

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. **1813** DEL 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 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las que le confieren la Ley 142 de 1994, el Decreto 1130 de 1999, el Decreto 25 de 2002 y el Decreto 2926 de 2005 y,

CONSIDERANDO

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 9.2 de la Ley 142 de 1994, los usuarios de los servicios públicos domiciliarios tienen derecho a la libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización, además de los derechos consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas pertinentes.

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley 142 de 1994, es competencia de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones *"regular los monopolios en la prestación de los servicios públicos, cuando la competencia no sea, de hecho, posible; y, en los demás casos, la de promover la competencia entre quienes presten servicios públicos, para que las operaciones de los monopolistas o de los competidores sean económicamente eficientes, no impliquen abuso de la posición dominante, y produzcan servicios de calidad"*, función a la que también hace referencia el numeral 1 del artículo 37 del Decreto 1130 de 1999.

Que el artículo 74.3 de la Ley 142 de 1994, dispone como función de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones el establecer los requisitos generales a que deben someterse los operadores de servicios de telefonía básica de larga distancia nacional e internacional para ejercer el derecho a utilizar las redes de telecomunicaciones del Estado.

Que con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 2926 de 2005, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones expidió la Resolución 1720 de 2007, por la cual se modifica el Capítulo II del Título XIII de la Resolución CRT 087 de 1997, que establece condiciones relativas a la numeración para el servicio de TPBCLD, dentro de las cuales se incluyeron elementos para la implementación de la prescripción en Colombia y se dictaron otras disposiciones.

25
que
-
CLO.
Pineda

Que en la citada resolución se establecieron las condiciones generales para el acceso al servicio de TPBCLD a través del sistema de prescripción, fecha de implementación y los códigos para el servicio nacional e internacional, determinándose también que las demás reglas y condiciones de remuneración serían definidas por la CRT dentro de los seis meses siguientes a la expedición del acto administrativo.

Que para efectos de la identificación de las condiciones aplicables al mercado colombiano, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones desarrolló un estudio denominado "Consideraciones para la implementación de la prescripción en Colombia", en el cual se analiza tanto la experiencia internacional sobre la materia, como los esquemas aplicables y los costos asociados a cada uno de ellos, el cual fue publicado para comentarios del sector entre el 24 de agosto y el 21 de septiembre de 2007.

Que conforme a los comentarios recibidos al estudio citado, la CRT elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan o se rechazan los comentarios recibidos, y a partir del mismo, publicó para comentarios del sector el proyecto de resolución "Por la cual se establecen las condiciones para la implementación del sistema de prescripción para el acceso al servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia", el cual fue sometido a discusión entre el 17 de enero y el 7 de febrero de 2008.

Que en cumplimiento del Decreto 2696 de 2004, la CRT se pronunció sobre los comentarios presentados por los diferentes agentes del sector¹ a través del documento que contiene las razones por las cuales se aceptan o se rechazan las propuestas y que, en atención a tales recomendaciones, consideró necesario aplazar la fecha de entrada en operación del sistema de prescripción y realizar ajustes al proyecto de resolución presentado, los cuales fueron aprobados por el Comité de Expertos según consta en Acta 581 del 19 de febrero de 2008 y posteriormente presentados a los miembros de la Sesión de Comisión el 28 de febrero de 2008 como base para la toma de la decisión.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente resolución tiene por objeto establecer las condiciones que regirán la implementación del sistema de prescripción en el servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia - TPBCLD, definir el procedimiento, las reglas y responsabilidades aplicables a los operadores de este servicio y a los operadores de acceso, así como los procedimientos a ser seguidos por los suscriptores y/o usuarios del servicio de TPBCLD que accedan a través de dicho sistema.

ARTÍCULO 2. DERECHO DE LOS SUSCRIPTORES O USUARIOS.

A partir del 1º de octubre de 2008, los suscriptores y/o usuarios de los servicios de TPBCLD tendrán derecho a suscribir acuerdo de prescripción con un operador de TPBCLD para cursar llamadas de este servicio mediante la marcación de los códigos 02 y 002 asignados al sistema de prescripción.

¹ Los comentarios recibidos al proyecto de resolución provinieron de ANDESCO, AVANTEL S.A., COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., COMCEL S.A., EDATEL S.A. E.S.P., ESCARSA E.S.P., ETB S.A. E.S.P., EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., TELEFONICA COLOMBIA, TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., TV CABLE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.

110
García

La demora injustificada en la implementación del sistema de prescripción por parte de los operadores de TPBCLD y/o de acceso, se considerará un comportamiento contrario a la libre competencia.

ARTÍCULO 3. ACUERDO DE PRESUSCRIPCIÓN

El acuerdo de prescripción es el contrato de prestación de servicios que habilita al suscriptor y/o usuario para cursar llamadas de larga distancia mediante la marcación de los códigos 02 y 002 asignados al sistema de prescripción, utilizando como acceso las redes del operador al que están suscritos.

El acuerdo de prescripción podrá ser convenido utilizando cualquier medio idóneo, ya sea verbal o escrito como líneas de atención al cliente, teléfono, fax, correo electrónico y demás, siempre y cuando el sistema utilizado garantice la verificación.

Sólo podrá estar vigente un acuerdo de prescripción por cada solicitud de una línea o número de abonado. Estos acuerdos de ninguna manera restringirán la posibilidad de acceder al servicio de TPBCLD a través del sistema de multiacceso, por cuanto los dos sistemas no son excluyentes.

ARTÍCULO 4. OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES DE ACCESO

Son obligaciones de los operadores de acceso las siguientes:

4.1 Habilitar el sistema de prescripción para el acceso al servicio de TPBCLD a partir del 1º de octubre de 2008, haciendo todas las adecuaciones técnicas y operativas que se requieran para tal fin.

4.2 Realizar al interior de su red, los ajustes necesarios para la operación del servicio de larga distancia en la modalidad de prescripción, incluyendo el proceso de consulta de la Base de Datos de Prescripción descrita en el artículo 6 de la presente resolución.

4.3 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 TPBCLD a través del sistema de prescripción a los abonados que hayan completado, en debida forma, el trámite correspondiente.

4.4 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.

4.5 Actualizar las condiciones de interconexión con los operadores de TPBCLD, incluyendo los mecanismos que permitan la tramitación efectiva y oportuna de las solicitudes asociadas a la prescripción, así como procedimientos de gestión de PQRs.

4.6 Utilizar la información obtenida durante el proceso de prescripción, únicamente para el fin que la misma fue proporcionada.

4.7 Abstenerse de dar trato discriminatorio a sus suscriptores y/o usuarios, en razón a los acuerdos de prescripción que éstos realicen.

ARTÍCULO 5. OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES DE TPBCLD.

Los operadores prestadores de servicios de TPBCLD deberán cumplir las siguientes obligaciones en relación con el esquema de prescripción:

5.1 Poner a disposición del público las condiciones de su oferta de acceso al servicio de TPBCLD a través del sistema de prescripción, utilizando para el efecto medios idóneos, tales como su página web y su línea de atención al cliente, a partir del 1º de octubre de 2008.

110
JMD

5.2 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 el responsable de la gestión de la Base de Datos de Prescripción.

5.3 Garantizar el envío del contrato con las condiciones pactadas, a todos los usuarios y/o suscriptores con los cuales haya establecido un acuerdo de prescripción, con la primera factura a que dé lugar este acuerdo.

5.4 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.

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 Constituir y gestionar una Base de Datos de Prescripción, basada en los principios de transparencia y no discriminación, de conformidad con los artículos 6 y 7 de la presente resolución.

ARTÍCULO 6. BASE DE DATOS DE PRESUSCRIPCIÓN

El sistema de prescripción operará mediante la implementación de una Base de Datos de Prescripción que estará a cargo de los operadores de TPBCLD en su constitución y gestión, la cual deberá estar disponible a partir del 1º de octubre de 2008. Para tales efectos, los operadores de TPBCLD deberán definir la totalidad de las condiciones de operación de dicha base de datos, salvo aquellas a las que hace referencia el artículo 12 de la presente resolución.

La Base de Datos de Prescripción contendrá la información relativa a los operadores de TPBCLD a los cuales se encuentran prescritos los suscriptores y/o usuarios, la cual es requerida para el funcionamiento adecuado del sistema de prescripción. En tal virtud, dicha base de datos tendrá el carácter de recurso esencial inherente al sistema de prescripción y está sujeta a la regulación de la CRT a fin de asegurar su operatividad y el acceso a la misma en condiciones no discriminatorias.

La gestión de la Base de Datos de Prescripción no otorga derecho alguno de propiedad sobre ella.

ARTÍCULO 7. GESTIÓN DE LA BASE DE DATOS DE PRESUSCRIPCIÓN

Las obligaciones asociadas al responsable de la gestión de la Base de Datos de Prescripción son las siguientes:

7.1 Tramitar oportunamente la información correspondiente a las solicitudes de prescripción, utilizando para el efecto los medios dispuestos por las partes involucradas.

7.2 Cumplir con el principio de no discriminación, en particular en relación los tiempos requeridos para la activación de la prescripción. La atención de las solicitudes debe obedecer al principio de primer llegado primer servido.

7.3. Mantener la confidencialidad e integridad de la información.

7.4 Garantizar la disponibilidad de la información, a efectos de permitir en todo momento la operación del sistema de prescripción.

ARTÍCULO 8. PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE LA PRESUSCRIPCIÓN.

Para llevar a cabo la prescripción de un suscriptor y/o usuario, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Las solicitudes de prescripción se elevarán ante los operadores de TPBCLD, los cuales deberán conservar un registro de las mismas a través de los medios que trata el artículo 3 de la presente resolución, en el que consten las condiciones ofrecidas al suscriptor y/o usuario y la aceptación de las mismas por parte de éste.
- La activación, modificación o deshabilitación de la prescripción deberá realizarse dentro de los cuatro (4) días siguientes al recibo de la respectiva solicitud por parte del respectivo operador de TPBCLD.
- El operador de TPBCLD informará al suscriptor y/o usuario acerca de la aceptación o rechazo de la solicitud, y para este último caso indicará las causas que lo motivaron.
- El intercambio de información se dará a través de medios que garanticen la confiabilidad, velocidad y capacidad de verificación de la información. En todos los casos en que se involucre el intercambio de información a través de medios electrónicos, se deberá garantizar la seguridad y la integridad de la información.

ARTÍCULO 9. PERÍODO MÍNIMO DE CONSERVACION DEL ACUERDO DE PRESUSCRIPCIÓN

El período mínimo de conservación del acuerdo de prescripción será de dos (2) meses. En caso de terminación anticipada, el suscriptor y/o usuario deberá reconocer al operador de TPBCLD con que se encontraba prescrito, la suma previamente convenida cuyo monto debe ser proporcional al monto de los gastos administrativos incurridos por el operador.

ARTÍCULO 10. CAUSALES DE RECHAZO DE SOLICITUDES DE PRESUSCRIPCIÓN

Se determinan como causales de rechazo de solicitudes de prescripción las siguientes:

Restricciones técnicas: Línea correspondiente a teléfono público, línea temporal, línea correspondiente a números de pruebas o línea desactivada.

Restricciones administrativas: Datos incompletos o inexactos, solicitud en trámite con otro operador de larga distancia, línea en proceso de cambio de número, línea sin acceso a larga distancia por solicitud del suscriptor y/o usuario.

Restricción de período mínimo: línea prescrita con otro operador dentro del período mínimo de conservación del acuerdo de prescripción.

Restricciones económicas: Línea suspendida o reportada en mora.

ARTÍCULO 11. ENRUTAMIENTO DE LLAMADAS

Para cursar las llamadas que se realizan utilizando los códigos de prescripción, el operador de acceso verificará en la Base de Datos de Prescripción si el suscriptor y/o usuario que origina la llamada se encuentra prescrito a algún operador de TPBCLD. En caso afirmativo, enrutará la llamada al operador de destino de larga distancia, agregando al mensaje de señalización el código correspondiente. En caso negativo, deberá rechazar la llamada informando al suscriptor y/o usuario que la misma no puede ser cursada.

ARTÍCULO 12. CONDICIONES OPERATIVAS ADICIONALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PRESUSCRIPCIÓN.

El Director Ejecutivo de la CRT, previa aprobación del Comité de Expertos Comisionados, establecerá las siguientes reglas de carácter técnico y operativo:

- a) Estructura de la Base de Datos de Presuscripción.
- b) Mecanismos de acceso a la base de datos.
- c) Requerimientos técnicos para:
 - i. Activación del servicio para los operadores de TPBCLD.
 - ii. Seguridad.
 - iii. Redundancia.
 - iv. Señalización.
 - v. Procedimientos para la atención de problemas.
 - vi. Protocolos de prueba.
- d) Procedimientos, formatos y demás aspectos específicos asociados a la atención y gestión de solicitudes de activación o cambio relativos a la presuscripción.


ARTÍCULO 13. VIGENCIAS Y DEROGATORIAS. La presente resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial y deroga todas las normas y disposiciones que le sean contrarias, en particular el artículo 13.2.9.10 de la Resolución CRT 087 de 1997, adicionado mediante Resolución CRT 1720 de 2007.

Dada en Bogotá D.C., a los 29 FEB 2008

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



MARÍA DEL ROSARIO GUERRA DE LA ESPRIELLA
Presidente



LORENZO VILLEGAS CARRASQUILLA
Director Ejecutivo

CEX: 19/02/2008 Acta 581
CEEx: 25/02/2008
SC: 28/02/2008 Acta 180

CDG/NS

2008 25



CLO.
980