

RESOLUCIÓN 3986 DE 2012

(octubre 23)

Diario Oficial No. 48.595 de 26 de octubre de 2012

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Por la cual se modifica el parágrafo del artículo [42](#) de la Resolución número CRC 3038 de 2011 y el artículo [113](#) de la Resolución número 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 número 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 número 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 número CRC 3038 de 2011, modificado por el artículo [1o](#) de la Resolución número CRC 3498 de 2011, el plazo para la implementación del CUN de que tratan los parágrafos 1o y 2o del artículo [26](#) de la mencionada Resolución número CRC 3038, sería hasta el día 1o de noviembre de 2012.

Que el parágrafo 1o del artículo [26](#) de la Resolución número CRC 3038 de 2011 y el parágrafo 1o del artículo [42](#) de la Resolución número 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 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^[1] allegadas a la CRC por Asomóvil 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 número CRC 3066 de 2011 y [26](#) de la Resolución número 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 número 2696 de 2004 y lo dispuesto en el numeral 4o del artículo 1o de la Resolución número 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 número 274.

Que en virtud de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Modificar en lo pertinente lo dispuesto en el artículo [42](#) de la Resolución número 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 1o y 2o del artículo [26](#) de la presente resolución, será exigible a partir del 1o de mayo de 2013”.



ARTÍCULO 2o. Modificar en lo pertinente lo dispuesto en el artículo [113](#) de la Resolución número 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.

Las disposiciones previstas en la presente resolución deberán cumplirse a más tardar el 1o de octubre de 2011, salvo aquéllas obligaciones contempladas en los artículos [30](#), [32](#), [46](#), [53](#) y el párrafo del artículo [39](#) de la presente resolución, las cuales deberán cumplirse a más tardar el 1o de enero de 2012, y la obligación establecida en el artículo [108](#) de la presente resolución, la cual deberá cumplirse a más tardar el 1o de noviembre de 2011. Lo dispuesto en el artículo [41](#) de la presente resolución deberá cumplirse a más tardar a partir del 1o 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 número CRT [1732](#) de 2007 y todas sus modificaciones, es decir, las Resoluciones número CRT [1764](#) de 2007^[2], CRT [1812](#) de 2008^[3], CRT [1890](#) de 2008^[4], CRT 1940 de 2008^[5], CRT [2015](#) de 2008^[6], CRT [2029](#) de 2008^[7], CRT [2107](#) de 2009^[8], CRC 2209 de 2009^[9], CRC [2229](#) de 2009^[10], CRC [2258](#) de 2009^[11], CRC [2554](#) de 2010^[12] y Resolución número CRC [2595](#) de 2010^[13], así como todas aquéllas normas expedidas con anterioridad que le sean contrarias”.



ARTÍCULO 2o. 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 23 de octubre de 2012.

Publíquese y cúmplase.

El Presidente,

DIEGO MOLANO VEGA.

El Director Ejecutivo,

CARLOS ANDRÉS REBELLÓN VILLÁN.

* * *

1 Radicadas internamente bajo los números 201232740 y 201233222.

2 “Por la cual se modifica la Resolución número CRT [1732](#) de 2007”.

3 “Por la cual se modifica el artículo [111](#) de la Resolución número CRT 1732 de 2007”.

4 “Por la cual se deroga el Anexo 3 de la Resolución número CRT [087](#) de 1997, y se adiciona un anexo a la Resolución número CRT [1732](#) de 2007”.

5 “Por la cual se expide el Régimen Unificado de Reporte de Información de los operadores de telecomunicaciones a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones”.

6 “Por la cual se modifica el artículo [65](#) de la Resolución número CRT 1732 de 2007”.

7 “Por la cual se modifican los artículos [8.4](#), [41](#) y [43](#) de la Resolución número CRT 1732 de 2007”.

8 “Por la cual se modifica el artículo [24](#) de la Resolución número CRT 1732 de 2007”.

9 “Por la cual se precisan algunas disposiciones regulatorias relativas al Reporte de Información de los actuales prestadores de servicios de TPBC y TMR”.

10 “Por lo cual se modifica el artículo [65](#) de la Resolución número CRT 1732 de 2007”.

11 “Por la cual se modifican los artículos [22](#) y [23](#) de la Resolución número CRT 1732 de 2007 y los artículos [1.8](#) y [2.4](#) de la Resolución número CRT 1740 de 2007”.

12 “Por la cual se modifican los artículos [10](#), [78](#), [79](#) y [86](#) de la Resolución número CRT 1732 de 2007, y se deroga el artículo [85](#) de la Resolución número CRT 1732 de 2007 y la Resolución número CRT [1890](#) de 2008”.

13 “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 número CRT 1732 de 2007”.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de diciembre de 2017

