



CRC

Rad. 201033322
Cod. 4000
Bogotá D.C.

CRC		Comisión de Regulación de Comunicaciones	
República de Colombia			
Radicación:			
Fecha:	27/08/2010 - 14:32:00		
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS		
Destino:	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES		
Asunto:	APLICACION ART. 117-RESOL. 1732		

SG 1380-1 049-1

Señor
FABIÁN ANDRÉS HERNÁNDEZ RAMÍREZ
Vicepresidente Jurídico
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P
Transv. 60 (Av. Suba) No. 114 A-55
Bogotá

REF: Aplicación de lo dispuesto en el artículo 117 de la Resolución CRT 1732 de 2007. Su comunicación radicada bajo el número 201033322

Respetado Doctor Hernandez,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa el recibo de su comunicación radicada en esta entidad bajo el número 201033322 a través de la cual plantea una serie de inquietudes en relación con la aplicación de lo dispuesto en la Resolución CRT 1732 de 2007, con ocasión del traslado efectuado por la CRC de la comunicación remitida por el Ministerio de Defensa-Policía Nacional en relación con el supuesto uso indebido de las líneas de emergencia 1XY en el departamento de Putumayo.

En particular, en su comunicación se plantea la preocupación en cuanto a la uniformidad de los procedimientos aplicables y la definición de lo que debe considerarse como "uso indebido" de las líneas de emergencia 1XY, los canales de comunicación con los Centros de Atención de Emergencias (CAE) y la insuficiencia en la información remitida por dichos centros sobre las supuestas llamadas indebidas, para iniciar el proceso de terminación del contrato con los clientes.

Así mismo, y en relación con la desconexión de los clientes que efectúan los CAE, en la medida que, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** sugiere que al amparo de lo dispuesto en el artículo 35 de la Resolución CRT 1732 de 2007, debería ordenarse a los CAE que, en cada caso se informe a los clientes que la desconexión es efectuada por dichos centros y no por el operador y que de dicha comunicación se nos envíe copia, con el objeto de contar con el soporte respectivo frente a posibles reclamaciones de los usuarios.

Al respecto, en primer lugar, le informo que con ocasión de las diversas inquietudes y traslados efectuados por los CAE y los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones a la CRC, esta Comisión formuló una serie de lineamientos con el propósito de unificar los criterios a tener en cuenta frente al procedimiento aplicable y al intercambio de información entre los CAE y los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, de manera que éstos puedan contar con la información suficiente que les permita proceder de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 de la Resolución CRT 1732 de 2007, modificado por la Resolución CRC 2239 de 2009, y facilitar su cumplimiento. Como resultado de lo anterior, el día 23 de agosto de 2010 esta Comisión publicó la Circular 081 de la misma fecha, la cual se adjunta como parte de la presente respuesta.

En segundo término, en lo que respecta a sus inquietudes me permito dar respuesta puntual a sus inquietudes en los siguientes términos:

1. Suministro de información

En relación con este punto, es de indicar que con el fin de unificar los parámetros en relación con la información a suministrar por los CAE, dichas entidades deberán suministrar a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, al menos, los siguientes aspectos relacionados con los eventos de llamadas falsas o improcedentes:

Tabla. Información mínima sobre eventos de llamadas improcedentes

MUNICIPIO (1)	FECHA Y HORA DE LA LLAMADA (2)	NÚMERO DE TELÉFONO (3)	NOMBRE DEL ABONADO DE LA LÍNEA (4)	DURACIÓN DE LA LLAMADA (5)	DESCRIPCIÓN BREVE DE LA LLAMADA (6)	CLASIFICACIÓN (7)	GRABACIÓN DE LA LLAMADA (8)

- (1) Es el municipio o zona geográfica desde la cual se genera la llamada de emergencia.
- (2) Corresponde a la fecha y hora en que el CAE recibió la comunicación.
- (3) Corresponde al número telefónico asociado a la línea desde la cual se genera la llamada de emergencia.
- (4) Corresponde al nombre del titular de la línea indicada en la columna (3).
- (5) Se refiere al tiempo transcurrido en la comunicación.
- (6) Descripción sucinta del incidente asociado a la llamada improcedente.
- (7) Corresponde a la clasificación en la que se encuadra el contenido de la llamada improcedente.
- (8) Se refiere al envío de la grabación como soporte de la llamada improcedente que ha sido previamente almacenada de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 117.7 de la Resolución CRT 1732 de 2007.

Con arreglo a lo indicado en la Circular 081 de 2010, es de indicar que las entidades encargadas de la gestión de los CAE remitirán al proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones la anterior información por cada incidente asociado a llamadas que hayan sido objeto de desconexión, **incluyendo los soportes correspondientes**, para que los proveedores puedan acometer los procesos de terminación de contrato con aplicación del debido proceso.

2. Usos indebidos de las líneas de emergencia 1XY

Sobre este aspecto al que también hace referencia su comunicación, es de destacar que en la Circular antes referida, se plantea **desde el punto de vista regulatorio una clasificación de incidentes** asociados a llamadas que hayan dado lugar a su desconexión, en tanto que su contenido o características se encuentren asociados a eventos que constituyan llamadas improcedentes o que afecten **el normal funcionamiento de los sistemas de atención de emergencia y limiten la oportunidad de atender llamadas procedentes**, en los términos señalados en la Resolución CRC 2239 de 2009. Dicha clasificación comprende las siguientes modalidades de llamadas:

- Llamadas de broma
- Amenazas

- Obscenas
- Falsa emergencia
- Otros que afecten el normal funcionamiento de los sistemas de atención de emergencia y limiten la oportunidad de atender llamadas procedentes

3. Canales de comunicación

La regulación estableció responsabilidades en relación con el uso adecuado de las redes y servicios de telecomunicaciones tanto en cabeza de los proveedores, como de las administraciones de los CAE, en cuanto a la recopilación de la información de los usuarios involucrados en los eventos de desconexión de llamadas falsas o improcedentes y su posterior remisión a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones¹, con el fin de que éstos últimos procedan a informar al usuario sobre el uso indebido de la línea de atención de emergencias y den por terminado el contrato de prestación de servicios, previo acatamiento del debido proceso, como ya se ha expuesto.

Dadas estas finalidades, y en tanto que la regulación establece **responsabilidades específicas asociadas al intercambio de información**, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán formalizar e implementar mecanismos con cada uno de los CAE, de modo que sea posible dicho intercambio y que el mismo pueda llevarse directamente a cabo de manera oportuna, sin que sea necesaria la intervención de un tercer agente en el proceso de cumplimiento de dichas obligaciones, como sería involucrar a la CRC como intermediario en el curso de las solicitudes de los CAE relacionadas con las llamadas Improcedentes, según lo propone en su comunicación.

4. Acceso a los servicios de urgencia

Finalmente, es de indicar que en el comunicado de la referencia se plantea su preocupación frente a la información que deben transmitir los CAE en cuanto a la desconexión por parte dichos centros y no por el operador, y que de dicha comunicación se envíe a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, con el objeto de contar con el soporte respectivo frente a posibles reclamaciones de los usuarios.

En relación con el derecho al acceso a los servicios de urgencia por parte de los usuarios, debe recordarse lo dispuesto en el artículo 35 de la Resolución CRT 1732 de 2007, que establece que *"Los operadores de telecomunicaciones que presten servicios de TPBCL/LE, TMR, TMC, PCS y los que utilicen sistemas de acceso troncalizado, Trunking, deben permitir de modo gratuito a sus usuarios la realización de llamadas dirigidas a los números con estructura 1XY de que trata la modalidad 1 del Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, **en todo momento**, aún cuando el suscriptor o usuario haya incurrido en causal de suspensión del servicio y hasta la terminación del contrato."*

De acuerdo con lo anterior, debe recordarse que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deben permitir a los usuarios el acceso a los servicios de emergencia mediante la realización de llamadas dirigidas a los números con estructura 1XY de modalidad 1, de manera gratuita y permanente, incluso cuando el usuario se encuentre incurso en causal de suspensión, obligación que se extiende durante toda la vigencia del contrato de prestación del servicio,

¹ Es de destacar que los anteriores deberes se traducen para sus destinatarios en obligaciones concretas, las cuales fueron estatuidas en la regulación en el texto original de la Resolución CRT 1732 de 2007.



conforme lo señala el apartado transcrito.

Por lo anterior, es de anotar que el efecto que se sucede luego de la terminación del contrato es diferente a aquél que se deriva de la potestad que tienen las administraciones de los CAE de proceder a la desconexión de llamadas, en tanto que el primero se refiere al retiro definitivo del servicio al usuario, sin perjuicio del derecho del proveedor a perseguir el cobro de las obligaciones insolutas, la devolución de equipos, cuando aplique y los demás cargos a que haya lugar, mientras que la desconexión que realizan los CAE se refiere únicamente a la interrupción de cada una de las llamadas que sean consideradas como improcedentes o que no se adecuen a los propósitos del acceso a los servicios de urgencia con arreglo a lo dispuesto en el literal a) del Artículo 117.7, situación que, como se deduce, se presenta llamada a llamada.

Cordial Saludo

Mariana Sarmiento A.
MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Asesor al Cliente y Relaciones Externas

MS
DAB

Lo anunciado: Circular 81 de 2010