

Bogotá, febrero 1 de 2016

Doctor

Germán Darío Arias

Director Ejecutivo

Comisión de Regulación de Comunicaciones

La Ciudad

Referencia: Comentarios a la Propuesta Regulatoria sobre servicios de líneas de ayuda y líneas de ayuda para menores en Colombia

Apreciado Doctor Arias:

En atención a la invitación que hizo la Comisión el pasado 4 de enero para que los interesados manifiesten sus observaciones y opiniones en relación con el Proyecto de Resolución que asigna el número 1XY-161 dentro de la Matriz de servicios semi-automáticos y especiales de abonado con marcación 1XY al servicio denominado “Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes” y que modifica la destinación del número 1XY-106 para el servicio “Línea de ayuda en situación de crisis”, dentro del tiempo otorgado nos permitimos presentar los siguientes comentarios y observaciones:

A nuestro juicio, la propuesta regulatoria correctamente atiende la necesidad actual de crear un servicio de valor social específico, de atención integral y con las características de cobertura nacional e inmediatez requeridas para una Línea de Ayuda para los Menores – LAM, y por lo mismo, las entidades u operadores a cargo de la prestación de servicios mediante las líneas que hacen uso de la numeración 1XY, deberán realizar los ajustes internos necesarios para que en la utilización de dicha numeración, se garantice la preservación de las finalidades asignadas a las líneas.

Comentarios particulares

- De acuerdo con la propuesta regulatoria, en el PARÁGRAFO del ARTÍCULO 4º “RESPONSABILIDAD DE ATENCIÓN DE LLAMADAS A LÍNEAS 1XY”, los operadores, dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la entrada en vigencia de norma en cuestión, deberán ajustar los mencionados protocolos y procedimientos y poner a disposición de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, para

cuando la entidad lo requiera, los soportes debidamente actualizados que acrediten la su aplicación permanente en los procesos internos de atención.

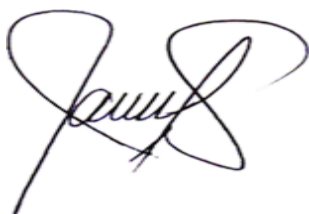
Al respecto queremos pedir a la Comisión que determine de manera taxativa cuáles son los soportes a los que se refiere para acreditar su aplicación en los procesos internos de atención.

- En el ARTÍCULO 5º “PERIODO DE TRANSICIÓN E IMPLEMENTACIÓN INICIAL” se establece un tiempo de 12 meses para que los Proveedores de Redes y Servicios de Comunicaciones continúen enrutando las llamadas recibidas a través del número 1XY 106 hacia los números actuales que viene utilizando el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, y que una vez culminado dicho periodo, dichos números utilizados por el ICBF serán asociados al nuevo 1XY 161, salvo que el Instituto informe a la CRC, con una antelación mínima de 30 días previos a la terminación del periodo de transición, otros números telefónicos a los que se hará el enrutamiento.

Respecto a este último punto, consideramos que el ICBF, si fuera el caso que utilizara nuevos números asociados al 1XY 161, **informe a la CRC los nuevos números con una antelación de por lo menos 45 días previos a la terminación del periodo de transición**, de forma que los operadores a cargo de la prestación del servicio de la línea 1XY 161 cuenten con el tiempo mínimo necesario para efectuar las programaciones.

Apreciamos que la Comisión tome en cuenta nuestras anteriores consideraciones y comentarios

Cordialmente,



JAIME ANDRÉS PLAZA
Vicepresidente de Regulación
COLOMBIA MÓVIL