

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. **3498** DE 2011

"Por la cual se modifican el párrafo del artículo 42 de la Resolución CRC 3038 de 2011 y 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 las Leyes 1341 y 1369 de 2009, y

CONSIDERANDO

Que en ejercicio de sus facultades legales previstas en las Leyes 1341 y 1369 de 2009, en virtud de las cuales le 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 los 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 contempló el derecho de los usuarios a disponer de un Código Único Numérico –CUN-, administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, que les será asignado por parte de sus respectivos operadores y 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 posible 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 en el artículo 42 de la Resolución CRC 3038 de 2011, esta Entidad consideró pertinente establecer un plazo adicional para la implementación del CUN de que tratan los párrafos 1º y 2º del artículo 26 de la misma resolución, señalando que la exigibilidad de tales párrafos sería a partir del 1º de enero de 2012.

Que en el artículo 113 de la Resolución CRC 3066 de 2011, esta Comisión estableció que lo dispuesto en el artículo 41 de la mencionada resolución, entre otras disposiciones allí previstas expresamente, debería cumplirse a más tardar a partir del 1º de enero de 2012.

Que los artículos 3 y 41 de las Resoluciones CRC 3038 y 3066 de 2011, disponen que los proveedores de servicios de postales y de comunicaciones deben informar al usuario, por cualquier medio idóneo, físico o electrónico, la constancia de la presentación de la PQR y un CUN, el cual deberá mantenerse durante todo el trámite, incluido el trámite del recurso de apelación ante la SIC.

Que el pasado 1º de diciembre de 2011, y con el fin de establecer los avances en la gestión llevada a cabo por la SIC respecto de lo previsto en los artículos 26 de la Resolución 3038 y 41 de la Resolución 3066 de 2011, se llevó a cabo en las instalaciones de la CRC una reunión con dicha Superintendencia.

Que no obstante los avances presentados por la Superintendencia de Industria y Comercio, y en atención a consideraciones de tipo técnico, dicha Entidad solicitó a la CRC la ampliación de 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 servicios de telecomunicaciones.

Que conforme al párrafo del artículo 9 del Decreto 2696 de 2004 y lo dispuesto en 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 ampliar el plazo para el cumplimiento que respecto de los artículos 26 y 41 de las Resoluciones CRC 3038 y 3066 de 2011, deben dar los operadores de servicios postales y los proveedores de servicios de comunicaciones, respectivamente.

Que una vez estudiado el cronograma entregado a la CRC por parte de la SIC, la Sesión de Comisión del 2º de diciembre de 2011, aprobó el presente acto administrativo, tal y como consta en Acta No. 262.

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 noviembre de 2012".*

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.*

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 1 de noviembre de 2012. 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, CRT 1812 de 2008, CRT 1890 de 2008, CRT 1940 de 2008, CRT 2015 de 2008, CRT 2029 de 2008,

¹ "Por la cual se modifica la Resolución CRT 1732 de 2007".

² "Por la cual se modifica el artículo 111 de la Resolución CRT 1732 de 2007".

³ "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".

CRT 2107 de 2009⁴, CRC 2209 de 2009⁵, CRC 2229 de 2009⁶, CRC 2258 de 2009⁰, CRC 2554 de 2010¹ y Resolución CRC 2595 de 2010², así como todas aquellas normas expedidas con anterioridad que le sean contrarias³.

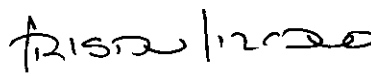
ARTÍCULO 3. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C. a los **05 DIC 2011**

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



DIEGO MOLANO VEGA
Presidente



CRISTHIAN LIZCANO ORTÍZ
Director Ejecutivo

CC. 01/12/2011 Acta No. 795
S.C. 02/12/12. Acta No. 262.

 MDR/PAB/APV

 PB.

⁴ "Por la cual se expide el Régimen Unificado de Reporte de Información de los operadores de telecomunicaciones a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones".

⁵ "Por la cual se modifica el artículo 65 de la Resolución CRT 1732 de 2007".

⁶ "Por la cual se modifican los artículos 8.4, 41 y 43 de la Resolución CRT 1732 de 2007".

⁷ "Por la cual se modifica el artículo 24 de la Resolución CRT 1732 de 2007".

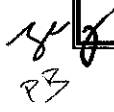
⁸ "Por la cual se precisan algunas disposiciones regulatorias relativas al Reporte de Información de los actuales prestadores de servicios de TPBC y TMR".

⁹ "Por lo cual se modifica el artículo 65 de la Resolución CRT 1732 de 2007".

¹⁰ "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".

¹¹ "Por la cual se modifican los artículos 1º, 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".

¹² "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."

 PB

