

**COMISION DE REGULACION DE
TELECOMUNICACIONES**

CRT

REPUBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 452

DEL 2001

"Por la cual se modifica y adiciona la Resolución CRT 087 de 1997 y se toman algunas medidas sobre teléfonos públicos y se dictan otras disposiciones."

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

En uso de sus facultades legales, en especial de las que le confieren la Ley 142 de 1994 y el Decreto 1130 de 1999 y,

CONSIDERANDO

Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley 142 de 1994, corresponde a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones promover la competencia entre quienes prestan servicios públicos.

Que en virtud del artículo 73 de la Ley 142 de 1994 la CRT tiene competencia para fijar parámetros de calidad en la prestación del servicio, así como normas de protección a los usuarios de TPBC.

Que de acuerdo con el artículo 37 del Decreto 1130 de 1999, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones debe expedir la regulación general en materia de competencia, el régimen de protección al usuario y establecer parámetros de calidad, fijando condiciones para la expansión y cobertura del servicio.

Que los operadores de servicios de TPBC deben garantizar la existencia de una oferta suficiente en función de la demanda de sus respectivos servicios, tal como lo contempla el artículo 6.6 de la Resolución CRT 087 de 1997.

Que de conformidad con el artículo 6.3.4 de la Resolución CRT 087 de 1997, y en desarrollo del servicio universal de telecomunicaciones, debe existir una oferta suficiente y adecuada de teléfonos públicos.

Que la CRT debe adecuar el marco normativo para procurar una mayor eficiencia en el sector de las telecomunicaciones, promover la libre competencia y garantizar al público, el acceso a los servicios de telecomunicaciones.

Que la CRT publicó en los meses de febrero, mayo y octubre del 2001 el proyecto de resolución para ser comentado por el sector, tuvo en cuenta los comentarios recibidos y realizó el 5 de diciembre del mismo año, un foro de discusión sobre el tema.

Por lo que,

RESUELVE

Artículo 1. Modifícase el capítulo VII del Título VI de la Resolución CRT 087 de 1997, el cual quedará así:

OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES

CAPÍTULO VII

TELÉFONOS PÚBLICOS

Artículo 6.7.1 ÁMBITO DE APLICACIÓN: Deben constituirse como operadores de TPBCL las personas naturales o jurídicas que deseen prestar servicio de telefonía a partir de teléfonos públicos y que tengan como características la gestión de una red de telecomunicaciones o la responsabilidad frente al público de la prestación del servicio. A estos operadores de teléfonos públicos les aplicará lo dispuesto en el presente capítulo.

Artículo 6.7.2 OBLIGACIÓN DE LOS OPERADORES DE TPBCL: Los operadores de servicios de TPBCL están en la obligación de ofrecer e instalar las líneas telefónicas necesarias para que cualquier operador de servicios de telecomunicaciones preste éstos a través de teléfonos públicos, en condiciones no discriminatorias, cumpliendo las siguientes condiciones:

6.7.2.1 Los operadores de TPBCL, a solicitud del operador de teléfonos públicos, deberán bloquear las llamadas entrantes de larga distancia, así como el uso de llamadas asistidas por operadora. Para efectos de lo anterior, el operador de TPBCL deberá informar a los operadores de las otras redes, la numeración asignada a los teléfonos públicos, quienes a su vez, deberán impedir el enrutamiento de llamadas a dichos números.

6.7.2.2 Los operadores de teléfonos públicos deberán informar claramente a los usuarios sobre el tipo de llamadas que pueden o no realizar y recibir los teléfonos públicos.

Parágrafo: Lo dispuesto en el presente artículo se aplicará hasta el momento en que se defina un rango de numeración local plenamente identificable para teléfonos públicos, en cuyo caso los operadores de TPBCL deberán solicitar dicha numeración y tomar las medidas necesarias tendientes a evitar los cobros por llamadas de pago revertido y asistidas por operadoras hacia estos teléfonos, cuando se haga uso de esta numeración.

6.7.2.3 El valor del cargo de conexión de las líneas telefónicas que se requieran para la instalación de teléfonos públicos será como máximo, igual al valor fijado para los usuarios de estrato IV. El cargo fijo y el cargo variable que se cobren, deberán calcularse teniendo en cuenta la metodología prevista en el Anexo 6, numeral 2.3 de la Resolución CRT 087 de 1997, sobre restricciones para el cálculo del cargo fijo, tomando el tope máximo allí establecido para el mismo. Estas tarifas no estarán sujetas al régimen de subsidios y contribuciones.

Artículo 2: El artículo 7.6 del capítulo I del Título VII de la Resolución CRT 087 de 1997, quedará como artículo 6.7.3 del capítulo VII del Título VI de la Resolución CRT 087 de 1997 así:

Artículo 6.7.3 DERECHOS DE LOS USUARIOS DE TELÉFONOS PÚBLICOS: Los usuarios de teléfonos públicos que utilicen servicios de TPBC tienen, entre otros, los siguientes derechos:

6.7.3.1 Conocer las tarifas antes de utilizar el servicio.

6.7.3.2 Disponer de DTMF permanente en los teléfonos públicos.

6.7.3.3 Recibir instrucciones claras para utilizar el servicio.

6.7.3.4 Conocer la información general del operador del teléfono público entre otros:

6.7.3.4.1 Nombre o razón social

6.7.3.4.2 Dirección de las oficinas

6.7.3.4.3 Números gratis de servicio al cliente y reclamos

6.7.3.5 Tener acceso al servicio de información de directorio telefónico.

6.7.3.6 Tener acceso universal hacia por lo menos todas las redes de TPBC nacionales e internacionales, excluyendo la recepción de llamadas de cobro revertido. El acceso hacia las otras redes será de libre acuerdo entre las partes. Los operadores de TMC y PCS deberán otorgar trato no discriminatorio a los operadores de teléfonos públicos.

6.7.3.7 Tener acceso gratis al utilizar los números IXY de que trata el Anexo del Plan de Numeración contenido en el Decreto 554 de 1998 o en las normas que los sustituyan, modifiquen o deroguen, incluyendo los siguientes teléfonos de emergencia:

6.7.3.7.1 Policía Nacional

6.7.3.7.2 Fiscalía

6.7.3.7.3 Cruz Roja

6.7.3.7.4 Fuerzas Militares

6.7.3.7.5 DAS

6.7.3.7.6 Daños de teléfonos públicos

6.7.3.7.7 Tránsito Departamental

6.7.3.7.8 Atención de desastres

6.7.3.7.9 Bomberos

6.7.3.7.10 Número Único de Emergencia

6.7.3.7.11 Gaudas

6.7.3.8 Tener acceso gratuito al utilizar los números de cobro revertido de que trata el Anexo del Plan de Numeración contenido en el Decreto 554 de 1998 o en las normas que lo sustituyan, modifiquen o deroguen. El operador de teléfonos públicos tiene derecho a que se le reconozca un cargo por la utilización del equipo terminal cuando se hagan llamadas a números de cobro revertido, el cual será de libre negociación entre el operador de teléfonos públicos y el operador que gestiona el número de cobro revertido.

6.7.3.9 Tener acceso gratuito a un número para servicio al cliente y atención de quejas y reclamos, incluyendo el número de los otros operadores con los que exista acuerdo de Interconexión.

6.7.3.10 En la operación de teléfonos públicos no será obligatorio ofrecer la facilidad de multiacceso para seleccionar el operador de Larga Distancia.

6.7.3.11 Conocer a través de un anuncio claro y visible, el nombre de la empresa responsable por la prestación del servicio de TPBCL.

6.7.3.12 Contar con características técnicas que permitan a los invidentes el acceso a los servicios.

6.7.3.13 Contar con características técnicas que permitan a los discapacitados el acceso al servicio. Para este efecto, se entiende por características técnicas, entre otras, las consagradas en el artículo 27 de la Resolución 14861 de 1985 del Ministerio de Salud y las normas que lo modifiquen o sustituyan.

Parágrafo: El 20% de los teléfonos públicos que se instalen o repongan deberán cumplir con las condiciones establecidas en el presente numeral. En todo caso, la tasa de reposición e instalación de equipos de esta naturaleza deberá garantizar que en el plazo de 7 años desde su entrada en vigencia, el 20% de los teléfonos públicos que conforman el parque telefónico, sean aptos para el uso por parte de discapacitados, cumpliendo con las condiciones establecidas en el presente numeral. Se deberá dar prioridad a la instalación de estos terminales en las zonas de mayor afluencia de personas discapacitadas, niños, y ancianos, entre otras, hospitales, colegios, universidades, centros comerciales, zonas de comercio y de entidades públicas.

Artículo 6.7.4 CALIDAD DEL SERVICIO: Los operadores de servicios de TPBC a través de teléfonos públicos deberán ofrecer el servicio de manera eficiente, con calidad, seguridad, permanencia y condiciones no discriminatorias. Serán responsables por el correcto funcionamiento de los medios físicos que se utilicen para la prestación del servicio.

Artículo 3: VIGENCIA Y DEROGATORIAS: La presente resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial y deroga todas las normas que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,

27 DIC. 2001

Dada en Bogotá D. C.,


ANGELA MONTOYA HOLGUIN
Presidente


CARLOS EDUARDO BALEN Y VALENZUELA
Director Ejecutivo



CPL/LVC
SC-21/12/01