



Bogotá, D.C., 1 de febrero de 2016

Doctor

GERMÁN DARIO ARIAS PIMIENTA

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Calle 59 A bis No. 5 – 53 Edificio LINK Siete Sesenta Piso 9 Bogotá D.C.

Ciudad

Ref: Comentarios al proyecto de Resolución “Por la cual se modifica el Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, se asigna el número 1XY-161 dentro de la Matriz de servicios semiautomáticos y especiales de abonado con marcación 1XY al servicio denominado «Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas, y Adolescentes», se modifica la destinación del número 1XY-106 para el servicio «Línea de ayuda en situación de crisis», y se dictan otras disposiciones”.

En atención al proyecto regulatorio de la referencia, **TELMEX COLOMBIA S.A.**, en su calidad de operador de servicios fijos de telecomunicaciones, se permite hacer los siguientes comentarios:

COMENTARIOS GENERALES:

Reconocemos la importancia que tiene la implementación de una línea de atención al menor; sin embargo, es necesario tener en consideración que la presente propuesta está en línea con la definición actual del servicio asociado al número 1XY-106, destinado a “Denuncias Maltrato a la Infancia”, medida de naturaleza social y de interés nacional.

Por la importancia del tema, la CRC debe tener presente que a nivel Constitucional y jurisprudencial, se ha consagrado el interés superior del menor, y su especial protección, de manera que cuando hayan diversos intereses contrapuestos, prevalezcan los de los menores:

“La jurisprudencia de esta Corporación, al interpretar el cuerpo normativo que regula la garantía de los derechos de los niños, ha concluido que en todos los casos relacionados con la protección de sus derechos, el criterio primordial a seguir por las autoridades competentes debe ser el de la preservación y protección del interés prevaleciente y superior del menor. El principio del



interés superior de los niños también se encuentra incorporado en la Convención de los Derechos del Niño (artículo 3.1), al exigir que en “todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial a que se atenderá será el interés superior del niño.”¹”

Por lo anterior, consideramos que al pretender posicionar una nueva línea, podría ir en contra de los principios constitucionales y legales, máxime cuando se tiene evidencia del posicionamiento actualmente con que cuenta la línea 106:

- El ICBF tiene actualmente 1091 municipios cubiertos con el número 1XY-106, recibiendo un tráfico aproximado de 1.000.000 de llamadas anuales destinadas a atender asuntos asociadas con menores; mientras que las otras entidades que han ampliado su portafolio para atención de crisis, tienen un despliegue menor tanto en municipios cubiertos, como número de llamadas anuales².
- A nivel de implementación técnica, sería más eficiente continuar con el número 1XY-106 para atención de asuntos referentes a menores, ya que se relaciona con la designación actual, y ya se encuentran configuradas las centrales técnicas de los diferentes PRST para 1091 municipios, de conformidad con la información publicada por la CRC³.

En este sentido, sugerimos que el número 1XY-106, que ya tiene amplia recordación y posicionamiento para denunciar temas asociados a menores (dada su destinación actual), se designe como la línea de “Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes”, y en el evento de considerar relevante y necesario la implementación del número 1XY-161, éste pase de estar reservado a designarse como “Línea de ayuda en situación de crisis”.

Finalmente y frente a la propuesta del regulador, sugerimos a la CRC establecer claramente la diferenciación entre el número 1XY-123 actualmente designado como “Número Único de Emergencias”, y el nuevo número 1XY que se pretende implementar como “Línea de ayuda en situación de crisis”, de manera que se analice la pertinencia y necesidad de esta nueva asignación.

¹ Corte Constitucional. Sentencia T-200/14

² CRC. Diagnóstico sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia. Pág. 12-15.

³ *Ibid.* Pág. 12.



COMENTARIOS PARTICULARES:

A continuación enviamos nuestros comentarios particulares al proyecto de Resolución, en caso de que nuestras sugerencias incluidas en los comentarios generales no sean acogidas:

- Artículos 2 y 3 del proyecto de Resolución:

“ARTÍCULO 2. Asignar en la Matriz de numeración para acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados Esquema 1XY, contemplada en el Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, el siguiente número al servicio...”.

“ARTÍCULO 3. Modificar el Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997 que recoge la Matriz de servicios semiautomáticos y especiales con marcación 1XY el cual quedará de la siguiente forma...”.

Teniendo en cuenta el impacto que genera el cambio del numeral 106, y con el fin de evitar confusiones con este cambio de asignación, que como se ha indicado se encuentra actualmente operativo para el servicio “Denuncias Maltrato a la Infancia”, respetuosamente solicitamos a la CRC, indicar expresamente en este artículo, que la modificación al Anexo 10 de la Resolución 087, solo se hace efectiva una vez superado el período de transición de que trata el numeral 5 de la presente propuesta regulatoria.

- Artículo 5

“ARTÍCULO 5. PERÍODO DE TRANSICIÓN E IMPLEMENTACIÓN INICIAL. Durante un período de doce (12) meses, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, los Proveedores de Redes y Servicios de Comunicaciones deberán continuar enrutando las llamadas recibidas a través del número 1XY 106 “Denuncias Maltrato a la Infancia” hacia los números telefónicos que viene utilizando por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF- en aquellas zonas o municipios donde dicha Entidad presta sus servicios a través del número 1XY 106, lo anterior con el propósito de garantizar la continuidad en la prestación de éstos servicios, generar el menor impacto a los usuarios, así como permitir la adecuada divulgación y posicionamiento del número 1XY asignado en el artículo 2 de la presente resolución.



Una vez culminado el período de doce (12) meses, los números telefónicos utilizados por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF- para la atención del número 1XY 106 “Denuncias Maltrato a la Infancia” serán asociados al nuevo número 1XY asignado en el artículo 2 de la presente resolución para su respectivo enrutamiento, salvo que el ICBF informe a la CRC, con una antelación mínima de treinta (30) días previos a la fecha de terminación del período de transición dispuesto en el presente artículo, los nuevos números telefónicos que ha destinado para la atención del número 1XY de que trata el artículo 2 de la presente resolución.

PARÁGRAFO. *Conforme al artículo 2.2.12.2.1.14 del Decreto 1078 de 2015, los Proveedores de Redes y Servicios de Comunicaciones deberán ajustarse al esquema de numeración dispuesto en la Matriz de numeración para acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados - Esquema 1XY y por ello habilitar en sus redes el número de marcación 1XY asignado en el artículo 2 de la presente resolución a más tardar dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a su entrada en vigencia.*

Desde el punto de vista técnico, para poder realizar la apertura del número 1XY-161 en los plazos indicados en el párrafo, es necesario tener información por municipios, de los números de traducción, cobertura, enrutamientos, entre otros, aspectos que no dependen del PRST, y podrían dilatar el término de implementación definido en la regulación.

De conformidad con lo expuesto, solicitamos a la CRC que los plazos indicados en el párrafo del presente artículo, empiecen a correr desde el momento en que el PRST cuente con la información anteriormente indicada, información que podría ser consolidada por la CRC y remitida a los Proveedores para mayor claridad.

Con lo anterior dejamos sentados nuestros comentarios, esperando que los mismos puedan aportar al proceso que adelanta la CRC.

Cordial saludo,



SANTIAGO PARDO FAJARDO

Vicepresidente de Asuntos Regulatorios y Relaciones Institucionales