

RESOLUCION 278 DE 2000

(junio 30)

Diario Oficial No. 44.072, del 07 de julio de 2000

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS

Por la cual se establecen las condiciones y requisitos

de los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, y

se modifica y adiciona la Resolución CRT 087 de 1997.

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES,

en ejercicio de las facultades conferidas por la

Ley 142 de 1994 y el Decreto 098 de 2000, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el literal c) del artículo [74.3](#) de la Ley 142 de 1994 la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones debe establecer los requisitos generales a los que deben someterse los operadores de servicios de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia Nacional, TPBCLDN, y de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia Internacional,, TPBCLDI, para que éstos puedan utilizar las redes de telecomunicaciones del Estado;

Que de acuerdo con el literal d) del artículo [74.3](#) de la Ley 142 de 1994 es función de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones reglamentar la concesión de licencias para el establecimiento de los operadores de los servicios de TPBCLDN y TPBCLDI;

Que la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, en ejercicio de las facultades conferidas en el literal c) del artículo [74.3](#) de la Ley 142 de 1994 expidió la Resolución CRT 086 de 1997, en la que "se reglamenta el proceso de concesión de licencias para el establecimiento de operadores del servicio de TPBCLD", la cual fue recogida por el Gobierno Nacional, a través del Decreto 2542 de 1997;

Que en el artículo [24](#) del Decreto 2542 de 1997, se establecen los servicios mínimos que deben ofrecer los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS;

Que el artículo [25](#) del Decreto ibidem, determina que es obligación "de todos los operadores de TPBCLD construir y operar Centros Integrados de Telefonía Social en aquellos municipios que actualmente no cuentan con servicios de TPBCL";

Que el artículo antes mencionado dispone que los operadores de TPBCLD que hayan obtenido la licencia antes del 31 de diciembre de 1997, incluyendo a Telecom, deberán prestar directamente, indirectamente o por asociación entre ellos, el servicio telefónico de TPBCLD a través de un Centro Integrado de Telefonía Social, CITS, en un número mínimo de doscientos cincuenta (250) municipios que no tengan servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local, TPBCL, y,

para aquellos operadores que obtengan la licencia después del 31 de diciembre 1997, el Fondo de Comunicaciones asignará los municipios en los que deban prestar el servicio, en las mismas condiciones y características para que de este modo la carga sea equitativa. El incumplimiento de esta obligación es causal de revocatoria de la licencia.

Que el Decreto 2542 de 1997 adicionalmente establece que el Fondo de Comunicaciones del Ministerio de Comunicaciones es la autoridad competente para definir los municipios en los cuales deben instalarse Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, y que la atención de los municipios designados debe ser repartida entre los operadores del servicio de TPBCLD de común acuerdo y en su defecto deben ser designados equitativamente por el Fondo de Comunicaciones;

Que mediante Decreto 098 de 2000, las funciones del Presidente de la República a las que se refieren los literales c) y d) del artículo [74.3](#) de la Ley 142 de 1994, fueron delegadas a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones;

Que el 18 de junio de 1999, el Viceministerio de Comunicaciones remitió copia del documento "Procedimiento de Selección y Asignación de los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS", en el que se definen las localidades que deben ser atendidas y la metodología para la distribución de las mismas entre los operadores del servicio de TPBCLD, para su remisión a dichos operadores a la ETB S.A. ESP, Telecom y Orbitel S.A. ESP;

Que el 30 de julio de 1999 se llevó a cabo una reunión en el Fondo de Comunicaciones, con los operadores de larga distancia, con el objeto de asignar las localidades en las que cada uno debería instalar los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, de conformidad con el procedimiento establecido por el Fondo de Comunicaciones, previamente informado a los participantes en la reunión;

Que en la mencionada reunión se acordó que los participantes contarían con un término de diez (10) días hábiles a partir de la fecha de la misma, para informarle al Fondo de Comunicaciones si entre los operadores convinieron algún cambio en la distribución de las localidades definidas por el mismo;

Que en cumplimiento a lo anterior, los representantes legales de ETB S.A. ESP y Orbitel S.A. ESP, enviaron comunicación al Viceministerio de Comunicaciones informando que de común acuerdo habían intercambiado algunas localidades, según consta en el listado anexo a la mencionada comunicación;

Que una vez definidas las localidades en las que cada operador de Larga Distancia debía instalar Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, el Viceministerio de Comunicaciones por medio de los oficios 0976, 0974 y 0975 del 7 de septiembre de 1999, informó a los operadores de TPBCLD que la fecha límite para la entrega del Plan de Ingeniería y Operación de los CITS era el 29 de octubre de 1999;

Que en cumplimiento a lo anterior, la ETB S.A. E.S.P, Telecom y Orbitel S.A. E.S.P, el 29 de octubre de 1999, remitieron al Ministerio de Comunicaciones, el Plan de Ingeniería y Operación de los Centros Integrados de Telefonía Social. CITS;

Que tomando como base la información suministrada por los operadores del servicio de TPBCLD y los acuerdos a los que éstos llegaron con el Ministerio de Comunicaciones, la CRT adelantó un estudio para definir las condiciones y los requisitos de los Centros Integrados de

Telefonía Social, CITS.

Que la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, con el ánimo de involucrar al proceso regulatorio a los operadores del TPBCLD remitió copia de la primera versión del proyecto de resolución, con el propósito que formularan comentarios y sugerencias al mismo;

Que los comentarios remitidos por Telecom, ETB S.A. E.S.P y por Orbitel S.A. E.S.P, fueron estudiados por la CRT, y algunos de los mismos fueron incluidos en la presente Resolución;

Que en cumplimiento a lo establecido en los artículos [31](#) y [32](#) del Decreto 266 del 22 de febrero de 2000, fue publicado el proyecto de Resolución para formulación de comentarios en el Diario Oficial 44.030 del 3 de junio de 2000, cuyo plazo para formulación de comentarios, venció el 9 de junio de 2000, 7 días calendario después de su publicación, término dentro del cual no fueron recibidos comentarios o sugerencias al proyecto;

Que mediante comunicación de radicación interna 302338 del 15 de junio de 2000, Telecom envió nuevamente los comentarios formulados a la primera versión del proyecto de resolución enviado a los operadores de TPBCLD antes de la publicación del proyecto en el Diario Oficial, los cuales fueron tenidos en cuenta en el proyecto publicado en el Diario Oficial;

Que mediante comunicación 302407 del 21 de junio de 2000 Orbitel S.A. E.S.P, presentó comentarios al proyecto de resolución publicado en el Diario Oficial, los que no fueron tenidos en cuenta para la expedición de la presente resolución por extemporáneos, pues que como se advirtió anteriormente, el término establecido para tales efectos venció el 9 de junio del año en curso;

Que teniendo en cuenta que la presente resolución adiciona la Resolución CRT 087 de 1997 y con el propósito de mantener armónica su numeración, el capítulo que se adiciona al Título VI es el VII y no el XI, como se advertía en el proyecto de resolución publicado en el Diario Oficial;

Que el numeral primero del artículo 6.23 de la presente Resolución fue suprimido por ser inocuo frente a la realidad de las localidades en las que se van a instalar los CITS. Por este motivo, el párrafo del mismo artículo tuvo que ser modificado para así ajustarlo a la nueva redacción del artículo;

Que teniendo en cuenta que los operadores de TPBCLD requieren un plazo superior al ya establecido para la instalación de los CITS, se adicionará un artículo a la presente resolución en el que el plazo de inicio de instalación será ampliado hasta el 31 de Octubre de 2000.

En razón de todo lo anterior,

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Adiciónese al Título VI de la Resolución CRT 087 de 1997, el siguiente capítulo:

CAPITULO VIII

Centros Integrados de Telefonía Social, CITS

ARTICULO 6-19. SERVICIOS MINIMOS. Los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, deberán ofrecer como mínimo, los siguientes servicios:

1. Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional automático, ofrecido a toda la comunidad y con al menos capacidad mínimo para cinco (5) usuarios simultáneamente, con acceso a la RTPC.

2. Servicio de Internet. Para la prestación de este servicio, cada CITS deberá contar al menos con dos (2) terminales de computadoras con servicio de Internet, que permitan el acceso directo al mismo, con correo electrónico, ofreciendo casillas individuales para repartir el correo electrónico a la comunidad, con prioridad para la población estudiantil.

3. Servicio de Fax Cada CITS deberá tener por lo menos dos (2) terminales de servicio de fax o facsímil que permita el acceso directo a este servicio a la comunidad, con prioridad para la población estudiantil.

ARTICULO 6-20. Condiciones de las líneas telefónicas utilizadas en la prestación del servicio telefónico y de fax. Las líneas telefónicas utilizadas en los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, para la prestación del servicio telefónico y de fax, como mínimo deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en el artículo [7-6](#) de la Resolución CRT 087 de 1997.

ARTICULO 6-21. OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES DE LOS CITS. Además de las establecidas en el artículo [6-16](#) de la Resolución CRT 087 de 1997, en la regulación y en la ley, los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Fijar en un lugar visible las tarifas aplicables a cada uno de los servicios.
2. Prestar atención al público, por lo menos ocho (8) horas al día, todos los días de la semana, incluidos los fines de semana.
3. En todo caso, el número de horas diarias de atención al público, puede ser distribuido de conformidad con las necesidades especiales de cada localidad.
4. Prestar el servicio de TPBC por fuera del horario establecido en situaciones de emergencia, debidamente informadas por la autoridad competente en la localidad.
5. Atender y resolver las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.
6. Capacitar por lo menos a los educadores de la localidad, en el uso de Internet, el correo electrónico y demás servicios prestados por los CITS.

ARTICULO 6-22. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS CITS. Además de los establecidos en el artículo [7-6](#) de la Resolución CRT 087 de 1997, la regulación y la ley, los usuarios de los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, tienen los siguientes derechos:

1. Conocer el número telefónico de la línea con la que se presta el servicio telefónico y de fax.
2. Recibir instrucciones claras para utilizar el servicio.
3. Obtener un recibo en el que conste el servicio utilizado, el tiempo de uso y el pago del respectivo servicio.
4. Tener acceso gratuito a un número para servicio al cliente y atención de quejas y reclamos.

ARTICULO 6-23. SOLICITUD DE CAMBIO DE LOCALIDAD. El operador podrá solicitar al

Fondo de Comunicaciones del Ministerio de Comunicaciones el cambio o reubicación de localidad de un CITS, cuando la localidad tenga una teledensidad superior al 3%.

Además de la situación descrita en el inciso anterior, el operador de TPBCLD podrá solicitar el cambio de localidad de uno o más Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, cuando se presenten circunstancias que justifiquen la reubicación, las cuales deberán ser debidamente sustentadas.

En todo caso, la localidad propuesta para la reubicación del CITS deberá reunir características similares a las de la localidad inicialmente definida.

PARAGRAFO. El Fondo de Comunicaciones podrá exigir el cambio de localidad en caso de presentarse la situación descrita en el inciso 1o. del presente artículo o en situaciones de caso fortuito o fuerza mayor.

ARTICULO 6-24. APROBACION DE CAMBIO DE LOCALIDAD. Una vez el Fondo de Comunicaciones apruebe la solicitud de cambio de localidad del Centro Integrado de Telefonía Social, CITS, el operador deberá instalar el nuevo CITS en un plazo no superior a 90 días calendario, contados a partir de fecha de la mencionada aprobación.

ARTICULO 6-25. UBICACION DEL CITS DENTRO DE LA LOCALIDAD. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo [6-23](#) de la presente Resolución, el operador tendrá plena libertad para elegir la ubicación física de los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, dentro de las localidades. No obstante lo anterior, en la determinación de la ubicación física, el operador deberá procurar que el lugar elegido sea de fácil acceso al público.

ARTICULO 6-26. REQUISITOS MINIMOS DE LOS TERMINALES A UTILIZAR EN LOS CITS. Los equipos terminales utilizados por el operador deberán ser nuevos, permitir el uso de los navegadores de Internet más modernos, manejo de correo electrónico, uso de aplicaciones multimedia en línea y fuera de línea, uso de paquetes de procesamiento de palabra y hojas de cálculo en idioma castellano, transmisión y recepción de voz en tiempo real y de fax grupo III.

Los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, contarán con el servicio de impresión a una tarifa razonable.

ARTICULO 6-27. REPOSICION Y/O ACTUALIZACION DE EQUIPOS TERMINALES. Los terminales para el uso de Internet utilizados por el operador deberán reponerse y/o actualizarse en un término no superior a 5 años, y en cualquier caso, en el momento que se requiera para cumplir con los niveles de disponibilidad exigidos en la presente resolución.

ARTICULO 6-28. DISPONIBILIDAD MINIMA PARA CADA SERVICIO. El operador deberá tener una disponibilidad mínima para cada servicio en el Centro Integrado de Telefonía Social, CITS, de 90% al año, de acuerdo con lo establecido por la Unión Internacional de Telecomunicaciones, UIT, lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones establecidas por las diferentes autoridades del sector.

Los requerimientos de disponibilidad de que trata este artículo se aplican a cada una de las conexiones con las que se presten los servicios en los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS.

ARTICULO 6-29. TIEMPO DE REPARACION DE DAÑOS. El operador tiene un tiempo

máximo de reparación por evento de 15 días calendario. En todo caso, el operador contará con un tiempo promedio de reparación de fallas de 2 días calendario por año en la totalidad de los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, a cargo del operador.

ARTICULO 6-30. CONEXION A INTERNET. La conexión a Internet deberá ser prestada con una tasa de transferencia efectiva de por lo menos 4 Kbps por terminal, medida entre el Centro Integrado de Telefonía Social, CITS, y el nodo Nacional que lo conecta a Internet.

ARTICULO 6-31. TARIFAS APLICABLES. Las tarifas que se cobren a los usuarios en los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, deben ser fijadas y cobradas de conformidad con la normatividad vigente aplicable al servicio que se preste.

No obstante lo anterior, para el servicio de Internet se establece un cargo máximo de \$1.500 por hora de conexión a Internet. Valor que deberá ser actualizado anualmente como máximo con el IPC del año inmediatamente anterior.



ARTICULO 2o. PLAZO PARA LA INSTALACION DE LOS CITS. El plazo para que los operadores de TPBCLD inicien la instalación de los Centros Integrados de Telefonía Social en las localidades definidas por el Fondo de Comunicaciones, vencerá el 31 de diciembre de 2000.



ARTICULO 3o. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Santa Fe de Bogotá, D. C., a los 30 días de junio de 2000.

El Presidente,

CIRO MENDOZA.

El Director Ejecutivo,

DIEGO MOLANO VEGA.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de diciembre de 2017

