

Rad. 2024300114
Cod. 4000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2024517221
Fecha: 12/6/2024 14:08:09
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES

REF.: Consulta - "Solicitud viabilidad respaldo línea telefónica de emergencia 123"

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación radicada internamente bajo el número 2024300114, mediante la cual solicita estudiar "la viabilidad de tener la opción de implementar un respaldo para la línea de emergencia (123) con otro operador y número de enrutamiento al existente en el área de la Policía Metropolitana de Villavicencio. Teniendo en cuenta que se han presentado incidentes de alto impacto con la empresa contratada ETB, quedando varias horas y días sin comunicación con la línea de emergencia de esta jurisdicción (...)"

Al respecto, previo a hacer referencia al objeto de la consulta, debe mencionarse 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 (CPACA)¹ y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que el ordenamiento jurídico le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio vigente.

Habiendo precisado lo anterior, a continuación la CRC procede a responder de fondo su solicitud, para lo cual, recuerda que conforme al marco normativo vigente, la numeración bajo esquema de marcación 1XY es de carácter nacional y de acceso universal; de ahí que, los números de marcación bajo esquema 1XY sean reconocidos a nivel nacional por el servicio que soportan y su uso pueda ajustarse para operar de forma nacional, departamental o municipal de acuerdo con las necesidades a satisfacer por parte de los prestadores de servicios 1XY² o Centros de Atención de

¹ **ARTÍCULO 28.** Alcance de los conceptos. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

² **PRESTADOR DEL SERVICIO 1XY:** Se refiere a las entidades, empresas o PRST que presten servicios catalogados como semiautomáticos y especiales haciendo uso de la numeración 1XY, por efecto de una autorización general otorgada por el

Emergencias -CAE. De esta manera, en el evento en que varias empresas y/o entidades que presten un mismo servicio enmarcado en las modalidades atribuidas para un número 1XY, deben compartir el número establecido para tal fin.

En este contexto, la línea de marcación 1XY-123 atiende la necesidad del servicio de "Número único nacional de Emergencias" y, se ajusta a la **modalidad 1**, la cual está caracterizada para los números 1XY cuyas llamadas no representan ningún costo para el usuario ni para la entidad prestadora del servicio y por ende los costos deben ser asumidos por los PRST. Dentro de esta modalidad se encuentran los servicios de urgencias tales como Policía, Bomberos y Ambulancia.

Ahora bien, sin discriminar modalidad, el artículo 6.7.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece las obligaciones de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones -PRST respecto de la operatividad de la numeración de marcación 1XY, entre las que se destacan las siguientes:

"ARTÍCULO 6.7.4.1. OBLIGACIONES APLICABLES A LOS PRST. Los PRST deberán acatar las siguientes obligaciones asociadas a la operatividad de la numeración de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY:

6.7.4.1.1. Garantizar en todo momento el adecuado enrutamiento a todos los números de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY en las áreas de cobertura donde preste los servicios de voz, conforme la base de datos unificada que el Administrador de los Recursos de Identificación ponga a disposición para tal fin".

6.7.4.1.2. En el caso de las redes móviles, se deberá garantizar a nivel técnico el establecimiento de zonas o grupos de enrutamiento lo más cercano posibles a la zona de cobertura de los diferentes centros de atención de los números de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY, razón por la cual deberán adelantar las tareas técnicas apropiadas y una gestión de coordinación con el Prestador del Servicio 1XY".

(...)"

Adicionalmente, el artículo 6.7.4.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece las obligaciones de los Prestadores de servicios 1XY respecto a la operatividad de la numeración de marcación 1XY, entre las que se destaca la siguiente:

"ARTÍCULO 6.7.4.2. OBLIGACIONES APLICABLES A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS 1XY.

Los Prestadores de Servicios 1XY deberán acatar las siguientes obligaciones asociadas a la operatividad de la numeración de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY:

(...)

6.7.4.2.7. Al momento de comenzar a ofrecer un servicio de interés general a través de un número 1XY, o al realizar modificaciones en el enrutamiento programado para dicho número, el Prestador del Servicio 1XY deberá informar al Administrador de los Recursos de Identificación los números hacia los cuales los PRST deben implementar el enrutamiento, para que de esta manera se pueda actualizar la

administrador de los recursos de identificación. Dicha condición de prestadores del servicio no les otorga derechos de exclusividad, o efectos particulares y concretos en torno a los números 1XY.

base de datos unificada de enrutamientos que para tal fin se disponga, y los PRST procedan a realizar las correspondientes implementaciones en sus redes de manera oportuna.

Al momento en que el Prestador del Servicio 1XY informe al Administrador de los Recursos de Identificación los números hacia los cuales los PRST deben implementar el enrutamiento, deberá certificar que los mismos se encuentran en operación al momento de la solicitud, y deberá remitir un cronograma de implementación no inferior a 30 días en el que contemple los diferentes elementos técnicos y operativos para lograr establecer efectivamente la conexión entre sus plataformas y las de los PRST. (...)"

De conformidad con lo anterior, los PRST son los encargados –respectivamente– de realizar todas las gestiones al interior de sus redes tendientes a activar los servicios a los usuarios finales, de manera que se garantice el acceso a esta marcación abreviada de carácter nacional y de acceso universal. Dicha activación se debe realizar según la modalidad y cobertura a la que se atribuye la línea 1XY.

Adicionalmente, un prestador de servicios 1XY requiere de un número de abonado fijo o móvil para soportar sus servicios de la línea 1XY a la que dará uso -normalmente asignado a un operador de telefonía.

Puntualmente, respecto de la línea 123, es necesario señalar que la regulación propende por la consolidación o el posicionamiento de esa marcación como número único nacional de emergencias, por lo que implementar un número de respaldo no sería viable en ese escenario. En todo caso, se aclara que todos los PRST o todos los operadores deben implementar los enrutamientos a un CAE en particular, al número indicado por esa instancia.

De otra parte, si bien la regulación no restringe la posibilidad de usar un número de enrutamiento alternativo o respaldo para una línea 1XY, específicamente para el 123, lo cierto es que ese enrutamiento –en principio– depende de las características y posibilidades técnicas de la red de cada uno de los operadores de telefonía móvil o fija para que enruten las llamadas. A partir de lo anterior, se solicita informar las líneas telefónicas a las cuales requiere que se enruten las llamadas, para lo cual deberá distinguir la línea principal y la línea secundaria, con el fin de que esta Comisión pueda realizar las gestiones correspondientes ante los operadores. En otras palabras, una vez se reciba la información solicitada, esta Comisión solicitará a los operadores analicen las condiciones de enrutamiento.

Ahora bien, teniendo en cuenta que en su comunicación señala que la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.** no está garantizando la prestación continua del servicio en la medida en que la ciudad de Villavicencio (Meta) ha quedado "*varias horas y días sin comunicación con la línea de emergencia*", por medio de la presente comunicación, esta Comisión requiere a la sociedad mencionada para que brinde un informe detallado de la forma en la que está prestando el servicio a través de la línea 123, el detalle de los inconvenientes presentados en la ciudad mencionada y de las medidas adoptadas para garantizar la prestación continua de los servicios. La información mencionada deberá ser presentada a esta Comisión a más tardar el próximo 21 de junio de 2024, a través del correo electrónico atencioncliente@crcom.gov.co.



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2024-06-12
16:07:50 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

De forma paralela, esta Comisión remite su comunicación al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para lo de su competencia.

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

Cordial Saludo,

**SARMIENTO
ARGUELLO
MARIANA**

Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO
MARIANA
Fecha: 2024.06.12 16:11:18
-05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Brayan Andrés Forero
Revisado por: Adriana Barbosa

Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278