

CRC

Marcación abreviada para el servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros

Coordinación de Atención al Cliente y Relaciones
Externas

Marzo de 2011



Libertad y Orden

TABLA DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ANTECEDENTES.....	3
3. ANTECEDENTES NORMATIVOS.....	5
4. PROPUESTA REGULATORIA	7
4.1. GESTIÓN Y ASIGNACIÓN DE NUMERACIÓN PARA EL ACCESO AL SERVICIO SUPLEMENTARIO DE MARCACIÓN ABREVIADA.....	7
4.1.1. Bloque de numeración a gestionar y asignar	8
4.1.2. Obligaciones de los proveedores de redes y servicios.....	8
4.1.3. Asignación	11
4.2. PUBLICIDAD	14

MARCACIÓN ABREVIADA PARA EL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE PASAJEROS

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a lo establecido por los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, corresponde a la Comisión de Regulación de Comunicaciones administrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos utilizados en las telecomunicaciones, diferentes al espectro radioeléctrico.

En ese sentido, el presente documento tiene como finalidad analizar la pertinencia de que la Comisión de Regulación de Comunicaciones, administre un rango de numeración para el acceso a servicios suplementarios de marcación abreviada, y gestione la asignación de los números abreviados que se encuentren enmarcados en dicho rango.

En virtud de lo anterior, en el documento se presenta el análisis de las condiciones previstas en el Título XIII, Capítulo II, Sección IV Resolución CRT 087 de 1997¹, así como la propuesta concreta de modificación a la misma.

2. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

Con el fin de impulsar el desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en las empresas prestadoras del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros, lo cual se reflejaría en una mayor seguridad de las personas que habitualmente utilizan estos medios de transporte y en una mayor organización del tránsito en las ciudades, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Agencia Nacional del Espectro (ANE) solicitaron a la CRC estudiar la posibilidad de asignar un número de fácil recordación y de ámbito nacional para ser utilizado por las empresas prestadoras del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros.

¹ Numeración para el acceso a servicios suplementarios.

La asignación de un número de fácil recordación y de ámbito nacional a las empresas que prestan el servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros, se orienta a beneficiar, como se verá más adelante, a los ciudadanos quienes pueden llevar a cabo la reserva o solicitud de esta clase de servicio público, para lo cual dichas empresas estarían encargadas de desarrollar plataformas automáticas de atención de llamadas, así como también de implementar, al interior de cada uno de los vehículos de transporte terrestre automotor de pasajeros, tecnologías que permitan la transmisión de datos, voz y video.

La transmisión de datos estaría enfocada a permitir, dentro del vehículo, el pago a través de medios electrónicos, así como también la ubicación y seguimiento a cada uno los vehículos a través de sistemas de posicionamiento satelital. Por su parte, la transmisión de voz, permitiría que el ciudadano que llama a realizar la reserva o solicitud del servicio de transporte, sea atendido de forma inmediata por una operadora que se encargará de realizar la respectiva reserva o ubicar el vehículo más cercano que pueda prestar el servicio solicitado. Finalmente, la transmisión de video, tiene como objetivo la instalación de cámaras dentro y fuera de cada uno de los vehículos, con el fin que se pueda realizar un monitoreo en tiempo real de la condiciones de seguridad y tráfico por la vías donde se movilice cada uno de los vehículos, así como también propender por la seguridad al interior del vehículo tanto para el (los) pasajero (s) como el conductor.

Así las cosas, al contar los vehículos de transporte terrestre automotor de pasajeros con herramientas tecnológicas implementadas en su interior y las empresas con plataformas de atención automática de llamadas, esto haría posible que la reserva o solicitud del servicio de transporte terrestre por parte del pasajero, se pueda realizar de forma rápida y segura, además permitiría que dentro de las vías principales de la ciudad no se esté movilizando constantemente este tipo de transporte, lo que se vería reflejado en una mejor organización del tránsito, apoyando la descongestión en las vías y contribuyendo al medio ambiente.

Ahora bien, debido a que el servicio de transporte público no se encuentra enmarcado en ninguna de las modalidades de la numeración de servicios semiautomáticos y especiales² de abonados esquema 1XY, la Comisión, con el fin de propender por la seguridad de los ciudadanos que frecuentemente usan algún tipo de transporte público terrestre automotor y como apoyo al uso de

² Definidas en el Artículo 29 de Decreto 25 de 2002.

herramientas tecnológicas que tienen como finalidad la comodidad y seguridad de los pasajeros y el reordenamiento del transporte, procede a analizar la utilización del servicio suplementario de marcación abreviada para la asignación de un número de fácil recordación y de ámbito nacional a las empresas de transporte público.

3. ANTECEDENTES NORMATIVOS

A continuación se hace una breve descripción de la normatividad asociada a la administración de los Planes Técnicos Básicos que comprende, entre otros, el Plan Nacional de Numeración –PNN- dentro del cual se encuentra el recurso de numeración relativo al acceso a los servicios suplementarios de marcación abreviada esquema #ABB.

El artículo 1° del Decreto en mención faculta a la Comisión para administrar los Planes Técnicos Básicos, atendiendo los principios de neutralidad, transparencia, igualdad, eficacia, publicidad, moralidad y promoción de la competencia con el fin de preservar y garantizar el adecuado uso de tales recursos técnicos, estableciendo el carácter público del contenido de los mismos y el de los actos derivados de su gestión, incluidos los procedimientos de asignación, con la única excepción respecto a la atinente a materias que puedan afectar la seguridad nacional.

Así las cosas, y partiendo de la base del carácter limitado del recurso numérico³, su administración debe realizarse de la manera más eficiente posible para asegurar su disponibilidad a los operadores y su suficiencia a largo plazo para la prestación eficaz y adecuada de los servicios ofrecidos. Ahora bien, la administración del Plan de Numeración comprende las modificaciones y/o adiciones que se hagan a la estructura de la numeración, a los mapas de numeración, a los cuadros contenidos en el plan y a cualquier otro aspecto que requiera ser incluido dentro del mencionado plan.

Esta facultad orientada a la administración de los planes técnicos básicos y a la asignación del recurso numérico, fue reiterada en cabeza de esta Entidad en los numerales 12 y 13 de la Ley 1341 de 2009 que sobre el particular preceptúan textualmente lo siguiente:

³ Ver lo dispuesto en el artículo 17 del Decreto 25 de 2002, que sobre el particular textualmente establece lo siguiente: *“ARTÍCULO 17. RECURSO NUMÉRICO. El recurso numérico tiene un carácter limitado, que lo constituye en un recurso escaso que debe ser administrado de manera eficiente, asegurando a los operadores de telecomunicaciones su disponibilidad y suficiencia a largo plazo para la prestación eficaz y adecuada de los servicios ofrecidos.”*

“ARTÍCULO 22. FUNCIONES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. Son funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones las siguientes:

...

12. Regular y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y cualquier otro recurso que actualmente o en el futuro identifique redes y usuarios.

13. Administrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos utilizados en las telecomunicaciones, diferentes al espectro radioeléctrico” (SFT)

Así las cosas, estas funciones le confieren a la CRC amplias facultades para administrar recursos que, como aquéllos relativos a la numeración para servicios suplementarios de marcación abreviada esquema #ABB, se entienden como componentes de la numeración de identificación de servicios prestados sobre las redes de telecomunicaciones.

Ahora bien, previo análisis de las recomendaciones internacionales y los esquemas de marcación abreviada utilizados en el ámbito nacional, la utilización de esta clase de numeración actualmente se encuentra prevista en el artículo 13.2.4.6 de la Sección IV de la Resolución 087 de 1997 así:

“ARTICULO. 13.2.4.6- MARCACIÓN PARA EL SERVICIO SUPLEMENTARIO DE MARCACIÓN ABREVIADA EN LA NORMA ANSI/TIA/EIA-660-1996. Para el uso del servicio de marcación abreviada se marcará de acuerdo con el siguiente esquema:

#ABB

Donde “A” es un dígito entre 2 y 9 y “B” es un dígito entre 0 y 9; el (#) es el símbolo “cuadrado”, de acuerdo a la recomendación UIT-T E.161 de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).”

De la norma transcrita es importante mencionar que, la misma tiene como propósito evitar que la utilización de estos códigos, en razón a su marcación abreviada, genere problemas de identificación a los usuarios en el uso de la numeración semiautomática y especial 1XY, por lo que se hace

necesario indicar que la restricción de uso de los dígitos 0 y 1, no se encuentra asociada al esquema definido en la norma ANSI/TIA/EIA-660 que precisa la utilización de un sufijo (#) y el número abreviado (NA), llamado Cellular Carrier Specific Code (CCSC), así como tampoco en la ETSI ETS 300 738.

Por lo anterior, es claro que de acuerdo con la restricción impuesta en el Artículo 13.2.4.6 de la Resolución CRT 087 de 1997 actualmente los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones no hacen uso del rango comprendido entre el #000 a #199 de este tipo de numeración abreviada, por lo que la gestión y asignación del citado rango por parte de la Comisión no causará ninguna modificación de programación al interior de la red de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

Así las cosas, el presente documento especifica los rangos de numeración para el acceso a servicios suplementarios de marcación abreviada esquema #ABB que pasarán a ser gestionados y asignados por la Comisión, analizando las posibles restricciones y, además, establece las características que debe cumplir la empresa solicitante de la numeración, así como también las condiciones técnicas desarrolladas en su infraestructura.

4. PROPUESTA REGULATORIA

Teniendo en cuenta las necesidades surgidas en atención a la solicitud efectuada a la CRC por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Agencia Nacional del Espectro, las cuales buscan proporcionar seguridad a los usuarios de los servicios de transporte y mejorar las condiciones de organización del tránsito en las ciudades mediante el apoyo al uso de herramientas tecnológicas por parte del servicio de transporte público terrestre, la propuesta regulatoria, acorde con lo expuesto en el numeral anterior, se orienta al establecimiento de las reglas encaminadas a la gestión y asignación de la numeración para el acceso a servicios suplementarios de marcación abreviada, esquema #ABB.

4.1. GESTIÓN Y ASIGNACIÓN DE NUMERACIÓN PARA EL ACCESO AL SERVICIO SUPLEMENTARIO DE MARCACIÓN ABREVIADA

4.1.1. Bloque de numeración a gestionar y asignar

Como paso inicial, es necesario definir el bloque de numeración para el acceso a servicios suplementarios de marcación abreviada esquema #ABB, el cual será administrado por la Comisión, así como también establecer las restricciones que se pueden presentar en la asignación de la numeración.

En relación con lo anterior, y una vez modificado el Artículo 13.2.4.6 de la Resolución CRT 087 de 1997 en consideración al análisis expuesto en el numeral 3 del presente documento, se propone incluir una cláusula en el Título XIII, Capítulo II, Sección IV para que la Comisión gestione y asigne la numeración para el acceso a servicios suplementarios de marcación abreviada en el rango comprendido entre #000 a #199, teniendo en cuenta que dentro de dicho rango se deberá excluir la numeración de servicios semiautomáticos y especiales con marcación abreviada conocida como 1XY de Modalidad 1⁴, esto con el fin de evitar confusiones y marcaciones erróneas involuntarias hacia números de atención a los servicios de emergencias propios de dicha modalidad.

Una vez establecido el rango de numeración para el acceso a servicios suplementarios de marcación abreviada esquema #ABB, que la CRC se encargará de gestionar y administrar, se deberán definir las condiciones de la persona jurídica que podrá solicitar la asignación, para lo cual se propone que el rango comprendido entre #000 a #099 quede en reserva y el rango comprendido entre #100 a #199 sea asignado a las empresas de servicio público de transporte que lo soliciten, previo cumplimiento de las condiciones establecidas en el numeral 4.1.3 del presente documento.

4.1.2. Obligaciones de los proveedores de redes y servicios

De acuerdo a lo dispuesto en el Título XIII, Sección IV de la Resolución CRT 087 de 1997, los números para la marcación abreviada a servicios suplementarios, están habilitados para la libre administración de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

⁴ Llamadas que no representan ningún costo para el abonado ni para la entidad prestadora del servicio y, por lo tanto, los costos deben ser asumidos por el operador. Su numeración es de carácter nacional. Dentro de esta modalidad se encuentran los servicios de urgencias tales como Policía, Bomberos y Ambulancia.

Es así que actualmente, dicho recurso es administrado por cada proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones, quien a petición de un tercero puede atender la solicitud de activación del número de marcación abreviada, según el esquema de marcación aplicable, para lo cual no se requiere autorización por parte de la CRC.

No obstante lo anterior, la regulación mediante Resolución CRT 644 de 2003, por la cual se adicionó el Título XIII de la Resolución CRT 087 de 1997, estableció en su artículo 13.2.4.6 que para el uso del servicio de marcación abreviada se marcará de acuerdo con el esquema “#ABB *Donde “A” es un dígito entre 2 y 9 y “B” es un dígito entre 0 y 9 (...)*”.

De lo anterior resulta claro que, los proveedores de redes y servicios tanto fijos como móviles, no obstante que la administración de los números para la marcación abreviada a servicios suplementarios está bajo su libre administración, a la fecha tienen libre la asignación del rango de numeración del servicio suplementario de marcación abreviada esquema #ABB comprendido entre #000 a #199.

Por las razones expuestas, se encuentra viable que los proveedores de redes y servicios tanto fijos como móviles ofrezcan a sus usuarios, desde cualquier terminal habilitado, incluyendo los teléfonos públicos, el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada comprendida entre el rango #100 a #199.

En los casos en que las empresas de servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros establezcan la ubicación de un centro de atención en cada uno de los municipios, grupo de municipios o ciudades en que prestan sus servicios, el proveedor de redes y servicios fijo deberá enrutar las llamadas realizadas por los ciudadanos, a la plataforma de atención más cercana al lugar donde fue originada. Por su parte, en el caso de las redes móviles con cobertura nacional, resulta necesario garantizar a nivel técnico el establecimiento de zonas o grupos de enrutamiento lo más cercano posible a la zona donde prestará el servicio la empresa de transporte terrestre automotor de pasajeros la cual sea asignataria del número de marcación abreviada esquema #ABB, para lo cual la Comisión informará al proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles el número telefónico al que deberán ser enrutadas las llamadas con el fin que proceda a la programación de los destinos y al enrutamiento en las respectivas zonas.

Ahora bien, en los casos en que las empresas de servicio público de transporte terrestre establezcan un único centro de atención a nivel nacional, las llamadas realizadas tanto a los proveedores de redes y servicios fijos como a los móviles deberán ser enrutadas al número nacional que establezca la empresa de servicio público de transporte terrestre.

Una vez la CRC asigne a las empresas de servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros el número de marcación abreviada esquema #ABB, se informará a los proveedores de redes y servicios fijos que operen en las ciudades donde la empresa prestará el servicio y a los proveedores móviles por su condición de cobertura a nivel nacional, lo siguiente:

- El número de marcación abreviada asignado;
- Los municipios, grupo de municipios o ciudades para los cuales la empresa de servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros solicitó la asignación del número de marcación abreviada esquema #ABB; y
- El número telefónico (Fijo o móvil) al cual se realizará el respectivo enrutamiento.

Finalmente, las tarifas que se cobren a los usuarios por el uso del número de marcación abreviada de esquema #ABB, asignado a las empresas que prestan el servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros, deben ser aplicadas de conformidad con la normatividad vigente asociada al servicio que se preste. Por otra parte, la información a los usuarios de las tarifas y las condiciones comerciales que se aplicarán por la prestación de dichos servicios, estarán a cargo de la empresa de servicio público de transporte terrestre asignataria del número de marcación abreviada esquema #ABB.

No obstante lo anterior, cuando la empresa que presta el servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros, decida atender las llamadas desde una única infraestructura de comunicaciones a nivel nacional, el valor a pagar por el transporte de la llamada de larga distancia deberá ser sufragado por la empresa de servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros asignataria del número de marcación abreviada esquema #ABB.

De otro lado, en cuanto a las obligaciones de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, se propone incluir una cláusula en la Título XIII, Capítulo II, Sección IV de la

Resolución CRT 087 de 1997 *“Numeración para el acceso a servicios suplementarios”*, en la cual se establezca un término de 30 días hábiles, contados a partir de la recepción de la solicitud por parte de la Comisión, para realizar el respectivo enrutamiento a las líneas informadas, así como también todas las obligaciones de enrutamiento y cobro a cargo del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones.

4.1.3. Asignación

En cuanto al proceso de asignación, se propone incluir una cláusula en el Título XIII, Capítulo II, Sección IV de la Resolución CRT 087 de 1997 *“Numeración para el acceso a servicios suplementarios”*, en la cual se establezca que la Comisión a solicitud de parte, podrá otorgar numeración para el acceso a servicios suplementarios de marcación abreviada esquema #ABB en el rango y con las restricciones establecidas en el numeral anterior del presente documento.

Adicionalmente, dentro de la cláusula se deberá definir el tipo de persona jurídica que podrá ser asignataria de la numeración para el acceso a servicios suplementarios de marcación abreviada esquema #ABB, así como también los requisitos y condiciones que debe cumplir dicha empresa para tramitar la respectiva solicitud ante la Comisión.

- Requisitos para la solicitud de asignación

En cuanto a los requisitos que debe contener el formato de solicitud de numeración para el acceso a servicios suplementarios de marcación abreviada esquema #ABB, se propone tener en cuenta los siguientes ítems:

1. Nombre o Razón Social de la persona jurídica solicitante
2. Habilitación respectiva para prestar la modalidad del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros, expedida por el Ministerio de Transporte de conformidad con lo previsto en los Decretos 171 y 172 de 2001.
3. Dirección de correspondencia
4. Nombre de Representante Legal
5. Información en sobre cerrado, en la cual se indique expresamente y en estricto orden de prioridad, tres (3) posibles esquemas de numeración ABB a

los cuales pretende acceder la empresa de servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros.

6. Para los casos en los cuales se instale un centro de atención en cada uno de los municipios, grupo de municipios o ciudades donde se prestará el servicio, se deberá informar los números telefónicos (fijos y/o móviles) en cada uno de estos sitios, a los cuales deberán ser enrutadas las llamadas. El (los) número (s) deberá estar en funcionamiento en el momento de realizar el respectivo trámite de solicitud.
7. Para los casos en los cuales se instale un único centro de atención a nivel nacional, se deberá informar el número telefónico (fijo y/o móvil), al cual deberá ser enrutada la llamada. El número deberá estar en funcionamiento en el momento de realizar el respectivo trámite de solicitud.
8. Certificación expedida por el Representante Legal de la empresa, en la que manifieste, que cada uno de los vehículos utilizados para prestar el respectivo servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros tiene implementados terminales y equipos de alta tecnología que le permiten desempeñar las siguientes funcionalidades:
 - Transmisión de datos para el pago del servicio a través de datafonos y la ubicación del vehículo a través del sistema de posicionamiento satelital GPS.
 - Transmisión de voz para la atención inmediata de reserva o solicitud del servicio de transporte a través de la ubicación del vehículo de servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros más cercano.
 - Transmisión de video para realizar un monitoreo en tiempo real de las condiciones de seguridad y tráfico.
 - En caso de transporte terrestre automotor individual de pasajeros, taxímetros controlados por GPS, en las zonas del país donde se encuentre aprobado el uso de los mismos.
9. Certificación expedida por el Representante Legal de la empresa, en la que manifieste, que la empresa de servicio de transporte público cuenta con la infraestructura de comunicaciones requerida para la terminación de las llamadas.
10. Certificación expedida por el Representante Legal de la empresa, en la que manifieste, que la empresa de servicio de transporte público cuenta con la plataforma tecnológica, que le permite asignar de forma automática, el vehículo más cercano a la ubicación del solicitante del servicio de transporte.

- Procedimiento interno de asignación

En cuanto al procedimiento interno que la CRC deberá realizar a las solicitudes tramitadas por las empresas de servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros, se propone seguir los siguientes pasos:

1. Verificar que la solicitud presentada por la empresa de servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros cumpla con la totalidad de los requisitos previstos anteriormente.
2. Verificar que la empresa de servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros no haya sido asignataria, con anterioridad, de numeración para el acceso a servicios suplementarios de marcación abreviada esquema #ABB.
3. De no cumplirse con las condiciones necesarias para la asignación de numeración para el acceso a servicios suplementarios de marcación abreviada esquema #ABB, la CRC negará la asignación e informará a la empresa de servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros acerca de las razones objeto de la negación.
4. En caso de cumplirse con los requisitos, y por no ser un recurso público sino un número para el acceso a servicios suplementarios de marcación abreviada que cumplen con las condiciones de fácil recordación e implementación a nivel nacional el cual hace parte del plan de numeración, la CRC expedirá una comunicación, en la cual se informe a la empresa de servicio público de transporte que su solicitud ha sido aceptada en razón al cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente documento.
5. Las comunicaciones a que hace referencia el numeral anterior, deberán ser firmadas por el funcionario que haya sido designado como Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Cliente y Relaciones Externas, teniendo en cuenta que mediante Resolución CRT 1924 de 2008, se le delegó la función de administrar el Plan Nacional de Numeración y Marcación y del Plan Nacional de Señalización de que tratan las Secciones I y II del Capítulo II del Decreto 25 de 2002⁵, para los servicios de TPBC, TMC y PCS.

⁵ Artículo 39. Marcación para servicios semiautomáticos y especiales (esquema 1XY) y **servicios suplementarios**. Para acceder a los servicios semiautomáticos y especiales, esquema 1XY, se marcará el código correspondiente al servicio requerido. La marcación a los servicios suplementarios se hace de acuerdo con lo establecido en el artículo 30 del presente decreto.

4.2. PUBLICIDAD

En la actualidad, la regulación contempla que la publicidad sobre el servicio prestado y la tarifa cobrada por la utilización de los códigos de marcación abreviada⁶ es responsabilidad del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones, pero debido a que el uso del número de marcación abreviada en el rango #100 a #199 será utilizado por las empresas prestadoras del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros, servicio que es ajeno al objeto propio de un proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones, para la Comisión es claro que dicha responsabilidad de publicidad no debe conllevar una carga económica adicional para tales proveedores, razón por la cual procederá a modificar el artículo 13.2.4.7, en el sentido que la publicidad de la marcación abreviada asignada a las empresas de servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros, será responsabilidad de la empresa a la cual le sea asignado el número de marcación abreviada esquema #ABB.

⁶ Resolución CRT 087 de 1997 Artículo 13.2.4.7