

**COMISION DE REGULACION DE  
TELECOMUNICACIONES**

**CRT**

REPUBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 337 DEL 2000

"Por la cual se organiza el Sistema del Número Único Nacional de Emergencias, se modifica y adiciona la Resolución CRT 087 de 1997"

**LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES**

En ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 37 del Decreto 1130 de 1999 y,

**CONSIDERANDO:**

Que el numeral 2, del artículo 37 del Decreto 1130 de 1999, establece como función de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones la de regular los aspectos técnicos y económicos relacionados con las diferentes clases de servicios de telecomunicaciones.

Que el numeral 20, del artículo 37 del Decreto 1130 de 1999, atribuye a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones la función de otorgar a los operadores asignación numérica y códigos de puntos de señalización para la prestación de servicios, con arreglo a la regulación y a las normas técnicas nacionales e internacionales sobre la materia.

Que se hace necesario dotar a toda la comunidad de un sistema óptimo de atención y solución de emergencias que articule los distintos organismos, entidades y personas encargadas de prestar auxilio y socorro, sobre las bases de la coordinación, la planificación, la gestión de respuesta y la información.

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** Adicionar al Capítulo I, del Título VII, de la Resolución CRT - 87 de 1997 los siguientes artículos:

Artículo 7.1.11. Centro de Atención de Emergencias. En todos los municipios, grupo de municipios o áreas metropolitanas del país, podrá establecerse un Centro de Atención de Emergencias (CAE) que estará dotado de un centro de cómputo de alta tecnología, conectado a los operadores definidos en el artículo 7.1.14, cuyos usuarios accederán al CAE a través de un número único telefónico de rápida marcación y fácil memorización, que garantice un acceso rápido, oportuno y eficaz a los servicios de auxilio, protección y seguridad ciudadana.

Artículo 7.1.12. Número Único Nacional de Emergencia. Adoptar como número único nacional de emergencias el 123 para ser asignado a la entidad territorial que lo solicite y cumpla con las condiciones establecidas en la presente

resolución, este número corresponde al plan técnico de numeración IXY previsto en el Decreto 554 de 1998. Se reserva para atención de emergencias el número 128.

En aquellos municipios, grupo de municipios o áreas metropolitanas donde se haya establecido un CAE, los operadores de servicios de telecomunicaciones deberán mantener el acceso al servicio con los números de emergencias que actualmente se encuentran operando.

Artículo 7.1.13. Características del CAE. Los CAE deberán garantizar, como mínimo, las siguientes características de operación:

- 7.1.13.1. Compatibilidad técnica para la interacción con otros CAE o con futuras ampliaciones del sistema.
- 7.1.13.2. Redundancia del sistema para reducir la probabilidad de falla.
- 7.1.13.3. Acceso para personas discapacitadas.
- 7.1.13.4. Identificación automática del número telefónico y de la localización de la persona que llama.
- 7.1.13.5. Posibilidad de integración con módulos opcionales para el posicionamiento o localización geográfica de vehículos.
- 7.1.13.6. Capacidad para operar de manera bilingüe. Así mismo, deberá estar habilitado para la comunicación en las lenguas y dialectos de los grupos étnicos en aquellos territorios comprendidos dentro del área de operación del CAE.
- 7.1.13.7. Desconexión de llamadas falsas, con previo almacenamiento de la información requerida para las futuras acciones a que haya lugar.

Artículo 7.1.14. Acceso al sistema de emergencia. Los operadores de TPBC, TMC PCS y los que presten servicios de telecomunicaciones haciendo uso de sistemas de acceso troncalizado a nivel nacional, deberán ofrecer a sus usuarios, desde cualquier terminal habilitado, incluyendo los teléfonos públicos y los teléfonos comunitarios, el acceso a los números de emergencia señalados en el artículo 7.1.12.; de igual forma están obligados a:

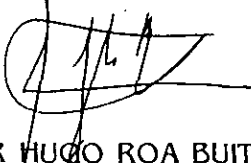
- 7.1.14.1. Establecer procedimientos o sistemas de respaldo para asegurar la continuidad del acceso telefónico de sus usuarios al CAE.
- 7.1.14.2. Enrutar la llamada de emergencia al CAE más cercano al lugar donde se origine, cuando sea técnicamente posible.
- 7.1.14.3. Establecer procedimientos para darle prioridad a las llamadas de emergencias sobre las otras llamadas realizadas por los usuarios, cuando sea técnicamente posible.
- 7.1.14.4. Adicionar en el contrato de condiciones uniformes cláusulas para ayudar a evitar llamadas de emergencias falsas.

ARTICULO SEGUNDO. Adicionar al artículo 7.1.6.9. de la Resolución CRT - 87 de 1997, el siguiente numeral:

7.1.6.9.12. Número Único Nacional de Emergencias

ARTÍCULO TERCERO. Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial, el artículo 7.1.7. de la Resolución CRT - 87 de 1997.

  
MARIA DEL ROSARIO SINTES ULLOA  
Presidente

  
NESTOR HUGO ROA BUITRAGO  
Director Ejecutivo