



x macel

CRC	
Radicación:	 * 2 0 1 1 5 4 9 0 0 *
Fecha:	03/11/2011 - 15:53:01
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS
Destino:	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.
Asunto:	APLICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO EN CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 43 DE LA RESOLUCIÓN CRC 3066 DE 2011 - TRASLADO POR COMPETENCIA A LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Prosperidad para todos

Rad. 201181248
Cod. 4000
Bogotá D.C.

Doctor
GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTA
Asesor de Asuntos Regulatorios
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.
Carrera 8 No. 20 - 56
Tel: 2422205 / Fax: 3521199
Email: german.arias@etb.com.co

REF: Aplicación e Implementación del Código Único Numérico en cumplimiento del artículo 43 de la Resolución CRC 3066 de 2011 – Traslado por competencia a la Superintendencia de Industria y Comercio

Respetado Doctor Arias,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- acusa recibo de su comunicación del pasado 25 de octubre de 2011, radicada internamente en esta Entidad bajo el número 201181248, por medio de la cual presenta inquietudes respecto del procedimiento a seguir en relación con el Código Único Numérico –CUN- en aquéllos casos en que procedan los traslados de las PQR a otros proveedores, y también pone de presente que la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- aún no ha formalizado la implementación del CUN, por lo que solicita que el cumplimiento de la obligación de entregar el CUN a los usuarios cuando éstos presentan solicitudes, sea aplazado por lo menos seis (6) meses.

Sobre el particular, en primer lugar se considera necesario recordar que el parágrafo 1 del artículo 41 de la Resolución CRC 3066 de 2011 establece que "[l]os proveedores de servicios de comunicaciones deben informar al usuario, por cualquier medio físico o electrónico, la constancia de la presentación de la PQR y un Código Único Numérico –CUN-, el cual deberá mantenerse durante todo el trámite, incluido el trámite del recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- (SFT), de lo cual debe destacarse el hecho que la norma no contempla excepción alguna para modificar el CUN que se asigna al usuario al momento de la presentación de la solicitud o queja, incluso extendiendo tal obligación a los casos que deban ser definidos por la autoridad de vigilancia y control. Así las cosas, la CRC no encuentra procedente modificar el CUN por otro asignado a un tercer proveedor.

En relación con lo anterior, y frente a las dificultades técnicas y operativas aducidas, que a su juicio dificultarían significativamente todos los procesos y sistemas de información de PQR, debe reiterarse que no se trata de "optar" por una de las soluciones planteadas en su comunicación, sino que la obligación de disponer del CUN debe darse conforme se establece en el régimen de protección a usuarios, queriendo decir esto que debe mantenerse un único CUN durante todo el trámite. Así las cosas, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y SIC deberán, en cada caso, prever lo necesario y adoptar las medidas pertinentes en sus sistemas de tal modo



Carrera 7 No. 77 - 07 Ed. Torre Siete 77 Pisos 9 y 10
Bogotá D.C., Colombia.
Teléfono: +57 (1) 3198300 - 01-8000-919278
Fax: +57 (1) 3198301
Código Postal: 110221
www.crcom.gov.co - www.comusuarios.gov.co

vive digital
Colombia



que permitan el cumplimiento de la implementación del CUN en los términos en que se encuentra establecido.

Ahora bien, en relación con la solicitud de modificación de la fecha límite para el cumplimiento de la obligación de entregar el CUN a los usuarios que presenten solicitudes o quejas, es de anotar que en el proceso de acompañamiento que la Comisión ha realizado para los procesos de ajuste e implementación que se encuentran en cabeza de la SIC, la CRC ya se ha reunido con esa Entidad, sin que se haya evidenciado la necesidad de ampliar el plazo para la entrada en operación del CUN, y tampoco se ha recibido alguna comunicación formal en la que la SIC solicite una acción de este tipo.

Así las cosas, a la fecha la CRC no prevé alguna ampliación del plazo, sobre lo cual es oportuno mencionar que cualquier solicitud que se encuentre relacionada con eventuales modificaciones a la regulación de carácter general debe ser ampliamente sustentada para efectos de su análisis al interior de la Entidad, lo cual implica, entre otros aspectos, la realización de estudios concluyentes y la presentación de evidencias que en efecto sustenten que las modificaciones en los sistemas de información de cara a la entrada en operación del CUN requieren del plazo solicitado. Así mismo, sería necesario conocer los trámites que la **Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.** ha realizado con la SIC para lograr la puesta en marcha del CUN.

Finalmente, en lo que tiene que ver con la necesidad de que la SIC defina lo más pronto posible lo relacionado con la implementación del CUN al interior de las empresas, teniendo en cuenta que dicha Entidad es la que debe pronunciarse sobre este aspecto, estamos dando traslado de su inquietud a la SIC, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 33 del Código Contencioso Administrativo.

De cualquier modo, debe resaltarse el hecho que la SIC participó activamente en la construcción de la propuesta regulatoria y posterior expedición del nuevo régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones. En tal sentido, la Resolución CRC 3066 de 2011 establece medidas y/o mecanismos para proteger al usuario, entre los cuales se encuentra el CUN, que le permitirá a esa Entidad realizar el seguimiento a todas las quejas que presenten los usuarios.

La presente comunicación fue aprobada por el Comité de Comisionados, según consta en Acta 791 del 2 de noviembre de 2011.

Con un cordial saludo,

CARLOS ANDRÉS REBELLÓN VILLÁN
Director Ejecutivo (E)

RON/CHR

Traslado: Dra. **Maria Fernanda de la Ossa**. Coordinadora del Grupo de trabajo de Telecomunicaciones. SIC
Email: info@sic.gov.co; mdelaossa@correo.sic.gov.co x /mcrp



SC-1390-1



049-1

Carrera 7 No. 77 – 07 Ed. Torre Siete 77 Pisos 9 y 10
Bogotá D.C., Colombia.
Teléfono: +57 (1) 3198300 - 01-8000-919278
Fax: +57 (1) 3198301
Código Postal: 110221
www.crcm.gov.co - www.comusuarios.gov.co

vive digital
Colombia