



BICENTENARIO  
2000-2010

ERC

Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
República de Colombia



## CIRCULAR No. 081 DE 2010

Para: **PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES QUE PRESTEN SERVICIOS DE TPBCL/LE, TMR, TMC, PCS Y LOS QUE UTILICEN SISTEMAS DE ACCESO TRONCALIZADO, TRUNKING**

**ENTIDADES ENCARGADAS DE LA GESTIÓN DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS –CAE-**

De: **DIRECCIÓN EJECUTIVA**

**Referencia: Aplicación del numeral 117.7 de la Resolución CRT 1732 de 2007, modificado por la Resolución CRC 2239 de 2009**

La presente circular tiene como propósito orientar, tanto a las entidades encargadas de la gestión de los Centros de Atención de Emergencias –en adelante CAE-, como a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que presten servicios de TPBCL, TPBCLE, TMR, TMC, PCS y los que utilicen sistemas de acceso troncalizado -Trunking-, respecto de la aplicación de lo previsto en el numeral 117.7 de la Resolución CRT 1732 de 2007 que establece el procedimiento de carácter obligatorio para el tratamiento de las llamadas falsas o que no se adecúen a los propósitos de las líneas de emergencia y la terminación del contrato de prestación del servicio como consecuencia de la realización de esta clase de llamadas, cuando a ello hubiere lugar.

La divulgación de estos lineamientos, tiene lugar con ocasión de las diversas inquietudes y traslados efectuados por los CAE y los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones a la CRC, en relación con la entrega de información sobre incidentes asociados a llamadas falsas o que no se adecúen a los propósitos de las líneas de emergencia, y pretende unificar los criterios a tener en cuenta frente al procedimiento aplicable y a la información a cursarse entre los CAE y los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones citados, de manera que éstos puedan contar con la información suficiente que les permita proceder de conformidad con lo dispuesto en la referida resolución con plena garantía del derecho al debido proceso de los usuarios.

### 1. Antecedentes

Mediante la Resolución CRC 2239 de 2009 expedida el 24 de noviembre de 2009<sup>1</sup>, la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en adelante CRC<sup>2</sup>, modificó el artículo 117 de la Resolución CRT

<sup>1</sup> Publicada en el Diario Oficial 47.544 del 25 de noviembre de 2009.

<sup>2</sup> La Ley 1341 de 2009 estableció que el Estado podrá intervenir en el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones para lograr la prevención de situaciones de emergencia, a cuyo tenor dispone en el numeral 10 del artículo 4 de la referida Ley, y de este modo "Imponer a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones obligaciones de



081



1732 de 2007<sup>3</sup> por medio del cual se establecieron las características generales que deben cumplir los Centros de Atención de Emergencias –CAE–.

Como parte de las modificaciones introducidas, la CRC estableció condiciones adicionales de operación y entrega de la información de localización de los usuarios que realizan llamadas a los CAE, precisó el alcance de las obligaciones en relación con condiciones de accesibilidad a dichos centros para personas con discapacidad auditiva y/o del habla y reguló el procedimiento de carácter obligatorio para el tratamiento de las llamadas que se efectúen a dichos centros sobre falsas situaciones de emergencia o que no se adecuen al propósito para los que fueron creados.

En relación con el tratamiento de los incidentes asociados a las llamadas falsas o improcedentes, el artículo 117 modificado de la Resolución CRT 1732 de 2007, dispone lo siguiente:

*"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".*

De lo anterior, se deduce que la regulación estableció con claridad los deberes tanto de los usuarios<sup>4</sup> como de los proveedores en relación con el uso adecuado de las redes y servicios de telecomunicaciones y, en esta misma medida, también encargó a las administraciones de los CAE de la responsabilidad de recopilar la respectiva información de los usuarios involucrados en los

---

*provisión de los servicios y uso de su infraestructura, por razones de defensa nacional, atención y prevención de situaciones de emergencia y seguridad pública."*

<sup>3</sup> "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones"

<sup>4</sup> En efecto, el parágrafo de artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, establece de manera perentoria que "Los usuarios deberán cumplir con las condiciones libremente pactadas que no estén en contra de la Ley o que signifiquen renunciar a alguno de los anteriores derechos en los respectivos contratos, **hacer adecuado uso de los servicios recibidos** y pagar las tarifas acordadas." (NFT)

Consistente con lo anterior, el artículo 6º del Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios, establece lo siguiente:

**"ARTÍCULO 6. OBLIGACIONES.** Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las normas y los contratos de prestación del servicio, son obligaciones de los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones las siguientes:

**6.1. Hacer uso racional de las redes, equipos terminales y servicios de telecomunicaciones, de conformidad con lo pactado en el contrato de prestación de servicios y de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente. (...)**

**6.4. Abstenerse de efectuar llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia que no se adecuen al propósito de los mismos."(NFT)**



eventos de desconexión de llamadas falsas o improcedentes y su posterior remisión a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones<sup>5</sup>, con el fin de que éstos últimos procedan a informar al usuario sobre el uso indebido de la línea de atención de emergencias y den por terminado el contrato de prestación de servicios, previo acatamiento del debido proceso<sup>6</sup>.

Así las cosas, con la expedición de la Resolución CRC 2239 de 2009, esta Comisión estableció de manera específica la terminación del contrato por parte del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones como consecuencia asociada al incumplimiento del deber del usuario en cuanto al uso adecuado de las redes y los servicios de telecomunicaciones, como lo constituye la realización de llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia que no se adecuen al propósito de los mismos, teniendo en cuenta en todo caso que de conformidad con lo previsto en la Ley 1341 de 2009 le corresponde al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones garantizar el cumplimiento de dicha obligación en cabeza de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

Finalmente, es de recordar que las disposiciones antes referidas se encuentran orientadas precisamente a proteger los sistemas de atención de emergencia del país, de tal suerte que con la desconexión y terminación de los contratos asociados a las líneas a través de las cuales se realizan las llamadas no procedentes o que no se adecuan a los fines para los cuales están previstos, se deja a salvo de dichas perturbaciones el normal funcionamiento de los mismos, asunto que adquiere prevalencia dados los intereses involucrados en las actividades de atención y prevención de situaciones de emergencia.

## 2. Suministro de información por parte de los CAE y su recepción por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones

De acuerdo con lo anterior, y con el fin de facilitar el cumplimiento de la obligación de suministro de información a cargo de los CAE, dichas entidades deberán proveer a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, al menos, los aspectos relacionados con eventos de llamadas falsas o improcedentes:

**Tabla. Información mínima sobre eventos de llamadas improcedentes**

MUNICIPIO (1)	FECHA Y HORA DE LA LLAMADA (2)	NÚMERO DE TELÉFONO (3)	NOMBRE DEL ABONADO DE LA LÍNEA (4)	DURACIÓN DE LA LLAMADA (5)	DESCRIPCIÓN BREVE DE LA LLAMADA (6)	CLASIFICACIÓN (7)	GRABACIÓN DE LA LLAMADA (8)

<sup>5</sup> Es de destacar que los anteriores deberes se traducen para sus destinatarios en obligaciones concretas, las cuales fueron estatuidas en la regulación en el texto original de la Resolución CRT 1732 de 2007.

<sup>6</sup> En este sentido el numeral 117.7, literal b de la norma en comento, dispone que respecto de esta decisión resulta aplicable lo dispuesto en la Resolución CRT 1732 de 2007, en material de peticiones, quejas y recursos, en los siguientes términos: "Contra esta decisión [terminación del contrato de prestación de servicios ante el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 6.4 de la Resolución CRT 1732] 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".



- (1) Es el municipio o zona geográfica desde la cual se genera la llamada de emergencia.
- (2) Corresponde a la fecha y hora en que el CAE recibió la comunicación.
- (3) Corresponde al número telefónico asociado a la línea desde la cual se genera la llamada de emergencia.
- (4) Corresponde al nombre del titular de la línea indicada en la columna (3).
- (5) Se refiere al tiempo transcurrido en la comunicación.
- (6) Descripción sucinta del incidente asociado a la llamada improcedente.
- (7) Corresponde a la clasificación en la que se encuadra el contenido de la llamada improcedente.
- (8) Se refiere al envío de la grabación como soporte de la llamada improcedente que ha sido previamente almacenada de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 117.7 de la Resolución CRT 1732 de 2007.

Es de indicar que las entidades encargadas de la gestión de los CAE remitirán al proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones la anterior información por cada incidente asociado a llamadas que hayan sido objeto de desconexión, incluyendo los soportes correspondientes, en la medida en que su contenido o características desde el punto de vista regulatorio se encuentren asociados a eventos que constituyan llamadas improcedentes o que afecten el normal funcionamiento de los sistemas de atención de emergencia y limiten la oportunidad de atender llamadas procedentes, en los términos señalados en la Resolución CRC 2239 de 2009, conforme a la siguiente clasificación:

- Llamadas de broma
- Amenazas
- Obscenos
- Falsa emergencia
- Otros que afecten el normal funcionamiento de los sistemas de atención de emergencia y limiten la oportunidad de atender llamadas procedentes

Por su parte, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán formalizar y mecanismos con cada uno de los CAE, de modo que sea posible efectuar de manera oportuna el intercambio de la información a la que se ha hecho referencia.

### 3. Acceso a los servicios de urgencia

Finalmente, y relación con el derecho al acceso a los servicios de urgencia por parte de los usuarios, debe recordarse lo dispuesto en el artículo 35 de la Resolución CRT 1732 de 2007, el cual establece lo siguiente:

**"ARTÍCULO 35. ACCESO A LOS SERVICIOS DE URGENCIA.** *Los operadores de telecomunicaciones que presten servicios de TPBCL/LE, TMR, TMC, PCS y los que utilicen sistemas de acceso troncalizado, Trunking, deben permitir de modo gratuito a sus usuarios la realización de llamadas dirigidas a los números con estructura 1XY de que trata la modalidad 1 del Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, **en todo momento**, aún cuando el suscriptor o usuario haya incurrido en causal de suspensión del servicio y hasta la terminación del contrato."*

De acuerdo con lo anterior, es de recordar que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deben permitir a los usuarios el acceso a los servicios de emergencia mediante la realización de llamadas dirigidas a los números con estructura 1XY de modalidad 1, de manera gratuita y permanente incluso cuando el usuario se encuentre incurso en causal de suspensión, obligación que se extiende durante toda la vigencia del contrato de prestación del servicio,



conforme lo señala el apartado transcrito<sup>7</sup>.

El contenido de la presente circular fue estudiado y aprobado por el Comité de Comisionados de la CRC, según consta en Acta No. 732 del 19 de agosto de 2010.

**CRISTHIAN LIZCANO ORTIZ**  
Director Ejecutivo

MSA/DAB/CHR

<sup>7</sup> En relación con el derecho al acceso a los servicios de urgencia por parte de los usuarios, es de anotar que el efecto que se sucede luego de la terminación del contrato es diferente a aquél que se deriva de la potestad que tienen las administraciones de los CAE de proceder a la desconexión de llamadas, al amparo de lo dispuesto en el literal a) del Artículo 117.7, el cual se refiere únicamente a la interrupción de cada una de las llamadas que sean consideradas como improcedentes o que no se adecuen a los propósitos del acceso a los servicios de urgencia.