

RESOLUCIÓN 1914 DE 2008

(septiembre 15)

Diario Oficial No. 47.115 de 17 de septiembre de 2008

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

Por la cual se modifica el Título XIII de la Resolución CRT [087](#) de 1997, y se dictan otras disposiciones.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Modificada por la Resolución CRC 2251 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.564 de 2009, que modifica la Resolución CRT [1914](#) de 2008'

Ver modificaciones directamente en la Resolución [87](#) de 1997.

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES,

en ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las que le confieren el Decreto [1130](#) de 1999 y el Decreto [25](#) de 2002, y

CONSIDERANDO:

Que el Decreto 1130 de 1999 establece en su artículo [37](#) numeral 20, que es función de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones la asignación numérica y códigos de puntos de señalización para la prestación de servicios de telecomunicaciones técnicas nacionales e internacionales sobre la materia, así como modificar tal asignación por razones de interés público.

Que el Decreto 25 de 2002, por medio del cual fueron adoptados los Planes Técnicos Básicos en su regulación de telecomunicaciones deberá administrar los Planes Técnicos Básicos, de conformidad con el artículo 3o del Decreto 25 de 2002 y siguiendo los principios de neutralidad, transparencia, igualdad, eficacia, publicidad, moralidad y de preservar y garantizar el uso adecuado de estos recursos técnicos”.

Que el recurso numérico constituye un bien escaso, que debe ser administrado eficientemente, asegurando su disponibilidad y suficiencia a largo plazo para la prestación eficaz y adecuada de los servicios de telecomunicaciones.

Que el artículo [10](#) del Decreto Ley 1900 de 1990 establece que en casos de emergencia, conmoción o perturbación de los servicios de telecomunicaciones los operadores de servicios de telecomunicaciones deberán colaborar con las autoridades en la transmisión de mensajes de emergencia que requieran. En cualquier caso se dará prelación absoluta a las transmisiones relacionadas con la protección de la vida humana.

Que de acuerdo con el artículo [3o](#) del Decreto 25 de 2002, los costos que se desprendan de la actual asignación numérica y códigos de puntos de señalización básicos, deberán ser sufragados por cada operador en lo que se refiere a su propia red y no tendrán derecho a ser trasladados a otros operadores.

Que el artículo [8o](#) del Decreto 25 de 2002 establece que los números, bloques de numeración, códigos de puntos de señalización y otros recursos de telecomunicaciones pertenecen al Estado, el cual puede asignarlos a los operadores y recuperarlos cuando se den las condiciones que establezca la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Que el artículo [29](#) del Decreto 25 de 2002 establece la numeración de servicios semiautomáticos y de servicios de telecomunicaciones. Su vez, establece que la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones podrá permitir y definirá el uso de los recursos de telecomunicaciones bajo el esquema 1XYZ.

Que de acuerdo con el artículo [55](#) del Decreto 25 de 2002, la administración del Plan de Numeración que se hagan a la estructura de la numeración, a los mapas de numeración, a los cuadros contenidos requiera ser incluido dentro del mencionado plan.

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo antes citado, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones estableció otras normas técnicas para la actualización y/o modificación de los Planes Técnicos Básicos y la norma nacional de señalización.

Que el Decreto 2926 de 2005, modificó el régimen para la prestación del servicio de Telefonía Pública Básica -TPBCLD- establecido mediante el Decreto 2542 de 1997, y ajustó las condiciones de prestación de nuevos operadores al mercado de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia -TPE

Que la CRT, con el apoyo de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, desarrolló en el año 2002 estudiar y diagnosticar la situación actual de la numeración telefónica en Colombia, atendiendo a aspectos regulatorios, dentro de la cual se contempló el análisis de la matriz de servicios semiautomáticos y

Que la Resolución CRT 087 de 1997 en su artículo [13.2.2.1](#) ha establecido que la CRT propenderá a una medida que las condiciones de mercado, el desarrollo tecnológico y el posicionamiento entre la p

Que con el fin de atender los requerimientos en materia de numeración 1XY para nuevos operadores de prestación de servicios de telecomunicaciones, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones emitió la Resolución CRT 087 de 1997 “Modificación de la matriz de numeración 1XY”.

Que en el mes de julio de 2007 la CRT adelantó una consulta a nivel nacional dirigida a todos los operadores de activación y enrutamiento de números 1XY en sus redes, la cual permitió contar con información relevante sobre el uso de dichos números en el país.

Que dentro del proyecto regulatorio antes mencionado, se identificó la necesidad de simplificar la matriz de numeración 1XY para garantizar su uso eficiente dada la concurrencia de múltiples operadores de telecomunicaciones y la utilización de algunos números 1XY, el desarrollo de planes de implementación del número único y la implementación generalizada en redes móviles de esquemas de atención a través de marcación de servicios suplementarios, el acceso de los usuarios a los servicios semiautomáticos y especiales al lograr una mayor recordación.

Que en desarrollo del proyecto, la CRT elaboró la propuesta regulatoria y el documento soporte que incluye los comentarios de todos los interesados hasta el día 31 de enero de 2008, plazo que fue ampliado hasta el día 31 de febrero de 2008 por las solicitudes recibidas.

Que en atención a los comentarios de los diferentes agentes del sector, se elaboró el documento de “Modificación de la matriz de numeración 1XY” el cual sirve de soporte al proyecto de resolución por el cual se modifica la matriz de numeración 1XY en julio de 2008, con plazo de comentarios hasta el día 23 de julio de 2008.

Que se contempla la recuperación de números no utilizados dentro de la matriz 1XY y la unificación de algunos de los diferentes servicios para hacer un uso racional y eficiente del recurso, por lo que se modificará la matriz de numeración 1XY y permanecerán a largo plazo.

Que en cumplimiento del Decreto [2696](#) de 2004, una vez finalizado el plazo definido por la CRT por el cual se consulta al sector, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan o se rechazan las solicitudes por el Comité de Expertos Comisionados según consta en Acta 614 del 21 de agosto de 2008 y posterior a la Sesión de Comisión el 29 de agosto de 2008.

En virtud de lo anterior,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. <Ver modificaciones posteriores directamente en la Resolución [87](#) de 1997> Recu servicios semiautomáticos y especiales de abonado con marcación 1XY, contemplada en el Anexo consiguiente, dejarlos posteriormente en estado de reserva, así:

1.1 A partir del 1o de enero de 2009:

Servicio	Número
1 Servicio	Semiautomático Local
Extendida	100
2 Servicio	Semiautomático Local
Extendida	101
3 Servicio	Semiautomático Local
Extendida	102
4 Servicio	Semiautomático Local
Extendida	103

1.2 A partir del 1o de enero de 2010:

Servicio	Número
1 Reclamos TMC Red A	124
2 Reclamos PCS	128
3 Reclamos TMC Red B	134
4 Daños telefónicos TPBCL - Operador 2	183
5 Daños telefónicos TPBCL - Operador 3	185

ARTÍCULO 2o. <Ver modificaciones posteriores directamente en la Resolución [87](#) de 1997> A resolución, los siguientes números en la matriz de servicios semiautomáticos y especiales de abona Anexo 010 de la Resolución CRT [087](#) de 1997, así:

Servicio	Número
1 Información y reclamos Trunking	105
2 1XYZZ' para información tpbcl	174
3 1XYZZ' para operadora tpbcl	194

PARÁGRAFO. El número 105 podrá ser utilizado por operadores de servicios de telecomunicación -Trunking- que se hayan acogido a lo establecido en el Decreto 4239 de 2004.

ARTÍCULO 3o. <Ver modificaciones posteriores directamente en la Resolución [87](#) de 1997> M destinación del uso de los siguientes números en la matriz de servicios semiautomáticos y especiales en el Anexo 010 de la Resolución CRT [087](#) de 1997, así:

Servicio

- 1 Información y Reclamos TMC Red A 108
- 2 Información y Reclamos TMC Red B 109
- 3 Información y daños telefónicos tpbcl -

Operador A

- 4 Información y Reclamos PCS
- 5 Información Entidades Prestadoras de Salud
- 6 Información y daños telefónicos tpbcl -

Operador B

- 7 Información y daños telefónicos tpbcl -

Operador C

- 8 Información y daños telefónicos tpbcl -

Operador D

- 9 Información y daños telefónicos tpbcl -

Operador E

- 10 Información y daños telefónicos tpbcl -

Operador F

PARÁGRAFO. Los operadores de TPBCL que actualmente utilizan dos números independientes por atención a uno de dichos números, antes del 1o de enero de 2010. Para una apropiada gestión del recurso más tardar el 1o de julio de 2009, el número elegido en cada ciudad donde prestan el servicio.



ARTÍCULO 4o. <Ver modificaciones posteriores directamente en la Resolución [87](#) de 1997> A Capítulo II, Sección II de la Resolución CRT [087](#) de 1997, así:

“**Artículo 13.2.2.3.** Condiciones para el uso del esquema 1XYZ. La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones competente, de oficio o a solicitud de parte, podrá otorgar nueva numeración bajo el esquema 1XYZ para servicios semiautomáticos y especiales de abonados, cuando se considere pertinente su asignación a la matriz 1XY y necesidad de identificación unificada de redes o servicios en particular. La secuencia dentro de la matriz y Z podrá ser de 1 ó 2 dígitos de longitud, según se requiera. Se entiende que los criterios generales contemplados en el artículo [29](#) del Decreto 25 de 2002.

Artículo 13.2.2.4. Líneas de información y operadora de nuevos operadores de TPBCLD.

Los operadores de servicios TPBCLD habilitados con posterioridad al 1o de agosto de 2007 harán uso de servicios de información y operadora, bajo el esquema '1XYZZ', donde “X” representa la finalidad del servicio por operadora, “Y” corresponde al primer dígito de la serie de códigos de operador TPBCLD establecidos y los dos últimos dígitos que completan la identificación única de un operador de TPBCLD en particular.

La CRT definirá y asignará, de acuerdo con lo establecido en los artículos [29](#) y [55](#) del Decreto 25 de 2002, líneas de atención bajo el esquema '1XYZZ' sin que para ello requieran una asignación de carácter permanente.

Artículo 13.2.2.5. Enrutamiento de llamadas a los centros de atención de emergencias.

De acuerdo con las comunicaciones particulares que la CRT reciba por parte de las entidades a cargo

CAE- el cual haga uso del número único de emergencias 123, se procederá a informar a los operadores de la zona de cobertura del CAE los números que harán parte de él, para que estos den inicio al enrutamiento por el mismo, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al recibo de la comunicación.

Los operadores de telecomunicaciones deberán informar a la CRT una vez hayan implementado los enrutamientos garantizando que las llamadas que ingresan a la línea 123 son las originadas en el área de cobertura del sistema. En el caso de las redes móviles con cobertura nacional, se deberá garantizar a nivel técnico el enrutamiento lo más cercano posible a la zona de cobertura de los diferentes CAE, razón por la cual se requiere de medidas apropiadas y una gestión de coordinación con la entidad a cargo del CAE.

PARÁGRAFO 1o. Para fomentar la consolidación y posicionamiento del uso del número único de las llamadas que se realicen a los números 1XY de emergencias que formen parte de un nuevo CAE enrutadas por el operador de telecomunicaciones donde se origina la llamada hacia un mensaje automático de establecimiento de la línea 123, para luego ser automáticamente enrutadas a la entidad responsable.

Dicho plazo entrará a regir a partir de la activación efectiva de los enrutamientos.

PARÁGRAFO 2o. Al finalizar el período antes citado, las llamadas realizadas a las líneas de emergencia (etc.) que forman parte del CAE, continuarán siendo enrutadas de manera automática al CAE.

PARÁGRAFO 3o. Cuando la entidad responsable del CAE considere que se ha logrado la consolidación del CAE previo consentimiento de las otras entidades que hacen parte del CAE, podrá solicitar a la CRT la fusión de las líneas 1XY independientes, (Policía, Bomberos, etc), para lo cual deberá sustentar dicha solicitud que demuestre que el 123 está posicionado por encima de los números independientes, frente a los datos de información de tráfico que acredita el posicionamiento del nuevo CAE y, de encontrarla suficiente, las telecomunicaciones en el área de cobertura de dicho CAE para que, en el término de treinta (30) días calendario siguientes a la comunicación, desactiven el acceso a las líneas 1XY independientes que conforman el CAE y que presenten un tono de marcación inexistente.

Artículo 13.2.2.6. Responsabilidad de atención de llamadas 1XY. Las diferentes entidades u operadores que operan a través de líneas 1XY son los responsables de garantizar la adecuada atención de las mismas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13.2.2.5 de la Resolución CRT 087 de 1997.

Para garantizar el adecuado enrutamiento de las llamadas destinadas hacia los números de marcación 123, se deberá actualizar a los operadores de acceso y a la CRT la información referente a los números hacia los cuales se enrutamientos en las diferentes redes”.

PARÁGRAFO. A partir de la vigencia de la presente resolución, para aquellas ciudades o regiones se requerirá la activación del mensaje indicado en el artículo [13.2.2.5](#) de la Resolución CRT 087 de 1997, en tal sentido de la entidad responsable de administrar el CAE ante la CRT. Dicho plazo entrará a regir a partir de la activación del mensaje por parte de los operadores en la zona de cobertura del CAE.



ARTÍCULO 5o. <Ver modificaciones posteriores directamente en la Resolución [87](#) de 1997> A partir de la Resolución CRT [087](#) de 1997 que establece la matriz de servicios semiautomáticos y especiales y su clasificación, quedará de la siguiente manera:

“Anexo 010 Matriz de numeración para acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abo

1	0	1	2	3	4	5	6
Y 0	Reserva	Reclamos aseo	Reserva	Reserva	Reserva	Operadora Información LDN	Reserva
1	Reserva	Atención de Desastres	Reserva	Reserva	Reserva	Operadora Nacional	Reserva
2	Reserva	Policía	Fiscalía	Cruz Roja	Procuraduría	Fuerzas Armadas	Reserva
Y 0	Reserva	Reclamos aseo	Reserva	Reserva	Reserva	Operadora Información LDN	Reserva
3	Reserva	Directorio por Operadora	Número Único Nacional de Emergencias	Información Entidades de Prestadoras de Salud	Personería	Departamento Administrativo de Seguridad DAS	Reserva
4	Reserva	Información y Daños Telefónicos tpbcl operador A	Reserva	Reserva	Defensa Civil	Servicio de Desmovilización de los grupos ilegales alzados en armas	Daños G/
5	Información y reclamos Trunking	Daños Energía	Secretaría de Salud- Ambulancia	Reserva	Reserva	Reserva	Antisecue antiterrori antieators
6	Denuncias maltrato la infancia	Daños a Acueducto	Tránsito departamental	Reserva	Asistencia de Emergencias Fuerzas Militares	CAI-Policía Nacional	Inteligenc Policía N
7	Reserva	Servicio Información Hora	Tránsito Municipal	Información Hospitalaria	Antisecuestro, antiterrorismo y antiextorsión ff.mm	DIJIN	Informaci actividad tráfico, comercial y consu narcóticos
8	Información y reclamos celular Red A	Información y reclamos Red PCS	Reserva	Reserva	Reserva	Operadora Información ldi	Reserva
9	Información y reclamos celular Red B	Bomberos	Reserva.	Reserva	Reserva	Operadora Internacional	Reserva

Clasificación de la numeración para el acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abon

Modalidad 1

Servicio

Atención de desastres

Policía

Bomberos

Número único de emergencias

Ambulancia

Tránsito departamental

Tránsito municipal

Cruz Roja

Defensa Civil

Asistencia de emergencias - Fuerzas Militares

Antisecuestro, antiterrorismo y antiextorsión (FF. MM.)

CAI - Policía Nacional

Antisecuestro, antiterrorismo y antiextorsión (Policía)

Modalidad 2

Servicio

Información y reclamos Trunking

Información y Reclamos TMC Red A

Información y Reclamos TMC Red B

Reclamos Aseo

Información y daños telefónicos TPBCL - Operador A

Daños Energía

Daños Acueducto

Información y Reclamos PCS

Información LDN

Operadora LDN

Servicio de desmovilización de los grupos ilegales alzados en armas

Información LDI

Operadora LDI

Daños Gas

Información LDN

Operadora LDN

1XYZ para información TPBCLD

Información y daños telefónicos TPBCL - Operador B

Información LDI

Operadora LDI

Información y daños telefónicos TPBCL - Operador C

Información y daños telefónicos TPBCL - Operador D

Información y daños telefónicos TPBCL - Operador E

Información y daños telefónicos TPBCL - Operador F

Información LDN

Operadora LDN

1XYZ para operadora TPBCLD

Información LDI

Operadora LDI

Modalidad 3

Servicio

Denuncia maltrato a la infancia

Servicio de información hora

Fiscalía

Información Entidades Prestadoras de Salud

Información hospitalaria

Procuraduría

Personería

Fuerzas Armadas

DAS

DIJIN

Inteligencia Policía nacional

Información de actividades de tráfico, comercialización y consumo de narcóticos

Modalidad 4

Servicio

Directorio por Operadora

Proyectos especiales de Entidades Territoriales



ARTÍCULO 6o. Modificar el artículo 116 de la Resolución CRT 1732 de 2007, el cual quedará

“**Artículo 116.** Número Unico Nacional de Emergencias. Se adopta como número único nacional de entidad territorial que lo solicite, siempre y cuando cumpla con las condiciones establecidas en la Ley 1712 de 2002 o las normas que lo sustituyan, modifiquen o deroguen.

En aquellos municipios, grupo de municipios o áreas metropolitanas donde se haya establecido un servicio de telecomunicaciones deben mantener el acceso al servicio con los números de emergencias que actúan en aquellos casos en los que se determine que la coexistencia puede finalizar en los términos establecidos en la Resolución CRT 087 de 1997, o aquellas normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan”.



ARTÍCULO 7o. Los operadores de servicios de telecomunicaciones que hagan uso de números especiales 1XY contemplados en el artículo 1o de la presente resolución, deberán implementar mecanismos para minimizar traumatismos y asegurar la continuidad en la prestación de los servicios.

Con el objeto de facilitar la transición al nuevo esquema establecido en la presente resolución, se irán haciendo cambios, como mínimo a través de alguno de los siguientes medios:

7.1 Información telefónica a través de los números de atención existentes, ya sea a través del agente de atención al cliente o mensaje automático (IVR) previo a la atención personalizada de la llamada tomando en cuenta los estándares de la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT-T E.182.

7.2 Información anexa a las facturas con el nuevo número 1XY asociado a sus servicios.

PARÁGRAFO. En el caso que un operador identifique que un número 1XY a migrar no está siendo posicionado dentro de los usuarios de su red respecto de otros números 1XY de modalidad 2, se deberán implementar mecanismos para minimizar traumatismos, por lo que el operador suplirá la obligación de divulgación a través de publicación en los medios de comunicación con antelación al cambio.



ARTÍCULO 8o. PLAZOS. La migración hacia los números definidos en el artículo 3o de la presente resolución entrará en vigencia, siempre y cuando se cumplan las obligaciones de divulgación contempladas en la Ley 1712 de 2002 y la liberación del número 1XY que venía siendo utilizado, antes del 1o de enero de 2010.

Los operadores de acceso contarán con un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario para

presente resolución, para habilitar en sus centrales los nuevos números asignados contenidos en el ;
contemplando de manera especial el esquema ampliado de marcación '1XYZZ' para servicios de TP



ARTÍCULO 9o. VIGENCIAS Y DEROGATORIAS. La presente resolución rige a partir de su]
las normas y disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá, D. C., a 15 de septiembre de 2008.

Publíquese y cúmplase.

El Presidente,

MARÍA DEL ROSARIO GUERRA DE LA ESPRIELLA.

El Director Ejecutivo,

CRISTHIAN OMAR LIZCANO ORTIZ.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 31 de mayo de 2024 - (Diario Oficial No. 52.755 - 13 de mayo de 2024)

