

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**



RESOLUCIÓN No. **3986** DE 2012

*"Por la cual se modifica el párrafo del artículo 42 de la Resolución CRC 3038 de 2011 y el artículo 113 de la Resolución CRC 3066 de 2011, en relación con los plazos para la aplicación del Código Único Numérico"*

**LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas por la Ley 1341 2009 y la Ley 1369 de 2009, y

**CONSIDERANDO**

Que en ejercicio de sus facultades legales previstas en las Leyes 1341 y 1369 de 2009, en virtud de la cuales les corresponde a la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- expedir la regulación de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones y de servicios postales, respectivamente, esta Comisión expidió la Resolución CRC 3038 de 2011 *"Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios Postales."* y la Resolución CRC 3066 de 2011 *"Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones"*

Que en ambos regímenes de protección de los derechos de los usuarios tanto de los servicios de comunicaciones como de los servicios postales, esta Entidad junto con la Superintendencia de Industria Comercio –SIC- contempló el derecho de los usuarios a disponer de un Código Único Numérico –CUN-, administrado por la SIC, código que les será asignado por parte de sus respectivos proveedores, con el fin de que todo usuario que radica una petición, queja o recurso –PQR-, pueda hacer seguimiento desde el principio del trámite administrativo hasta el agotamiento del mismo, incluyendo para el efecto el seguimiento del recurso de apelación ante la SIC, cuyo beneficio además se extendió a la posibilidad de la consulta en línea a través de las páginas de los operadores de servicios postales y proveedores de servicios de comunicaciones, así como de la página de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Que de conformidad con el artículo 42 de la Resolución CRC 3038 de 2011, modificado por el artículo 1º de la Resolución CRC 3498 de 2011, el plazo para la implementación del CUN de que tratan los párrafos 1º y 2º del artículo 26 de la mencionada Resolución CRC 3038, sería hasta el día 1º de noviembre de 2012.

Que el párrafo 1º del artículo 26 de la Resolución CRC 3038 de 2011 y el párrafo 1º del artículo 42 de la Resolución CRC 3066 de 2011, disponen que los proveedores de servicios postales y de comunicaciones respectivamente, deben entregar al usuario, por cualquier medio idóneo, un Código Único Numérico –CUN- que identifique la PQR presentada el cual deberá

RON

X

mantenerse durante todo el trámite, incluido el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Que la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- mediante la Circular Externa 14 de 2012 en su Capítulo 3º, estableció nuevos parámetros para la implementación del CUN en los términos de las Resoluciones CRC 3038 de 2011 y 3066 de 2011.

Que mediante comunicaciones<sup>1</sup> allegadas a la CRC por ASOMOVIL y ANDESCO, plantearon sus consideraciones y algunas dificultades en el cumplimiento del plazo dispuesto por la regulación para la adecuada implementación del CUN.

Que el pasado 18 de septiembre de 2012 atendiendo a las comunicaciones allegadas a esta Entidad y con el fin de establecer los avances en la gestión adelantada por la SIC respecto de lo previsto en los artículos 41 de la Resolución CRC 3066 de 2011 y 26 de la Resolución CRC 3038 de 2011, se llevó a cabo una reunión con dicha Superintendencia en las instalaciones de la CRC.

Que no obstante los avances presentados por la SIC, en atención a consideraciones de tipo técnico, dicha Entidad solicitó a la CRC ampliar los plazos previstos en los artículos 42 y 113 de las Resoluciones CRC 3038 y 3066 de 2011, respectivamente, en relación con el tiempo máximo de implementación del CUN que la CRC otorgó a los proveedores tanto de los servicios postales como de los servicios de comunicaciones.

Que conforme al párrafo del artículo 9º del Decreto 2696 de 2004 y lo dispuesto en el numeral 4º del artículo 1º de la Resolución CRT 1596 de 2006, no es necesaria la publicación del presente acto administrativo, como quiera que se trata de un acto de carácter general, cuyo único objetivo es aclarar los términos de la implementación del Código Único Numérico en las condiciones dispuestas en las Resoluciones 3038 y 3066 de 2011, considerando que el presente acto administrativo no comporta modificación al sentido de las Resoluciones CRC 3038 y 3066 de 2011, y cuyas reglas ya fueron ampliamente discutidas con el sector.

Que una vez sometido el presente acto administrativo a consideración de los miembros de la Sesión de Comisión del 12 de octubre de 2012, dicha instancia aprobó la expedición del mismo, tal y como consta en Acta No. 274.

Que en virtud de lo expuesto,

## RESUELVE

**ARTÍCULO 1.** Modificar en lo pertinente lo dispuesto en el artículo 42 de la Resolución CRC 3038 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

**"ARTÍCULO 42. TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN.** *Las obligaciones establecidas a cargo de los operadores de servicios postales en el presente Régimen de Protección de Usuarios de Servicios Postales, deberán implementarse a partir del 1º de octubre de 2011, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones previstas en la Ley 1369 de 2009.*

**Parágrafo.** *La implementación del Código Único Numérico –CUN- de que tratan los párrafos 1 y 2 del artículo 26 de la presente resolución, será exigible a partir del 1 de mayo de 2013".*

**ARTÍCULO 2.** Modificar en lo pertinente lo dispuesto en el artículo 113 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

**"ARTÍCULO 113. VIGENCIA Y DEROGATORIAS.** *Los proveedores de servicios de comunicaciones deben efectuar todas las adecuaciones que se requieran como consecuencia de las disposiciones previstas en la presente resolución.*

<sup>1</sup> Radicadas internamente bajo los números 201232740 y 201233222.

*Las disposiciones previstas en la presente resolución deberán cumplirse a más tardar el 1° de octubre de 2011, salvo aquellas obligaciones contempladas en los artículos 30, 32, 46, 53 y el parágrafo del artículo 39 de la presente resolución, las cuales deberán cumplirse a más tardar el 1° de enero de 2012, y la obligación establecida en el artículo 108 de la presente resolución, la cual deberá cumplirse a más tardar el 1° de noviembre de 2011. Lo dispuesto en el artículo 41 de la presente resolución deberá cumplirse a más tardar a partir del 1 de mayo de 2013. Lo dispuesto en los artículos 90 y 91 del presente acto administrativo deberá cumplirse a más tardar para la edición del directorio telefónico del año 2013.*

*La presente resolución deroga la Resolución CRT 1732 de 2007 y todas sus modificaciones, es decir, las Resoluciones CRT 1764 de 2007<sup>2</sup>, CRT 1812 de 2008<sup>3</sup>, CRT 1890 de 2008<sup>4</sup>, CRT 1940 de 2008<sup>5</sup>, CRT 2015 de 2008<sup>6</sup>, CRT 2029 de 2008<sup>7</sup>, CRT 2107 de 2009<sup>8</sup>, CRC 2209 de 2009<sup>9</sup>, CRC 2229 de 2009<sup>10</sup>, CRC 2258 de 2009<sup>11</sup>, CRC 2554 de 2010<sup>12</sup> y Resolución CRC 2595 de 2010<sup>13</sup>, así como todas aquellas normas expedidas con anterioridad que le sean contrarias”.*

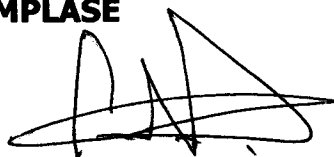
**ARTÍCULO 2. VIGENCIA.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C. a los

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**



**Diego Molano Vega**  
Presidente



**Carlos Andrés Rebellón Villán**  
Director Ejecutivo

S.C.12/10/2012, Acta 274  
C.C 11/10/2012, Acta 838.  
RON/CGT

<sup>2</sup> "Por la cual se modifica la Resolución CRT 1732 de 2007".

<sup>3</sup> "Por la cual se modifica el artículo 111 de la Resolución CRT 1732 de 2007".

<sup>4</sup> "Por la cual se deroga el Anexo 3 de la Resolución CRT 087 de 1997, y se adiciona un anexo a la Resolución CRT 1732 de 2007".

<sup>5</sup> "Por la cual se expide el Régimen Unificado de Reporte de Información de los operadores de telecomunicaciones a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones".

<sup>6</sup> "Por la cual se modifica el artículo 65 de la Resolución CRT 1732 de 2007".

<sup>7</sup> "Por la cual se modifican los artículos 8.4, 41 y 43 de la Resolución CRT 1732 de 2007".

<sup>8</sup> "Por la cual se modifica el artículo 24 de la Resolución CRT 1732 de 2007".

<sup>9</sup> "Por la cual se precisan algunas disposiciones regulatorias relativas al Reporte de Información de los actuales prestadores de servicios de TPBC y TMR".

<sup>10</sup> "Por lo cual se modifica el artículo 65 de la Resolución CRT 1732 de 2007".

<sup>11</sup> "Por la cual se modifican los artículos 22 y 23 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y los artículos 1.8 y 2.4 de la Resolución CRT 1740 de 2007".

<sup>12</sup> "Por la cual se modifican los artículos 1°, 78, 79 y 86 de la Resolución CRT 1732 de 2007, y se deroga el artículo 85 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y la Resolución CRT 1890 de 2008".

<sup>13</sup> "Por la cual se modifican los artículos 7, 16, 44, 55 75 y 81, se deroga el artículo 92, y se adiciona un anexo a la Resolución CRT 1732 de 2007."