

Radicados: 201870218
Cod. 4000
Bogotá D.C.



CRC	
Radicación :	*2018505264*
Fecha :	02/02/2018 4:38:09 P. M.
Proceso :	4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES
Destino :	
Asunto :	Urecho de Petición. Artículo 23 Constitución Política. Llamadas al 123. Radicado No. 20182230002031 del 04-01-2018 y del 09-01-2018

REF. Derecho de Petición. Artículo 23 Constitución Política. Llamadas al 123. Radicado No. 20182230002031 del 04-01-2018 y del 09-01-2018

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- recibió sus comunicaciones con radicados 201870218 y 2018300035, en las cuales nos pone en conocimiento sobre la problemática de las llamadas de broma al Número Único de Seguridad y Emergencias (línea 123) y la necesidad de llevar a cabo "(...) acciones urgentes para imponer las medidas correctivas consistentes en multa (que deben ser cargadas a la factura del servicio) y participación en actividad pedagógica de convivencia, que ordena la ley 1801 de 2016 aplicando el proceso verbal abreviado (...)", efectuando a la CRC una serie de solicitudes relacionadas con esta situación.

Igualmente, informamos que la CRC recibió la copia de las comunicaciones realizadas a los proveedores del servicio de telefonía fija y móvil, en las cuales se les solicita colaboración con la realidad antes comentada y se les realizan algunas solicitudes. Estas comunicaciones se recibieron con los siguientes radicados: 2018300020, 2018300021, 2018300022, 2018300023, 2018300024, 2018300025, 2018300026, 2018300027, 2018300028, y 2018300042.

I. Alcance del presente pronunciamiento.

Antes de referirnos a su consulta, debe aclararse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por el ordenamiento jurídico vigente, en particular, lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y la legislación complementaria. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

II. Respuesta a los interrogantes planteados.

En primer lugar, nos permitimos hacer claridad sobre algunos aspectos que usted menciona en su comunicación relacionados con la Resolución CRC 5050 de 2016.

Dando alcance a la respuesta con radicado No. 2018500096 y de conformidad con el artículo 2.1.10.13.6 de la citada Resolución, en relación con la realización de llamadas indebidas a los Centros de Atención de Emergencias -CAE-, la norma vigente no permite conocer el nombre, identidad y dirección de los usuarios de líneas telefónicas fijas o móviles de donde se realizan las llamadas inadecuadas, tampoco establece herramientas que permiten implementar mecanismos para evitar la ocurrencia de dicho tipo de llamadas, y que procuren generar cultura ciudadana del correcto uso de la línea 123.

Dicha norma establece el manejo a las llamadas indebidas a los CAE según el cual éstos deben almacenar la información para posteriores acciones y reportar al proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones -PRST-, quien a su vez debe informar a su usuario sobre el uso indebido y sobre la eventual decisión de terminación del contrato de prestación de servicio por el incumplimiento, posterior a adelantar el respectivo procedimiento que lleve a verificar dicho incumplimiento.

Ahora bien, en relación con las solicitudes realizadas concretamente a la CRC, a continuación, procedemos a dar respuesta en el orden que fueron enunciadas en su comunicación.

1. Teniendo en cuenta que la CRC es quien asigna los bloques de numeración, que permiten identificar el operador inicial de un número de teléfono fijo o celular aun cuando posteriormente sea portado "ARTÍCULO 6.1.3.1. ASIGNACIÓN DE NUMERACIÓN La Comisión de Regulación de Comunicaciones, de oficio o por solicitud de los proveedores legalmente establecidos y según el régimen de cada servicio, asignará bloques de numeración dentro de los NDC definidos en el Plan Nacional de Numeración", y que al consultar la "Numeración en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación en la página Web, la información publicada no permite identificar los prefijos (310,312,315, etc) que identificarían al citado operador inicial, atentamente le solicito que se remita la información actualizada de la numeración que hasta la fecha la CRC ha asignado a cada uno de los operadores, así como el envío del mapa de numeración que permita consulta el rango numérico asignado.

CRC/ En efecto, conforme al Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, esta Comisión asigna los bloques de numeración geográfica y no geográfica de redes a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST) para la prestación de sus servicios. No obstante, en cuanto a su solicitud le aclaramos que el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación refleja justamente la asignación que realiza la CRC a los PRST de acuerdo con las solicitudes de numeración que estos realizan; y no refleja la cantidad de números portados o el estado de las portaciones, ya que la portabilidad es un derecho de usuario que es altamente dinámico y en el cual no interviene la CRC. Por lo tanto, los bloques de numeración y los NDC que se utilizan como

prefijos en la numeración que están registrados en el mapa no refleja las portaciones sino la asignación inicial.

Así las cosas, en cuanto a su solicitud puntual de suministrarle información actualizada de la numeración que hasta la fecha la CRC ha asignado a cada uno de los operadores, anexamos a esta comunicación el mapa completo de numeración con fecha de corte al 30 de enero de 2018. Igualmente, le informo que la misma se encuentra en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación, disponible en el siguiente enlace: <http://www.pnn.gov.co/mapa/>. En este enlace se puede filtrar por operador y por estado de asignación, al igual que por rango de numeración, entre otros campos. Las consultas realizadas, así como el mapa completo de numeración, puede ser descargados desde el enlace en comentario.

2. ¿Conforme al Artículo 2.1.11.2 de la resolución 5050 de 2016, actualmente quién es el ADMINISTRADOR DE LA BASE DE DATOS CENTRALIZADA, que los proveedores que ofrecen servicios de telefonía móvil deben compartir bajo la administración de un tercero, y que se debe encontrar disponible para consulta registro a registro de las autoridades administrativas, policivas y judiciales?

CRC/ Al respecto, es necesario tener en cuenta que la base de datos centralizada a que se hace referencia en el citado artículo tiene una función específica que no se encuentra relacionada de manera alguna con su necesidad de información respecto de suscriptores y llamadas hacia la línea 123.

Al respecto se aclara que corresponde a las bases de datos negativa y positiva que fueron creadas mediante el Decreto MinTIC 1630 de mayo de 2011, el cual tuvo como finalidad restringir la operación de equipos terminales móviles hurtados. Por lo tanto, y de acuerdo con el Capítulo 7 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, dichas bases de datos contienen la información relacionada con el IMEI (Identificador Internacional de un Equipo Móvil) de equipos y no de las líneas en servicio. Actualmente, el administrador de dichas bases de datos es la firma Informática el Corte Inglés, que ha sido contratada directamente por los PRSTM.

3. Teniendo en cuenta que el artículo 2.1.10.15 de la resolución 5050 de la CRC, establece que los usuarios de servicios de telefonía fija tienen derecho a recibir información de directorio telefónico, a través de la cual puedan consultar el nombre del usuario, dirección y número telefónico; ¿Dónde puedo acceder al directorio telefónico de los operadores de telefonía móvil de que trata el artículo 2.1.10.15 que dice que "los usuarios tienen derecho a recibir la información de directorio telefónico de manera unificada, para lo cual, los proveedores deben entregar a los demás proveedores del mismo municipio....", en caso de que la citada disposición no se encuentre vigente, le ruego informar: a) ¿Quién y hasta que año se elaboró directorio telefónico de manera unificada?, b) ¿Dónde se puede acceder al último directorio telefónico unificado?, c) ¿Qué norma derogó el artículo 2.1.10.15 de la resolución 5050 de la CRC?

CRC/ Con ocasión de la Resolución CRC 5111 de 2017, fue expedido el nuevo Régimen de

Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, la cual fue compilada en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual si bien dispone el derecho en cabeza de los usuarios de proveedores de servicios de telefonía fija, de acceder al servicio de información de directorio telefónico; no contiene el procedimiento detallado a través del cual se dará el suministro de dicha información. Es así como la norma que usted menciona se encuentra derogada desde el 1 de enero de 2018, fecha en la cual entró en vigencia la mencionada Resolución CRC 5111, y hasta dicho momento los operadores debían dar cumplimiento a las obligaciones y procedimientos allí consagrados.

Ahora bien, atendiendo a que la información que reposa en los directorios telefónico de servicios de telefonía fija contiene datos personales en posesión de los operadores con ocasión del suministro por parte de sus usuarios, son estos agentes quienes cuentan con esta información de manera unificada.

4. ¿Qué actuaciones ha adelantado la CRC, frente al incumplimiento del artículo 2.1.3.3 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, que establece que al momento de la activación del servicio en modalidad prepago, el operador deberá registrar el nombre completo de dicho usuario, su documento de identidad y el número de su línea telefónica; puesto que como es conocido, en la realidad los operadores de líneas móviles entregan y activan tarjetas SIM de manera generalizada, incluso obsequiándolas a cualquier ciudadano sin registrar los datos ni mucho menos verificar la identificación de los mismos?.

CRC/ Frente a su inquietud es de aclarar que esta Comisión está facultada para la expedición de normas de protección al usuario, por lo que nuestras competencias nos permiten orientar al usuario para que pueda solucionar efectivamente sus inconvenientes; sin embargo, la CRC no posee facultades legales para controlar, vigilar o sancionar al proveedor de servicios por incumplimientos a la regulación. En este sentido, es de mencionar que la entidad encargada de ejercer las mencionadas funciones de vigilancia y control sobre los proveedores de servicios, en caso de incumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias en favor de los usuarios, es la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-. Así mismo es el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MinTIC-, en virtud de la Ley 1341 de 2009, la autoridad de vigilancia y control respecto del cumplimiento de la regulación en mención.

Ahora bien, consideramos importante mencionar que de conformidad con la Resolución DIJIN 0912 de 2008¹, en su artículo 3 se establece que los concesionarios y licenciatarios garantizarán que al activar una línea telefónica deben registrar en sus respectivas bases de datos: Nombre y apellidos completos del suscriptor o usuario, número de identificación, tipo de identificación de documento (CC, CE, Pasaporte, NIT, TI), número del móvil o línea telefónica fija, número ID y Flota (si aplica), y en su artículo 4 se establece que el incumplimiento a lo dispuesto en dicha resolución será

¹ Resolución número 0912 de 2008, por la cual se reglamenta el suministro de información de suscriptores y usuarios autorizados para el uso de las telecomunicaciones, al igual que las redes de los concesionarios y licenciatarios.

informado por la Dirección de Investigación Criminal e INTERPOL -DIJIN- a MinTIC dentro de los 30 días siguientes, para que en el ejercicio de las facultades de regulación y control verifique el cumplimiento de las obligaciones por parte de los concesionarios y licenciatarios.

5. En este sentido, también se solicita a la CRC que sobre el particular verifique y requiera a todos los operadores de telefonía celular postpago y prepago, solicitando no solo el cumplimiento de lo anterior sino además el registro actualizado, en el cual se incluya, por lo menos, el nombre completo del usuario que celebró el contrato, su documento de identidad y el número de la línea ya que dicho registro debe estar disponible para consulta de las autoridades públicas que lo requieran y dicha disposición no riñe en modo alguno con la protección de datos personales, puesto que conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 en sus artículos 10 y 13 dicha información puede ser solicitada sin autorización de los titulares por una entidad pública.

CRC/ En línea con la respuesta suministrada al numeral 4 del presente documento, le reiteramos que la CRC no es la Entidad competente para verificar el cumplimiento de las obligaciones regulatorias por parte de los proveedores de redes y servicios de comunicaciones.

Asimismo, le informamos que la Policía Nacional de Colombia puede contar con la información requerida por usted, atendiendo a que en virtud del artículo 1 de la Resolución DIJIN 0912 se establece que los concesionarios y licenciatarios que presten los servicios de telecomunicaciones permitirán a la DIJIN realizar una conexión remota de consulta a los datos de suscriptores, y en su parágrafo único establece que los concesionarios y licenciatarios remitirán los cinco primeros días de cada mes a la DIJIN la información de datos activos (altas), inactivos (bajas) y modificaciones en cualquier campo, del mes inmediatamente anterior a través de medio magnético.

Con base en lo anterior, y teniendo en cuenta el principio de colaboración administrativa, paralelo a esta comunicación damos traslado de su solicitud a la DIJIN, de acuerdo con los términos del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

6. Aun cuando, esta Inspección de Policía, remitió a los diferentes operadores algunos números de las primeras líneas móviles y fijas desde las cuales se realizan múltiples llamadas inadecuadas, que han sido reportadas por el NUSE a la Dirección de Gestión Policiva, con el fin de que se proceda a dar aplicación de la norma con la TERMINACION DEL CONTRATO en caso de que la línea telefónica móvil o fija pertenezca a su empresa, sin perjuicio de las demás acciones Policivas procedentes, comedidamente le solicito a la CRC impartir la correspondientes directrices o circulares a los citados operadores para que den cumplimiento de manera expedita al Artículo 2.1.10.16.6 de la Resolución 5050 de 2016, procediendo a la terminación del contrato de servicio de telefonía con el correspondiente usuario una vez que sea remitida la información.

CRC/ De conformidad con lo dispuesto en la respuesta presentada frente a los numerales

anteriores, le reiteramos que las entidades competentes para ejercer la vigilancia y control respecto del cumplimiento de la regulación expedida por la CRC son MinTIC, por una parte, y la SIC velando por la efectiva protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones.

Atendiendo a lo anterior, paralelo a esta comunicación damos traslado de su solicitud a la Dirección de Vigilancia y Control de MinTIC, de acuerdo con los términos del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, como entidad competente en lo relacionado con el presunto incumplimiento de la Resolución CRC 5050 de 2016, en particular respecto de las obligaciones establecidas en el artículo 2.1.10.13.6 a cumplir a partir de la información de llamadas indebidas que los CAE remiten a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, y a fin de que también informe si hay actuaciones en la materia.

7. Como puede observarse, dado el volumen de llamadas "broma" y la insuficiencia en la información que se tiene de los titulares que utilizan inadecuadamente el sistema de número único de seguridad y emergencia, realizando llamadas "broma" al 123, es importante que atendiendo lo que ha señalado el Ministerio de Tecnologías y Comunicaciones (oficio 1084047 de 12/09/2017), en el sentido de que es recomendable coordinar con los operadores del servicio los procedimientos bajo los cuales se puede realizar el intercambio de la información a fin de hacer más operativa la norma (Artículo 35 Numeral 4 Ley 1801 de 2016), la Comisión de Regulación de Comunicaciones, intervenga facilitando una reunión con los operadores para analizar la viabilidad de establecer canales de comunicación exclusivos (correos electrónicos, funcionarios destacados en cargos del tema, aplicativos de acceso a las bases de datos, entre otros) para acceder de manera expedita a la consulta de datos y transmisión de la información con el correspondiente respeto no solo al manejo de datos personales y al régimen de protección a los usuarios del servicio de telecomunicaciones, sino además a los principio de colaboración administrativa, eficacia, celeridad y economía en los trámites, para lo cual le solicito amablemente que se concerté una cita en la Comisión de regulación de comunicaciones, con la participación tanto de los operadores, como del Centro de Comando Control, Comunicaciones y Computo C4, Numero Único de Seguridad y Emergencias -NUSE- y la suscrita inspectora de policía, indicando fecha hora y lugar lo antes posible.

CRC/ Con base en el citado oficio de MinTIC No. 1084047 de 12/09/2017, paralelo a esta comunicación damos traslado de su solicitud a la Dirección de Industria de Comunicaciones de dicho Ministerio, a efectos que de acuerdo con su recomendación coordine con los proveedores de los servicios de comunicaciones, como lo ha hecho en anteriores ocasiones, con el fin de atender su solicitud de "coordinar con los operadores del servicio los procedimientos bajo los cuales se puede realizar el intercambio de la información a fin de hacer más operativa la norma (Artículo 35 Numeral 4 Ley 1801 de 2016)". La CRC estará realizando el respectivo seguimiento a efectos de que dicha reunión se lleve a cabo.

Finalmente, en relación con lo anterior, recordamos que la consulta a la información de los usuarios del servicio ya se realiza por parte de la Policía Nacional – DIJIN y sugerimos tener en cuenta las

características del servicio de telecomunicaciones móviles como, por ejemplo, que la mayoría de los usuarios en modalidad prepago no reciben una factura por la utilización del servicio.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial Saludo,



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Camila Gutiérrez, Javier Lesmes, y Hugo Romero
Revisado por: Claudia Ximena Bustamante

Anexo: CD con archivo denominando "mapa_numeracion_CRC_30012018.xlsx"

Traslado a:

Doctor:
NICOLÁS SILVA CORTÉS
Dirección Industria
Ministerio de Tecnologías de la Información y las C
Email: nsilva@mintic.gov.co

MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES
FECHA: 5/2/2018 HORA: 12:18:12 FOLIOS: 8
RADICADO NO: **883522**
PROCEDENCIA: COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES
TRAMITE A: 2.1 DIRECCION DE INDUSTRIA DE COMUNICACIONES. NICOLAS MAURICIO SILVA CORTES

Doctora:
MARGARETH SOFÍA SILVA MONTAÑA
Dirección de Vigilancia y Control
Ministerio de Tecnologías de la Información y
Email: minticresponde@mintic.gov.co

MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES
FECHA: 5/2/2018 HORA: 12:18:12 FOLIOS: 8
RADICADO NO: **883522**
PROCEDENCIA: COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES
TRAMITE A: 2.1 DIRECCION DE INDUSTRIA DE COMUNICACIONES. NICOLAS MAURICIO SILVA CORTES

Teniente Coronel:
FREDY BAUTISTA GARCÍA
Jefe Centro Cibernético Policial
Dirección de Investigación Criminal e INTERPOL -DIJIN-
Tel: 4266900 Ext 104019
Email: fredy.bautista@correo.policia.gov.co