

CIRCULAR EXTERNA No. 02

Bogotá D.C., 24 ENE. 2013

**Para:** PROVEEDORES DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y OPERADORES DE SERVICIOS POSTALES

**Asunto:** Fijación del cronograma para la asignación del Código Único Número – CUN, la implementación de los mecanismos de consulta interactiva y, la modificación del anexo técnico del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 1. OBJETO

Fijar el cronograma para asignación del Código Único Numérico (CUN), la implementación de los mecanismos de consulta interactiva de las peticiones, quejas, recursos o solicitudes de indemnización presentadas por los usuarios, desde el portal de los proveedores de servicios de comunicaciones y operadores postales o desde el portal de la Superintendencia de Industria y Comercio.

De igual manera, se modifica el anexo técnico del Título III de la Circular Única que contiene los requerimientos que deberán tener en cuenta los proveedores de comunicaciones y operadores postales para la implementación del Código Único Numérico (CUN) y el reporte de apelaciones por medios electrónicos.

## 2. FUNDAMENTO LEGAL

La Resolución No. 3066 del 18 de mayo de 2011, proferida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC-, por medio de la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones, señaló en el parágrafo 2 del artículo 41 que *“Los rangos de numeración de los códigos numéricos de que trata el presente artículo, serán administrados y asignados a los proveedores de servicios de comunicaciones por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, de conformidad con los términos que dicha Entidad establezca”*.

De igual forma, la Resolución No. 3038 del 4 de abril de 2011, proferida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC-, por medio de la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios

Postales, estableció en el párrafo 2 del artículo 26 que "Los rangos de numeración de los Códigos Únicos Numéricos, serán administrados y asignados a los operadores postales por la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con los términos que dicha Entidad establezca".

En el Capítulo Tercero del Título III de la Circular Única de esta Superintendencia, se impartieron instrucciones a los proveedores de servicios de comunicaciones y los operadores postales acerca de la forma en que deben implementar y asignar el Código Único Numérico –CUN.

Mediante Resolución No. 3986 del 23 de octubre de 2012, expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC-, se modificó el artículo 42 de la Resolución CRC 3038 de 2011 y el 113 de la Resolución CRC 3066 de 2011, estableciendo que la implementación del Código Único Numérico –CUN- por parte de los proveedores de servicios de comunicaciones y operadores postales, deberá cumplirse a más tardar el 1 de mayo de 2013.

Así mismo, en virtud de lo establecido en el Decreto 4886 de 2011, le corresponde a esta Superintendencia velar en los términos establecidos en la ley y en la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, por la observancia de las disposiciones sobre los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y servicios postales, así como impartir las instrucciones y fijar los criterios que faciliten su cumplimiento.

### 3. INSTRUCTIVO

- 3.1. Fijar el siguiente cronograma para la asignación del Código Único Numérico (CUN) y, la implementación de los mecanismos de consulta interactiva entre los sistemas de los proveedores de servicios de comunicaciones u operadores postales y los sistemas de la Superintendencia de Industria y Comercio, los cuales se componen de las siguientes actividades a saber:

#### 3.1.1. Asignación del CUN y seguimiento del estado de la PQR en los sistemas de gestión de PQR del proveedor u operador

ITEM	ACTIVIDAD	PLAZO MÁXIMO
3.2.1.	Visitas de acompañamiento de la SIC a proveedores y operadores (en sitio) para verificación de condiciones de asignación del CUN y seguimiento del estado de la PQR en	Desde el 04/02/2013 hasta el 28/02/2013

	los Sistemas de gestión de PQR.	
3.2.2.	Pruebas Piloto internas de asignación del CUN y seguimiento del estado de la PQR en los Sistemas de gestión de PQR del proveedor u operador.	Del 11/02/2013 al 15/03/2013
3.2.3.	Informe de resultados de las pruebas piloto realizados por parte de los proveedores/operadores.	22/03/2013
3.2.4.	Realización de ajustes resultantes de incidentes evaluados durante las pruebas piloto.	Del 1/04/2013 al 31/05/2013
3.2.5.	Puesta en producción final de los sistemas de asignación de CUN y seguimiento del estado de la PQR en los Sistemas de gestión de PQR del proveedor u operador.	30/04/2013
3.2.6.	Inicio asignación formal de CUN y seguimiento del estado de la PQR en los Sistemas de gestión de PQR del proveedor u operador.	1/05/2013

**3.1.2. Implementación para los mecanismos de consulta interactiva entre los sistemas del proveedor u operador y los sistemas de la Superintendencia.**

3.1.1.	Ejecución de las actividades técnicas por parte de los proveedores y operadores para implementar los mecanismos de consulta interactiva entre sus sistemas y los sistemas de la Superintendencia de Industria y Comercio.	Desde el 1/02/2013 al 05/04/2013
3.1.2.	Informe de avance sobre la ejecución de las actividades técnicas por parte de los proveedores y operadores para implementar los mecanismos de consulta interactiva entre sus sistemas y los sistemas de la Superintendencia de Industria y Comercio.	1er. Informe: 14/03/2013 2do. Informe: 5/04/2013

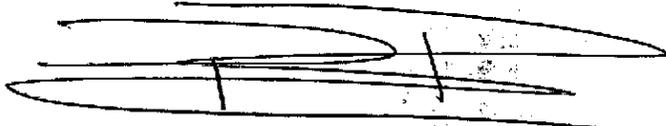
3.1.3.	Visitas de acompañamiento de la SIC a proveedores y operadores (en sitio) para verificación de condiciones de los mecanismos de consulta interactiva entre sus sistemas y los sistemas de la Superintendencia de Industria y Comercio.	Desde el 01/03/2013 hasta el 04/04/2013
3.1.4.	Pruebas Piloto de los mecanismos de consulta interactiva entre los sistemas de proveedores y operadores y los sistemas de la Superintendencia de Industria y Comercio.	Del 08/04/2013 al 19/04/2013
3.1.5.	Informe de resultados de las pruebas piloto de los mecanismos de consulta interactiva entre los sistemas de proveedores y operadores y los sistemas de la Superintendencia de Industria y Comercio.	22/04/2013
3.1.6.	Realización de ajustes resultantes de incidentes evaluados durante las pruebas piloto.	Del 22/04/2013 al 30/04/2013
3.1.7.	Puesta en producción final de los mecanismos de consulta interactiva entre los sistemas de proveedores y operadores y los sistemas de la Superintendencia de Industria y Comercio.	30/04/2013
3.1.8.	Inicio de la operación de los mecanismos de consulta interactiva entre los sistemas de proveedores y operadores y los sistemas de la Superintendencia de Industria y Comercio.	1/05/2013

- 3.2. Modificar el anexo técnico del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme con las especificaciones técnicas requeridas para la implementación del Código Único Numérico (CUN) y el reporte de apelaciones por medios electrónicos, contenidos en el documento anexo a la presente circular.

#### 4. VIGENCIA

La presente circular entra en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Atentamente,



**PABLO FELIPE ROBLEDO DEL CASTILLO**  
Superintendente de Industria y Comercio

Anexo: Documento que contiene el anexo técnico del CUN.

Elaboró: Leydi Peña / Jefferson Mora  
Revisó: Daroslav López / Oscar Asprilla / Nataly Zopó  
Aprobó: Carmen Ligia Valderrama Rojas / Dora Caro