

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. DE 2012
3997

"Por la cual se asigna el código corto 85432 para el envío por parte del usuario de la palabra "QUEJA" en los términos del parágrafo del artículo 39 de la Resolución 3066 de 2011"

**EL COORDINADOR DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL
CLIENTE DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales, y en especial las que le confiere el numeral 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, los artículos 5° y 6° del Decreto 25 de 2002, las Resoluciones 622 de 2003 y 1924 de 2008 y,

CONSIDERANDO

Que el Artículo 1° del Decreto 25 de 2002, expedido por el Ministerio de Comunicaciones (ahora Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones), por el cual se adoptó el Plan Nacional de Numeración establece que: *"La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (ahora Comisión de Regulación de Comunicaciones) deberá administrar los Planes Técnicos Básicos" (aclaración entre paréntesis fuera de texto)*

Que los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 señalan que es función de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, CRC, *"[r]egular y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y cualquier otro recurso que actualmente o en el futuro identifique redes y usuarios" y "[a]dministrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos utilizados en las telecomunicaciones, diferentes al espectro radioeléctrico"*.

Que mediante Resolución CRT 622 del 6 de marzo de 2003, modificada por la Resolución CRT 1924 de 2008, la Comisión delegó en el funcionario que haga las veces de coordinador del grupo interno de trabajo de Atención al Cliente y Relaciones Externas, (ahora Coordinación de Atención al Cliente), la administración del Plan de Numeración y Marcación y del Plan Nacional de Señalización de que tratan las secciones 1 y 2 del Capítulo II del Decreto 25 de 2002, para los servicios TPBC, TMC y PCS.

Que mediante la Resolución CRC 3501 de 2011, se establecieron las condiciones de acceso a las redes de telecomunicaciones por parte de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones –PCA- a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles, y se definió en el Título IV de la misma resolución la estructura de la numeración de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/MMS, así como el procedimiento de asignación, entre otros aspectos.

Que el parágrafo del artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, por medio de la cual se estableció el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, estableció que *"Los proveedores que prestan servicios de telefonía móvil deberán*

disponer además, de una opción para el envío de mensajes cortos de texto –SMS- por parte del usuario, en forma gratuita, con la palabra "QUEJA" a un código establecido por cada proveedor, a través del cual el usuario manifiesta su intención de presentar una queja respecto de los servicios a su cargo. (...)"

Que en aras de garantizar el uso eficiente del mecanismo de atención al usuario previsto en el referido párrafo del artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, y en particular facilitando tanto el establecimiento de dicho código por parte de los proveedores de redes y servicios así como la recordación por parte del usuario del código a través del cual puede manifestar su intención de presentar una queja, esta Entidad considera necesario unificar el código que deben utilizar los proveedores para que los usuarios envíen la palabra "QUEJA", asignando para tal efecto el código correspondiente.

Que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deben migrar los códigos cortos actualmente en uso a la nueva estructura y clasificación de los mismos, de acuerdo con lo previsto en los artículos 22 y 23 de la Resolución CRC 3501 de 2011.

Que una vez revisado el SISTEMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN, la CRC identificó que el código 85432, que hace parte de la modalidad de servicio gratuito para el usuario, de conformidad con la estructura y clasificación de códigos cortos dispuesta por la Resolución CRC 3501 de 2011, es susceptible de ser utilizado por parte de los proveedores de servicios de telefonía móvil para recibir la palabra "QUEJA" en los términos señalados en los considerandos precedentes.

Que teniendo en cuenta que la asignación del código corto antes referido, resulta ser complementaria de la obligación definida en el párrafo del artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, que fue discutida por el sector dentro del procedimiento de transparencia y publicidad de que habla el Decreto 2696 de 2004, el presente acto administrativo no es objeto de publicación previa, en los términos del literal b del artículo 4 de la Resolución CRT 1596 de 2006.

En virtud de los expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. ASIGNACIÓN DE CÓDIGO CORTO. Asignar el código corto **85432** para el envío por parte del usuario de la palabra "QUEJA" en los términos del párrafo del artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, así:

Código	Modalidad
85432	Gratuito para el usuario

ARTICULO 2. IMPLEMENTACIÓN. Los proveedores de redes y servicios de telefonía móvil, deben implementar el uso del código 85432, en los términos del párrafo del artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, a más tardar el 1º de diciembre de 2012.

ARTÍCULO 3. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Dada en Bogotá, D.C., a los

06 NOV 2012

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



RICARDO OSPINA NOGUERA

Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Cliente