cargo de los sujetos allí indicados, se encuentran vigentes desde dicha fecha. Entendido esto, se debe recalcar que el presente proyecto, tal y como se explicó antes, no impone obligaciones o deberes distintos o adicionales a los ya establecidos por el legislador, pues solo se limita a introducir las modificaciones que de conformidad con las disposiciones contenidas en la Ley 2300 de 2023 permiten ajustar la regulación de esta Comisión a la nueva normativa sobre el RNE.

Por otra parte, debe recordarse que de conformidad con el segundo inciso segundo del artículo 5 de la ley²⁶, la implementación a cargo de la CRC de las medidas técnicas necesarias para adaptar el RNE a las disposiciones de la ley deberá finalizarse en un plazo de 6 meses a partir de la entrada en vigor de la ley, lo que significa que dicha adaptación deberá tener lugar a más tardar el 10 de abril de 2024. Teniendo en cuenta lo anterior, no es posible para esta Comisión fijar un periodo que desconozca el término máximo fijado por el legislador para efectos de adelantar y consolidar las medidas técnicas a cargo de este regulador para adaptar el RNE. Ahora bien, en relación con las actividades que deban adelantar los sujetos para efectos de dar cumplimiento a las disposiciones y deberes establecidos en la Ley 2300 de 2023, se debe destacar, nuevamente, que aquellas no se originan en la propuesta regulatoria de esta Comisión, sino en la misma Ley 2300 de 2023, cuya vigencia, se reitera, empezó el 10 de octubre de 2023.

²⁵ "Artículo 10. Vigencia. La presente ley entrará en vigor en un plazo de tres (3) meses contados a partir de su promulgación (...)."

²⁶ "Artículo 5. (...) El gobierno nacional a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones coordinará con la Comisión de Regulación de Comunicaciones la implementación de las medidas técnicas necesarias para adoptar el Registro de Números Excluidos conforme a lo establecido en la presente ley con un plazo de seis (6) meses".

Documento de respuestas a comentarios "Actualización del RNE"	Cód. Proyecto: 2000-38-3-19	Página 37 de 37	
	Actualizado: 11/04/2024	Revisado por: Política Regulatoria y Competencia	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			