

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**



RESOLUCIÓN No. DE 2014

*"Por la cual se establecen condiciones para el acceso al servicio de telefonía de larga distancia, se modifica la Resolución CRC 3066 de 2011 y la Resolución CRT 087 de 1997, y se dictan otras disposiciones"*

**LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de las facultades conferidas en la Ley 1341 de 2009, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 4 del artículo 14.3 del Capítulo Catorce del Acuerdo de Promoción Comercial suscrito entre la República de Colombia y los Estados Unidos de América, y

**CONSIDERANDO**

Que la Constitución Política de Colombia, mediante el artículo 334, dispone que el Estado intervendrá por mandato de la Ley en los servicios públicos y privados, con el propósito de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo. De acuerdo con la Ley 1341 de 2009, en desarrollo de este mandato constitucional corresponde al Estado intervenir en el sector de las TIC para lograr, entre otros fines, proteger los derechos de los usuarios<sup>1</sup>.

Que la protección de los derechos de los usuarios es un principio orientador y criterio de interpretación de la Ley, frente a lo cual el legislador ha sido claro en señalar que a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante Comisión o CRC) corresponde la función de expedir la regulación que maximice el bienestar social de los usuarios de los servicios de comunicaciones y, además, que el régimen jurídico de protección al usuario aplicable a los mismos será el dispuesto por esta Comisión<sup>2</sup>.

Que la Resolución CRC 3066 de 2011 establece dentro de sus principios rectores, el principio de libre elección, según el cual la elección de proveedor de servicios de comunicaciones, los equipos o bienes necesarios para su prestación, los servicios y los planes, corresponde de manera exclusiva al usuario, tanto al momento de la oferta, como de la celebración del contrato y durante la ejecución del mismo.<sup>3</sup>

Que por su parte, la Comunidad Andina de Naciones -CAN- mediante el artículo 36 de la Decisión 462 de 1999, estableció el derecho que tienen los usuarios respecto de un trato igualitario, con libre elección del proveedor de servicios y conocimiento de las tarifas.

Que la CAN expidió la Decisión 638 de 2006, a través de la cual establece los lineamientos para la protección al usuario de servicios de telecomunicaciones, por lo que Colombia como País Miembro, ha tenido en cuenta en la regulación de protección de los derechos de los usuarios dichos

<sup>1</sup> Artículo 4 de la Ley 1341 de 2009.

<sup>2</sup> De conformidad con lo establecido en el numeral 1 del artículo 22 y el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009.

<sup>3</sup> De conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

lineamientos comunitarios, entre los cuales se destacan para efectos del presente Acto Administrativo, los derechos de los usuarios a la elección libre del prestador del servicio. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en los numerales 3 y 10 del artículo 2° de la Decisión 638 citada.

Que mediante la expedición del Decreto 2542 de 1997, el Gobierno Nacional reglamentó el proceso de concesión de las licencias para el establecimiento de operadores del servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia (TPBCLD). Dicho decreto establecía la libre elección del operador por multiacceso, es decir, que todos los usuarios tanto de Telefonía Pública Básica Conmutada Local (TPBCL) como local extendida (TPBCLC), tendrían derecho a acceder a cualquier de los operadores de TPBCLD, en iguales condiciones, a través del sistema multiacceso utilizando un prefijo durante la marcación. Para esto, el Ministerio de Comunicaciones, hoy Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, asignaría a los nuevos operadores de TPBCLD un dígito de indicador de red.

Que de conformidad con lo expuesto en la Decisión CAN 638 de 2006 y en la Ley 1341 de 2009, esta Comisión expidió 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 el artículo 80 de la Resolución CRC 3066 de 2011 establece que *"[e]n la operación de teléfonos públicos y de tarjetas de prepago no es obligatorio para los proveedores ofrecer a usuarios las facilidades de multiacceso y prescripción"*. No obstante lo anterior, esta Comisión estima necesaria la implementación del sistema multiacceso para las comunicaciones de larga distancia en la telefonía móvil de modalidad prepago, en consideración al derecho a la libre elección que tienen todos los usuarios indistintamente de la modalidad bajo la cual hayan contratado su servicio (postpago o prepago).

Que en el análisis efectuado por la Comisión, las tendencias de consumo y los diferenciales de precio entre mercados que garantizan pluralidad de oferentes permiten establecer una ganancia de bienestar para la telefonía móvil en modalidad prepago. Por lo anterior, con el propósito de generar una mayor competencia en el mercado de los servicios de larga distancia, debe habilitarse para los usuarios de telefonía móvil en modalidad prepago la posibilidad de acceder a los proveedores de larga distancia a través del mecanismo de multiacceso.

Que en consideración a los cambios del mercado de larga distancia durante los años siguientes a la expedición del Decreto 2542 de 1997, los diversos avances tecnológicos y los compromisos internacionales adquiridos por Colombia hicieron necesaria la modificación del régimen de prestación del servicio de TPBCLD. En consecuencia, fue expedido el Decreto 2926 de 2005 el cual estableció la continuidad en la prestación del servicio de larga distancia hasta el 31 de julio de 2007 para los operadores de TPBCLD establecidos, otorgándoles el derecho a preservar el prefijo interurbano e internacional con el cual habían venido prestando su servicio, mientras conservaran su condición de operador habilitado y a su vez estableció las reglas para el ingreso de nuevos operadores a dicho mercado.

Que el referido decreto reiteró, entre otros aspectos, el derecho a la libre elección del operador por multiacceso que tienen todos los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, a acceder a los servicios de TPBCLD de cualquiera de los operadores que presten tal servicio, en condiciones iguales, utilizando un prefijo o la numeración de servicios durante la marcación. Adicionalmente, mediante dicho decreto se establece que los nuevos operadores de TPBCLD deberían solicitar ante la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, hoy Comisión de Regulación de Comunicaciones, la numeración para la prestación de los servicios concedidos.

Que el artículo primero del Decreto 25 de 2002, norma mediante el cual fueron adoptados los Planes Técnicos Básicos, señala que *"la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones deberá administrar los Planes Técnicos Básicos, de conformidad con las disposiciones contenidas en este decreto y siguiendo los principios de neutralidad, transparencia, igualdad, eficacia, publicidad moralidad y promoción de la competencia con el fin de preservar y garantizar el uso adecuado de estos recursos técnicos."*

Que el artículo 8 del Decreto 25 de 2002 establece que los números, bloques de numeración, códigos, prefijos, entre otros, son recursos públicos y pertenecen al Estado, el cual puede asignarlos a los operadores y recuperarlos cuando se den las condiciones que determine esta Comisión.

Que el recurso numérico constituye un bien escaso, que debe ser administrado eficientemente, asegurando a los operadores de telecomunicaciones su disponibilidad y suficiencia a largo plazo para la prestación eficaz y adecuada de los servicios ofrecidos.

Que de acuerdo con el artículo 55 del Decreto 25 de 2002, la administración del Plan de Numeración comprende las modificaciones y/o adiciones que se hagan a la estructura de la numeración, a los mapas de numeración, a los cuadros contenidos en el plan y a cualquier otro aspecto que requiera ser incluido dentro del mencionado plan.

Que en consecuencia, esta Comisión desarrolló un proyecto regulatorio a fin de establecer las reglas y requisitos asociados a la numeración para los nuevos operadores de TPBCLD que entrarían al mercado de la larga distancia a partir del 1º de agosto de 2007. Como resultado de dicho proceso, fue expedida la Resolución CRT 1720 de 2007, la cual estableció, entre otros aspectos, las condiciones generales para el acceso al servicio de TPBCLD a través del sistema de multiacceso y prescripción.

Que de conformidad con dicha resolución, los operadores estarían obligados a proveer las facilidades de prescripción y en tal sentido deberían adoptar las medidas necesarias para tal fin, de tal modo que se aseguraría la disponibilidad de dicho servicio a partir del 1 de marzo de 2008. Adicionalmente la mencionada resolución estableció que para acceder al servicio de TPBCLD a través del sistema de prescripción, el código a utilizar sería el dígito dos (2). De otra parte mantuvo los códigos de operador para aquellos operadores establecidos del servicio de TPBCLD y determinó que los códigos de operador de TPBCLD para aquellos operadores a los que se les otorgare título habilitante a partir del 1 de agosto de 2007, constarían de 3 dígitos y tendrían la estructura 4XY. Dichos códigos serían asignados por la Comisión previa solicitud de los operadores legalmente habilitados.

Que con el objetivo de determinar los lineamientos generales en materia de prescripción y de definir responsabilidades a los operadores de TPBCLD y a los operadores de acceso sobre el particular, la Comisión expidió la Resolución CRT 1813 de 2008, "*Por la cual se establecen condiciones para la implementación del sistema de prescripción para el acceso al servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia*". La mencionada resolución estableció el derecho que tienen los usuarios al servicio de prescripción a partir del 1º de octubre de 2008, las obligaciones tanto para los Operadores de Acceso como para los Operadores del Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia – TPBCLD, las características de operación de la Base de Datos de Prescripción así como las obligaciones para el tercero que tuviera a su cargo la gestión de dicha base de datos. A su vez, definió el acuerdo de prescripción, respecto del cual se señala que de ninguna manera restringirá la posibilidad de acceder al servicio de TPBCLD a través del sistema multiacceso, por cuanto no son excluyentes entre sí; describió el procedimiento para la operación de la prescripción y la forma de realizar el respectivo enrutamiento de las llamadas.

Que posteriormente, la Comisión expidió la Resolución CRT 1815 de 2008, con el fin de introducir ajustes a la referida Resolución CRT 1813 de 2008, estableciendo la posibilidad de suscribir un único contrato de prescripción con un proveedor para la prestación del servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia Nacional e Internacional, o un acuerdo de prescripción para la prestación del servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia Nacional con un proveedor, y un acuerdo para la prestación del servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia Internacional con otro proveedor.

Que en cumplimiento de las obligaciones dispuestas en la Resolución CRT 1813 de 2008, los operadores de TPBCLD, constituyeron el Comité de Operadores para la Implementación del Sistema de Prescripción para el Servicio Telefónico de Larga Distancia - COLD. La Comisión con el fin de facilitar la implementación del sistema de prescripción participó como observador y facilitador en las diferentes reuniones de trabajo llevadas a cabo por dicho comité. Durante las mismas fueron analizados todos los aspectos relevantes y se establecieron las condiciones necesarias para el correcto funcionamiento del sistema de prescripción. Es así como en el artículo 12 del acta de constitución de dicho comité se establece que la Base de Datos de Prescripción, será una Base de Datos Centralizada, cuyas características y funcionamiento técnico serán definidos por el COLD.

Que la entonces CRT expidió la Resolución 1871 de 2008 "*Por la cual se establecen las condiciones operativas adicionales para la implementación del sistema de prescripción para el acceso al servicio de TPBCLD*". Dicho documento, establece las reglas de carácter técnico y operativo adicionales bajo las cuales debía ser implementado el sistema de prescripción definiendo que para el funcionamiento de dicho sistema se utilizaría una base de datos centralizada, la cual contendría la información de los usuarios que fuese necesaria para el enrutamiento de las llamadas que realizaran mediante la

utilización de los códigos asignados para el acceso al servicio de TPBCLD a través del sistema de prescripción.

Que el Comité de Operadores de Larga Distancia, con base en la información detallada obtenida de los proveedores de tecnología, encontró que el plazo inicialmente previsto para la implementación del sistema de prescripción no era suficiente para desarrollar oportuna y adecuadamente las actividades de planificación, contratación e instalación de dicho sistema. Los diversos operadores del servicio de Larga Distancia solicitaron a esta Comisión ampliar el plazo de implementación hasta el 30 de junio de 2009, solicitud que fue estudiada y posteriormente concedida mediante la Resolución CRT 1917 de 2008.

Que con posterioridad, mediante la Resolución CRT 2108 de 2009, la Comisión decidió suspender el plazo para la implementación del sistema de prescripción para el acceso al servicio de TPBCLD, así como las obligaciones aplicables a los operadores según las Resoluciones CRT 1813, 1815, 1871 y 1917 de 2008, hasta tanto las condiciones del mercado permitieran su implementación efectiva en las condiciones técnicas y operativas requeridas. No obstante, se indicó que se realizaría un seguimiento a la evolución del mercado del servicio de TPBCLD y, en caso de ser pertinente, esta Comisión podría definir nuevos plazos y condiciones adicionales que llegaran a ser requeridas para la implementación del sistema de prescripción, según las necesidades del sector, de los usuarios y la realidad de la situación del respectivo mercado.

Que en el mes de noviembre del año 2012, esta Comisión puso en conocimiento del sector el borrador de la Agenda Regulatoria a ser desarrollada por esta Entidad durante el año 2013. En los comentarios recibidos al mismo, algunos proveedores manifiestan su interés en el tema de la paridad de discado.

Que el Capítulo Catorce –Telecomunicaciones- del Texto Final del *"Acuerdo de Promoción Comercial suscrito entre la República de Colombia y los Estados Unidos de América, sus cartas adjuntas y sus entendimientos"*, establece en el artículo 14.3 –Obligaciones Relativas a los Proveedores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones- (numeral 4 - Paridad de Discado), que:

*"Cada Parte garantizará en su territorio que los proveedores de un servicio público de telecomunicaciones determinado, suministren paridad del discado a los proveedores del mismo servicio público de telecomunicaciones de la otra Parte, y suministrará a los proveedores de servicios públicos de telecomunicaciones de la otra Parte acceso no discriminatorio a los números telefónicos, asistencia de directorio, listado telefónico y servicios de operadora, sin demoras injustificadas en el discado".*

Que el Acuerdo de Promoción Comercial suscrito entre la República de Colombia y los Estados Unidos de América, sus cartas adjuntas y sus entendimientos fueron suscritos en Washington, el 22 de noviembre de 2006 y aprobado mediante la Ley 1143 2007, la cual fue objeto de revisión de constitucionalidad por parte de la Corte Constitucional mediante Sentencia C-750/08, que declaró exequible la referida Ley y el Acuerdo de Promoción Comercial, igualmente, el "Protocolo Modificador" del Acuerdo, firmado en Washington el 28 de junio de 2007, y aprobado mediante Ley 1166 de 2007, fue declarado exequible por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-751/08.

Que, con fundamento en lo anterior, es necesario concluir que existe una obligación para Colombia de adoptar mecanismos para cumplir con las obligaciones de paridad de discado establecidas en el Acuerdo de Promoción Comercial suscrito entre la República de Colombia y los Estados Unidos de América.

Que, adicionalmente, resulta necesario ajustar los códigos de operador de LD de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., UNE EPM Telecomunicaciones S.A. y Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., a la estructura 4XY de que trata el artículo 13.2.9.4 de la Resolución CRT 087 de 1997.

Que con miras a garantizar mayor competencia en el mercado de los servicios de larga distancia debe habilitarse para los usuarios la posibilidad de acceder a los proveedores de larga distancia a través del mecanismo de prescripción, de modo tal que el mismo coexista con el esquema de multiacceso.

Que dada la necesidad de introducir cambios al interior de las redes de cada uno de los proveedores para el cumplimiento de las obligaciones contenidas en la presente resolución, se deben establecer unas fechas máximas para su implementación.

Que en consideración a que la Resolución CRC 3101 de 2011 define instalación esencial como "*Toda instalación de una red o servicio de telecomunicaciones que sea suministrada exclusivamente o de manera predominante por un solo proveedor o por un número limitado de proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, y cuya sustitución con miras al suministro de un servicio no sea factible en lo económico o en lo técnico*", es necesario concluir que, a efectos de la prestación de servicios de larga distancia bajo los esquemas de multiacceso y prescripción, la plataforma prepago de los proveedores de servicios móviles, se considera una instalación esencial en la medida en que es provista de manera exclusiva por cada proveedor y no es factible su sustitución con miras a la prestación del servicio de larga distancia, desde el punto de vista económico ni técnico.

Que esta Comisión en atención a lo previsto en el artículo 9º del Decreto 2696 de 2004, publicó el XX de XXXXX de 2014 el proyecto regulatorio "*Por la cual se establecen condiciones para el acceso al servicio de telefonía de larga distancia, se modifica la Resolución CRC 3066 de 2011 y la Resolución CRT 087 de 1997, y se dictan otras disposiciones*", respecto del cual se recibieron comentarios por parte de diferentes agentes interesados hasta el xx de XXXXX de 2014.

Que esta Comisión, una vez efectuado el cuestionario expedido por la SIC mediante Resolución No. 44649 del 25 de agosto de 2010, para verificar si las disposiciones contempladas en el presente acto administrativo restringen indebidamente la competencia, encontró que XXXXXXXXXXXX.

Que una vez recibidos todos los comentarios de los diferentes agentes, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos, el cual fue puesto a consideración del Comité de Comisionados de la CRC y fue aprobado mediante Acta No. XXX del XX de XXXXX de 2014 y, posteriormente, presentado a los miembros de la Sesión de Comisión de XX de XXXXX de 2014 según consta en Acta No. XXX.

En virtud de lo expuesto,

## RESUELVE

**ARTÍCULO 1.** Modificar la definición de "Operadores de acceso" contenida en la Resolución CRT 087 de 1997, la cual quedará así:

*"**Proveedor de acceso:** Proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones que proporciona acceso alámbrico y/o inalámbrico a una red de telecomunicaciones a fin de poner a disposición de sus usuarios los servicios ofrecidos por dicha red o por redes de terceros".*

**ARTÍCULO 2.** Modificar en lo pertinente el artículo 13.2.9.1 de la Resolución CRT 087 de 1997, el cual quedará así:

*"**ARTÍCULO 13.2.9.1. ACCESO AL SERVICIO DE LARGA DISTANCIA.** De conformidad con las reglas de prestación del servicio de larga distancia, los usuarios del mismo tendrán acceso a este servicio a través de dos sistemas, los cuales no son excluyentes:*

- 1. Sistema de multiacceso, de acuerdo con las condiciones definidas en la presente resolución.*
- 2. Sistema de prescripción, de acuerdo con las condiciones definidas en la presente resolución.*

***Parágrafo.** Para los proveedores del servicio de telefonía fija la implementación del sistema de prescripción es opcional.*

**ARTÍCULO 3.** Adicionar el artículo 80.1 a la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará así:

*"**80.1 ACUERDO DE PRESUSCRIPCIÓN.** Es el acuerdo que habilita al suscriptor y/o usuario para cursar llamadas de larga distancia mediante el sistema de prescripción, utilizando las redes del proveedor de acceso.*

*El acuerdo de prescripción podrá ser convenido por escrito, personalmente o a través de la línea telefónica de atención al cliente, o por cualquier otro medio que permita conservar constancia del mismo.*

*Estos acuerdos de ninguna manera restringirán la posibilidad de acceder al servicio de larga distancia a través del sistema de multiacceso, por cuanto los dos sistemas no son excluyentes”.*

**ARTÍCULO 4. BASE DE DATOS DE PRESUSCRIPCIÓN.** Para el funcionamiento del sistema de prescripción se utilizará el esquema de bases de datos distribuidas, administradas por cada uno de los proveedores de acceso, que contendrá la información de los usuarios que sea necesaria para el enrutamiento de las llamadas que se realicen mediante la utilización de los códigos asignados para el acceso al servicio de larga distancia a través del sistema de prescripción.

La base de datos de prescripción de cada proveedor de acceso contendrá la información relativa a los proveedores de larga distancia a los cuales se encuentran prescritos los suscriptores y/o usuarios, la cual es requerida para el funcionamiento adecuado del sistema de prescripción.

**ARTÍCULO 5. OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES DE ACCESO.** Son obligaciones de los proveedores de acceso las siguientes:

- 5.1. Habilitar el sistema de prescripción para el acceso al servicio de larga distancia a más tardar el 1º de julio de 2015, haciendo todas las adecuaciones técnicas y operativas que se requieran para tal fin.
- 5.2. Realizar al interior de su red, los ajustes necesarios para la operación del servicio de larga distancia en la modalidad de prescripción.
- 5.3. Realizar las pruebas necesarias con los proveedores de larga distancia que se lo soliciten, a fin de asegurar la disponibilidad de la prescripción para los usuarios, en la fecha prevista en el numeral 5.1 del presente artículo. En este sentido, para habilitar el sistema de prescripción, los proveedores de acceso deberá tener su red disponible para iniciar las pruebas con los proveedores de larga distancia a más tardar el 1º de mayo de 2015.
- 5.4. Facilitar la prescripción en condiciones no discriminatorias, transparentes, proporcionales y fundadas en criterios objetivos. En ese sentido, deberán permitir el libre acceso al servicio de larga distancia a través del sistema de prescripción a los abonados que hayan completado, en debida forma, el trámite correspondiente a través del proveedor de larga distancia seleccionado.
- 5.5. Abstenerse de presumir la voluntad del suscriptor y/o usuario de aceptar un acuerdo de prescripción. La voluntad de aceptación de los acuerdos de prescripción por parte del suscriptor o usuario debe ser previa, expresa y verificable.
- 5.6. Actualizar las condiciones de interconexión con los proveedores de larga distancia, incluyendo los mecanismos que permitan la tramitación pronta y efectiva de las solicitudes asociadas a la prescripción, así como procedimientos de gestión de PQRs.
- 5.7. Acordar con los proveedores de larga distancia el monto de la contraprestación económica correspondiente a los costos de operación y administración derivados del proceso de prescripción, orientándose para tales efectos, en criterios de costos más utilidad razonable. Este monto en ningún caso incluirá los costos derivados de la adecuación de las redes y de los sistemas para implementar la prescripción. Ningún costo por concepto de operación y administración derivado del proceso de prescripción podrá ser cobrado al usuario.
- 5.8. Utilizar la información obtenida durante el proceso de prescripción, únicamente para el fin que la misma fue proporcionada.
- 5.9. Abstenerse de dar trato discriminatorio a sus suscriptores y/o usuarios, en razón a los acuerdos de prescripción que éstos realicen.
- 5.10. Realizar la programación de las tarifas en sus plataformas prepago, a solicitud de los proveedores de larga distancia, teniendo en cuenta lo establecido en el ARTÍCULO 24 de la presente resolución.

**ARTÍCULO 6. OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES DE LARGA DISTANCIA.** Los proveedores de servicios de larga distancia deberán cumplir las siguientes obligaciones en relación con el esquema de prescripción:

- 6.1. Iniciar las pruebas del sistema de prescripción en las redes de los diferentes proveedores de acceso con los cuales tengan acuerdos de interconexión, a más tardar el 1º de mayo de 2015.
- 6.2. Poner a disposición del público las condiciones de su oferta de acceso al servicio de larga distancia a través del sistema de prescripción, utilizando para el efecto medios idóneos, tales como su página web y su línea de atención al cliente.
- 6.3. Recibir, atender y confirmar las solicitudes de habilitación del sistema de prescripción o sus modificaciones, elevadas por parte del suscriptor y/o usuario que la requiera. En consecuencia, deberán adelantar los trámites correspondientes a dichas solicitudes ante los proveedores de acceso.
- 6.4. Recibir y conservar los comprobantes de las solicitudes de habilitación, modificación o cancelación relativas al sistema de prescripción, por un término de seis meses siguientes a la cancelación del acuerdo.
- 6.5. Abstenerse de presumir la voluntad del suscriptor y/o usuario de aceptar un acuerdo de prescripción. La voluntad de aceptación de los acuerdos de prescripción por parte del suscriptor o usuario debe ser previa, expresa y verificable.

**ARTÍCULO 7. PROCESO DE PRESUSCRIPCIÓN.** El proceso de prescripción incluirá las siguientes etapas: (i) Generación del Número de Identificación Personal para Prescripción (NIPP) de Confirmación, (ii) Solicitud de prescripción, (iii) Aceptación o rechazo de la solicitud de prescripción por parte del proveedor de acceso, y (iv) Ejecución de solicitud de prescripción.

**ARTÍCULO 8. NIPP DE CONFIRMACIÓN.** Cuando se trate de personas naturales que sean usuarios de servicios móviles, el proveedor de larga distancia deberá solicitar al proveedor de acceso el Número de Identificación Personal para Prescripción (NIPP) de Confirmación, el cual se constituirá en un requisito indispensable para autenticar la condición de Usuario del número a ser prescrito.

El proveedor de acceso deberá enviar el NIPP de Confirmación al Usuario a través de un mensaje corto de texto (SMS), en un lapso no mayor a cinco (5) minutos desde el momento en que se ha solicitado su envío en el noventa y cinco por ciento (95%) de los casos, y en ningún evento podrá ser superior a diez (10) minutos.

El proveedor de acceso deberá mantener, al menos por seis (6) meses a partir de su emisión, un registro de los NIPP de Confirmación enviados y sus correspondientes números asociados.

**ARTÍCULO 9. SOLICITUD DE PRESUSCRIPCIÓN.** La solicitud de prescripción puede hacerse por escrito, personalmente o a través de la línea telefónica de atención al cliente, o por cualquier otro medio que permita conservar constancia del mismo.

En la solicitud de prescripción, el usuario deberá proveer únicamente la siguiente información:

- 9.1. Para las personas naturales:
  - 9.1.1 Nombre completo.
  - 9.1.2 Número del documento de identidad.
  - 9.1.3 Para los usuarios de telefonía móvil en la modalidad postpago, autorización del suscriptor del contrato de servicios de telecomunicaciones, y copia del documento de identidad, en caso que la solicitud no sea presentada por el mismo. Para los usuarios de telefonía fija, copia de una de las dos últimas facturas de dicho servicio.
  - 9.1.4 Número telefónico asociado a la prescripción solicitada.
  - 9.1.5 Proveedor de acceso.
  - 9.1.6 NIPP de Confirmación para los usuarios de servicios móviles, el cual ha sido enviado previamente por el proveedor de acceso al Usuario a través de un mensaje corto de texto (SMS).
- 9.2. Para las personas jurídicas:

- 9.2.1 Razón social.
- 9.2.2 Número de Identificación Tributaria (NIT).
- 9.2.3 Copia del Certificado de Cámara de Comercio con fecha de expedición no superior a treinta (30) días.
- 9.2.4 Tratándose de servicios en la modalidad de pospago autorización del representante legal y copia del documento de identidad, en caso que la solicitud no sea presentada por el mismo.
- 9.2.5 Número(s) telefónico(s) asociado(s) a la prescripción solicitada.
- 9.2.6 Proveedor de acceso.

**ARTÍCULO 10. INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN.** El intercambio de información entre los proveedores de acceso y de larga distancia debe ser automatizado mediante sistemas informáticos y a través de medios electrónicos, de forma tal que se garantice rapidez, integridad y seguridad en desarrollo del proceso de prescripción.

El proveedor de acceso deberá registrar cada solicitud recibida de los proveedores de larga distancia, asignando un número y/o código consecutivo que permita su identificación individual para efectos del respectivo seguimiento por parte de los interesados.

En todos los procesos asociados a la prescripción, las solicitudes recibidas por los proveedores de acceso por parte de los proveedores de larga distancia deberán ser tramitadas en estricto orden de llegada, teniendo en cuenta para el efecto el número y/o código consecutivo asignado.

**ARTÍCULO 11. ACEPTACIÓN O RECHAZO DE LA SOLICITUD DE PRESUSCRIPCIÓN.** El proveedor de acceso dispondrá de un plazo máximo de un (1) día hábil, contado desde el momento en que recibe la solicitud de prescripción por parte del proveedor de larga distancia para aceptar o rechazar la misma.

Para efectos de aceptar o rechazar la solicitud de prescripción el proveedor de acceso móviles, una vez reciba la misma, deberá validar el NIPP de Confirmación para personas naturales que sean usuarios del servicio móvil, y su concordancia con el Número No Geográfico de Redes objeto de prescripción.

Para telefonía fija se debe verificar que la copia de la factura entregada por el usuario corresponda con el número telefónico sobre el cual se está solicitando la prescripción.

Adicionalmente, el proveedor de acceso podrá rechazar la solicitud de prescripción en los siguientes casos:

- Línea correspondiente a teléfono público, línea temporal, línea portada, línea correspondiente a números de pruebas o línea desactivada.
- Solicitud de prescripción en trámite con otro proveedor de larga distancia.

La aceptación o rechazo de la solicitud de prescripción debe ser enviada por el proveedor de acceso al proveedor de larga distancia. En caso de rechazo de la solicitud de prescripción el proveedor de acceso deberá remitir la justificación y prueba del mismo. A su vez, el proveedor de larga distancia deberá informar del rechazo y su justificación al usuario, en un plazo no mayor a un (1) día hábil contado a partir de la recepción de la respectiva comunicación.

**ARTÍCULO 12. EJECUCIÓN DE LA SOLICITUD DE PRESUSCRIPCIÓN.** La activación, modificación o deshabilitación de la prescripción deberá realizarse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al envío de la respectiva solicitud al proveedor de acceso por parte del respectivo proveedor de larga distancia.

Una vez haya sido ejecutada la solicitud de prescripción, el proveedor de acceso deberá informarlo, dentro del plazo establecido en el inciso anterior, al proveedor de larga distancia, el cual a su vez lo informará al usuario en un plazo no mayor a un (1) día hábil, finalizando de esta manera el proceso de prescripción.

En el caso de modificaciones de proveedor de prescripción, el proveedor de acceso notificará del respectivo cambio al proveedor al que se encontraba anteriormente prescrito el respectivo suscriptor y/o usuario. Para los casos en los que la prescripción con este último proveedor incluyera

tanto el componente de larga distancia nacional como internacional, y la solicitud de modificación solamente se predique de uno de ellos, dicha condición deberá constar en la notificación enviada.

**ARTÍCULO 13. ENRUTAMIENTO DE LLAMADAS.** Para cursar las llamadas que se realizan utilizando el sistema de prescripción, el proveedor de acceso verificará en su base de datos de prescripción si el número telefónico que origina la llamada se encuentra prescrito a algún proveedor de larga distancia. En caso afirmativo, enrutará la llamada al proveedor de destino de larga distancia, agregando al mensaje de señalización el código correspondiente al proveedor de larga distancia de destino. En caso negativo, deberá rechazar la llamada informando al suscriptor y/o usuario que la misma no puede ser cursada.

**ARTÍCULO 14.** Modificar el artículo 13.2.9.4 de la Resolución CRT 087 de 1997, el cual quedará así:

**"ARTÍCULO 13.2.9.4 CÓDIGOS DE OPERADOR DE TPBCLD.** Los códigos de operador de TPBCLD constarán de 3 dígitos y tendrán la estructura 4XY, donde X y Y pueden tomar los valores de 0 a 9.

**MARCACIÓN PARA LARGA DISTANCIA NACIONAL A TRAVÉS DEL SISTEMA DE MULTIACCESO**

0	4XY	N(S)N
<i>Prefijo UIT</i>	<i>Código de operador de TPBCLD</i>	<i>Número Nacional Significativo</i>
<b>Prefijo LDN para multiacceso</b>		<b>NDC + SN</b>

**MARCACIÓN PARA LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL A TRAVÉS DEL SISTEMA DE MULTIACCESO**

00	4XY	CC	N(S)N
<i>Prefijo UIT</i>	<i>Código de operador de TPBCLD</i>	<i>Número E.164 Internacional</i>	
<b>Prefijo LDI para multiacceso</b>		<b>Código de país</b>	<b>NDC + SN</b>

Se encuentra prohibido el uso de numeración de servicios suplementarios o el uso de los signos como # y \* a manera de código o parte de códigos de acceso para prestar servicios de larga distancia.

**Parágrafo.** Los códigos de operador de larga distancia para los proveedores UNE EPM Telecomunicaciones S.A., Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. y Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. son los siguientes:

OPERADOR	CÓDIGO DE OPERADOR DE TPBCLD
<i>UNE EPM Telecomunicaciones S.A.</i>	5
<i>Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.</i>	7
<i>Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.</i>	9

Los anteriores códigos de operador de larga distancia podrán utilizarse únicamente hasta el 31 de mayo de 2015.

A partir del 1º de junio de 2015, los operadores antes enunciados deberán utilizar uno de los códigos de operador de LD de la estructura 4XY de que trata el presente. Para cumplir con lo anterior, deberán solicitar el nuevo código de LD a la CRC a más tardar el 30 de enero de 2015, siguiendo para ello el trámite establecido en el artículo 13.2.9.7 de la presente resolución".

**ARTÍCULO 15.** Adicionar el siguiente párrafo al artículo 13.2.9.11 de la Resolución CRT 087 de 1997, el cual quedará así:

**"Parágrafo.** Para el servicio de telefonía móvil, se podrá utilizar el signo '+' como código de escape para las llamadas de larga distancia a través del sistema de prescripción, en reemplazo del código de prescripción al que se refiere el presente artículo. Cuando se emplee dicho símbolo, el proveedor de telefonía móvil deberá adelantar las actividades necesarias para realizar la traducción del número, de manera que los demás proveedores involucrados en el tránsito de la llamada no se vean afectados por esta actividad".

**ARTÍCULO 16. MECANISMO DE INFORMACIÓN DE NUEVOS CÓDIGOS DE LARGA DISTANCIA.** Durante los meses de abril y mayo de 2015, cuando un usuario marque los códigos de operador de larga distancia 5, 7 o 9, los proveedores del servicio de larga distancia deberán informar al usuario antes de completar su llamada, a través de un mecanismo que despliegue un mensaje de voz en el que se le indique al usuario que a partir del 1º de junio sólo podrán realizar llamadas de larga distancia a través de los códigos de operador de la estructura 4XY de que trata el artículo 13.2.9.4 de la Resolución CRT 087 de 1997.

Este mensaje de información deberá decir lo siguiente: "Señor usuario, la marcación a través del número 0A y 00A ha cambiado. A partir del 1º de junio, para realizar llamadas de larga distancia a través de (nombre del operador), deberá marcar el prefijo 4XY.", donde A corresponde al código de operador de larga distancia marcado por el usuario y 4XY al nuevo código asignado de operador de larga distancia.

**ARTÍCULO 17.** Modificar el artículo 13.2.2.4 de la Resolución CRT 087 de 1997, el cual quedará así:

**"ARTICULO 13.2.2.4. LÍNEAS DE INFORMACIÓN Y OPERADORA DE OPERADORES DE TPBCLD.** Los operadores de servicios TPBCLD harán uso de numeración corta para prestar los servicios de información y operadora, bajo el esquema 1XYZZ', donde "X" representa la finalidad de la línea, es decir, información o asistencia por operadora, "Y" corresponde al primer dígito de la serie de códigos de operador TPBCLD establecida por la CRC y "ZZ'" corresponde a dos dígitos que completan la identificación única de un operador de TPBCLD en particular.

La CRC definirá y asignará, de acuerdo con lo establecido en los artículos 29 y 55 del Decreto 25 de 2002, los números dentro de la matriz de servicios semiautomáticos y especiales de abonado con marcación 1XY, a partir de los cuales los nuevos operadores de TPBCLD habilitarán sus líneas de atención bajo el esquema 1XYZZ', sin que para ello requieran una asignación de carácter particular".

**ARTÍCULO 18.** Recuperar, a partir del 1º de junio de 2015, los siguientes números de la matriz de servicios semiautomáticos y especiales de abonado con marcación 1XY, contemplada en el Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997 y, por consiguiente, dejarlos posteriormente en estado de reserva, así:

SERVICIO	NÚMERO 1XY
Operadora Información LDN	150
Operadora Nacional	151
Operadora Información LDI	158
Operadora Internacional	159
Operadora Información LDN	170
Operadora Nacional	171
Operadora Información LDI	178
Operadora Internacional	179
Operadora Información LDN	190
Operadora Nacional	191
Operadora Información LDI	198
Operadora Internacional	199

**ARTÍCULO 19.** Modificar el artículo 80 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará así:

**"ARTÍCULO 80. LIBRE ELECCIÓN DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE LARGA DISTANCIA.** Los usuarios de servicios de telefonía fija tienen derecho a acceder a cualquiera de los proveedores de servicios de larga distancia a través del sistema de multiacceso, y los usuarios de servicios de telefonía móvil tienen derecho a acceder a cualquiera de los proveedores de larga distancia internacional a través de los sistemas de multiacceso y prescripción.

**PARÁGRAFO.** En la prestación de servicios a través de teléfonos públicos o tarjetas de llamadas, no será obligatorio para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones ofrecer los sistemas de multiacceso y prescripción"

**ARTÍCULO 20.** Adicionar al numeral 30.1 del artículo 30 de la Resolución CRC 3101 de 2011 la siguiente disposición:

*"7. La plataforma prepago de los proveedores de servicios móviles, respecto de las comunicaciones de larga distancia".*

**ARTÍCULO 21. HABILITACIÓN DEL SISTEMA DE MULTIACCESO EN PREPAGO.** Los proveedores de servicios móviles deberán habilitar su plataforma prepago para el soporte del sistema de multiacceso a más tardar el 1º de junio de 2015.

**ARTÍCULO 22. CONTENIDO DE LA OFERTA DE MULTIACCESO EN PREPAGO.** Todos los proveedores de servicios móviles deberán establecer en su Oferta Básica de Interconexión (OBI), de que trata la Resolución CRC 3101 de 2011, las condiciones de la oferta de la instalación esencial de plataforma prepago con observancia del Régimen de acceso, uso e interconexión de redes de telecomunicaciones contenidos en la citada resolución, las cuales deberán incluir las alternativas que técnicamente pueden ser programadas en dichas plataformas de pago.

Para efectos de lo anterior, todos los proveedores de servicios móviles deberán registrar para revisión y aprobación de la CRC, de conformidad con el Parágrafo 1 del artículo 51 de la Ley 1341 de 2009, la OBI debidamente actualizada conforme a las disposiciones de la presente resolución a más tardar dentro de los 30 días calendario siguientes a su entrada en vigencia.

**ARTÍCULO 23. REMUNERACIÓN POR EL USO DE LA PLATAFORMA PREPAGO DE LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS MÓVILES CON OCASIÓN DE COMUNICACIONES DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL.** La remuneración por el acceso a la plataforma prepago de los proveedores de servicios móviles por parte de los proveedores de larga distancia internacional para el tráfico generado a través de los sistemas de multiacceso y/o prescripción será definida de mutuo acuerdo y bajo el principio de costos eficientes.

**ARTÍCULO 24. PROGRAMACIÓN DE TARIFAS EN LA PLATAFORMA PREPAGO.** Los proveedores de telefonía móvil deberán programar en sus plataformas prepago las tarifas, ofertas, descuentos, promociones o planes tarifarios aplicables a las llamadas de larga distancia internacional, informadas por los proveedores de larga distancia internacional, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud.

Los proveedores de telefonía móvil deben ofrecer a los proveedores de larga distancia internacional las mismas facilidades de configuración de tarifas prepago que se ofrecen a sí mismos o a proveedores de larga distancia internacional que sean subordinadas, filiales, o subsidiarias.

**ARTÍCULO 25. VIGENCIA.** Las disposiciones previstas en la presente resolución rigen a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

**ARTÍCULO 26. DEROGATORIAS.** La presente resolución deroga las Resoluciones CRT 1813, 1815, 1871 y 1917 de 2008, 2108 de 2009, y los artículos 13.2.9.3 y 13.2.9.12 de la Resolución CRT 087 de 1997, así como todas aquellas disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C. a los

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

**DIEGO MOLANO VEGA**  
Presidente

**CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR**  
Director Ejecutivo

11000-2-5

C.C. XX/XX/XX Acta XXX  
S.C. XX/XX/XX Acta XXX

Revisado por: Coordinación de Regulación de Protección al Usuario