

**CRC**

Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
República de Colombia

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**



**RESOLUCIÓN No. 2239 DE 2009**

*"Por la cual se modifica el artículo 117 de la Resolución CRT 1732 de 2007"*

**LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales y en especial de las conferidas por los artículos 4 y 55 de la Ley 1341 de 2009, y

**CONSIDERANDO**

Que a través de la Resolución CRT 1732 de 2009, *"Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones"* se establecieron las características generales que debían cumplir los Centro de Atención de Emergencias CAE.

Que en virtud del principio de intervención del Estado en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones contenidos en la Constitución Política, el Estado podrá imponer a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, obligaciones de provisión de los servicios y uso de su infraestructura por razones de defensa nacional, atención y prevención de situaciones de emergencia y seguridad pública conforme a los fines previstos en el artículo 4 de la Ley 1341 de 2009.

Que en adición a esta posibilidad de intervención, el artículo 8 de la Ley 1341 de 2009 establece, la obligación de poner a disposición de las autoridades de manera gratuita y oportuna, las redes y servicios, así como dar a dichas autoridades prelación en la transmisión de las comunicaciones que aquellas requieran en casos de atención de emergencia, conmoción interna y externa, desastres, o calamidad pública. Así mismo, la referida disposición establece que los destinatarios de la norma deberán otorgar prelación absoluta a las transmisiones relacionadas con la protección de la vida humana y que las autoridades tendrán prelación en la transmisión de comunicaciones gratuitas y oportunas para efectos de prevención de desastres, cuando aquellas se consideren indispensables.

Que el inciso 2 del artículo 8 antes mencionado establece el deber de suministrar a las autoridades competentes, sin costo alguno, la información disponible de identificación y de localización del usuario que la entidad solicitante considere útil y relevante para garantizar la atención eficiente en los eventos descritos en el referido artículo.

Que el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, dispone que la CRC es el organismo competente para expedir la regulación en materia de protección al usuario en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, lo cual supone el establecimiento de medidas tendientes a la protección de todos los usuarios, incluyendo a aquéllos que se encuentran en situación de discapacidad.

Que en desarrollo de los estudios adelantados por la CRC, con el fin de avanzar en la aplicación de las medidas previstas en el artículo 117 del régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, contenido en la Resolución CRT 1732 de 2007, encontró necesario complementar dicha norma con el propósito de establecer condiciones asociadas tanto a los CAE como a los operadores, con respecto a las obligaciones referidas al cumplimiento de las actividades y procedimientos de identificación y localización de los usuarios que efectúen llamadas de emergencia.

Que la CRC, el día 7 de septiembre de 2009, publicó el documento regulatorio denominado "Análisis técnico sobre la viabilidad de la implementación de la identificación y localización de personas por parte de los CAE" y el proyecto de resolución "Por la cual se modifica el artículo 117 de la Resolución CRT 1732 de 2007", con la propuesta de medidas regulatorias complementarias tendientes a la unificación de los criterios que faciliten la elaboración del reporte de información de los datos de identificación y localización de los usuarios que llaman a los CAE.

Que en cumplimiento del Decreto 2696 de 2004 una vez finalizado el plazo definido por la Comisión para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan o se rechazan las propuestas allegadas<sup>1</sup>, en cuanto se refiere a los aspectos contenidos en la presente resolución, el cual fue aprobado por la Sesión de Comisión tal como consta en el Acta No. 215 del 4 de noviembre de 2009.

En virtud de lo expuesto,

### RESUELVE

**ARTÍCULO 1º.** Modificar el artículo 117 de la Resolución CRT 1732 de 2007, el cual quedará así:

**"ARTÍCULO 117. CARACTERÍSTICAS DEL CAE.** Los CAE deben garantizar, como mínimo, las siguientes características de operación:

117.1. *Compatibilidad técnica para la interacción con otros CAE o con futuras ampliaciones del sistema.*

117.2. *Redundancia del sistema para reducir la probabilidad de falla.*

117.3. *Acceso para personas con discapacidad auditiva y/o del habla. Para estos efectos, los CAE deberán implementar mecanismos técnicos y operativos idóneos que permitan el acceso para personas con discapacidad auditiva y/o del habla a través de al menos dos de los siguientes medios:*

a) *Mediante el envío y recepción de mensajes cortos de texto SMS y/o multimedia MMS a través de terminales móviles y fijos.*

b) *Mediante el uso de terminales móviles y fijos que utilicen soluciones TTY o TDD.*

c) *Mediante el uso de salas de conversación o chats, video chats o correo electrónico.*

*Por tal motivo, los denominados por la regulación vigente como operadores de TPBCL, TPBCLE, TMR, TMC, PCS y Trunking, deberán brindar una oferta comercial de terminales con las características descritas en el literal b) a las personas con discapacidad auditiva o del habla que así lo soliciten, permitiendo de esta manera su acceso a los CAE.*

117.4. *Identificación automatizada del número telefónico y de la localización del equipo de usuario desde el cual se realiza la llamada a los CAE. Con este fin se deberá cumplir con lo siguiente:*

a) *Los operadores de los servicios denominados por la regulación vigente como TPBCL, TPBCLE, TMR, con respecto a la ubicación de los usuarios que realizan*

<sup>1</sup> Se recibieron comentarios de Comcel, Telefónica, Colombia Móvil, Avantel, Telmex, UNE, ETB, Fenascal – Ministerio De Las TIC, Metroseguridad, Gobernación de Antioquia, NUSE.

10  
CLO.  
22

1X

*llamadas a través de sus redes, deberán entregar a los CAE la base de datos de sus usuarios que contenga la dirección geográfica o nomenclatura vial asociada al número de abonado de dicha red. Estos datos deberán cumplir con los estándares definidos por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, IGAC. Esta información deberá ser actualizada cada seis meses.*

*b) Los operadores de los servicios denominados por la regulación vigente como TMC, PCS y Trunking, con respecto a la ubicación de los usuarios que realizan las llamadas por medio de sus redes, deberán entregar la ubicación geográfica de las estaciones bases -BTS- y el código único de cada BTS, de acuerdo al área de cobertura del servicio del CAE.*

*La ubicación de las estaciones bases BTS podrán ser entregadas de dos maneras:*

- i) En formato de dirección geográfica o nomenclatura vial cumpliendo con los estándares definidos por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, IGAC; o*
- ii) En formato de coordenadas de localización (Latitud, Longitud) cumpliendo con el estándar internacional WGS84.*

*El código único de cada BTS de los operadores de los servicios denominados por la regulación vigente como TMC, PCS y Trunking se entregará exclusivamente con el fin de que cada vez que un usuario marque el número de emergencia, se pueda identificar el área geográfica de cobertura de la BTS desde la cual se genera la llamada de emergencia.*

*La información de ubicación de las estaciones bases (BTS) y el código único de cada BTS deberá ser actualizada cada seis meses. La información entregada por parte de los operadores móviles únicamente podrá ser utilizada para los fines previstos en el presente artículo y por ningún motivo se podrá entregar a terceros para propósitos diferentes.*

*La información de identificación y localización a la que hace referencia el presente numeral deberá ser entregada conforme a las mejoras que se implementen en las redes y según los avances que dichas implementaciones permitan.*

*c) De acuerdo a la información descrita en los literales a) y b) los CAE deberán implementar mecanismos técnicos y operativos idóneos que permitan la localización geográfica del usuario que realiza una llamada de emergencia.*

*117.5. Posibilidad de integración con módulos opcionales para el posicionamiento o localización geográfica de vehículos.*

*117.6. Capacidad para operar de manera bilingüe. Así mismo, debe estar habilitado para la comunicación en la lengua de señas colombiana (LSC) y en las lenguas y dialectos de los grupos étnicos en aquéllos territorios comprendidos dentro del área de operación del CAE.*

*117.7 En caso que los CAE reciban llamadas sobre falsas situaciones de emergencia o que no se adecuen al propósito para los que fueron creados, se deberá cumplir con lo dispuesto a continuación:*

*a) Los CAE deberán efectuar la desconexión de las mismas, con previo almacenamiento de la información requerida para las futuras acciones a que haya lugar, y remitir la información particular sobre los usuarios que incurran en estos comportamientos al operador de telecomunicaciones correspondiente.*

*b) Con base en la información descrita en el literal anterior, los operadores deberán informar al usuario, sobre el uso indebido de la línea de atención de emergencias y proceder a la terminación del contrato de prestación de servicios ante el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 6.4 de la*


*presente resolución. Contra esta decisión los usuarios podrán ejercer el derecho a presentar peticiones, quejas y recursos (PQR) ante los operadores conforme lo dispuesto en el capítulo VIII de la presente resolución."*

**ARTÍCULO 2º.** La presente resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, con excepción de lo dispuesto en el numeral 117.4 de la Resolución CRT 1732 de 2007 modificado por el artículo 1º de la presente resolución que empezará a regir partir del primero (1º) de febrero de 2010, a su vez, modifica en lo pertinente al artículo 117 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y deroga todas aquéllas disposiciones que le sean contrarias.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**MARIA DEL ROSARIO GUERRA DE LA ESPRIELLA**  
11 Presidente

  
**CRISTHIAN LIZCANO ORTIZ**  
Director Ejecutivo

  
JPH/RDD/DAB  
CE 23/10/09. Acta 684  
SC 4/11/09. Acta 215