



4222000

Bogotá D.C.

Señora:

DORA CECILIA TAVERA CASTILLO

Dirección Electrónica: dorataveracastillo@gmail.com

BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: RESPUESTA PETICIÓN NO. 4963972024 DE BOGOTÁ TE ESCUCHA.**Referenciado:**

En nombre de la Dirección de Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, me permito brindarle un cordial saludo, en atención su petición radicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha con el No. 4963972024 de fecha 05 de noviembre de 2024, la cual se transcribe a continuación:

"(...) Ciudadana interpone derecho de petición el día 05/11/2024, siendo las 2:51 pm, ante la entidad competente, manifestando molestia directamente a la línea 195, por cobrarle el servicio móvil, en la factura de consumo adicional del servicio que obtiene con claro, se ha comunicado varias veces con el número 3213330486, específicamente el día 01/10/2024, a las 11:00 pm, en el cual duro 20 minutos en espera y no la atendió ningún asesor, por lo tanto, el cobro normal es de \$ 39.500 del paquete de 40 días, y en el cobro adicional por marcar a la línea 195 es \$13.000, en el total de la factura es de \$52.621,26, debido a esto esta perjudicando a la ciudadana, en el cual se comunico directamente con el operador y le indico que directamente la línea le cobra el servicio

solicita amablemente que validen la solicitud, y requiere que la línea sea netamente gratuita, ya que es una línea informativa, y no es necesario generar ningún cobro. . (...)"(SIC).

Sobre el particular, me permito presentar a usted una disculpa por las molestias generadas por la situación descrita al comunicarse a nuestro canal telefónico. Por lo tanto, se procedió a generar la validación interna con la operación, verificando las llamadas recibidas durante el mes de octubre, se constató que no existen registros de llamadas asociadas para el número de celular 3213330486 ni a los datos personales como cedula de ciudadanía y nombre completo.

Por otra parte, le informamos que la Línea 195 hace parte de la numeración de servicios semi-automáticos especiales (Marcación 1XY) y que dicho número fue asignado a la Alcaldía Mayor de Bogotá de conformidad con el Artículo No. 29 del Decreto 25 de 2022 del Ministerio de Tele-

comunicaciones, por el cual se adoptan los Planes Técnicos Básicos y se dictan otras disposiciones, el cual detalla:

*“(…) **ARTÍCULO 29.**-Numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY). La numeración para los servicios semiautomáticos y especiales de abonado es de estructura 1XY, donde "X" y "Y" pueden tomar como valor cualquier dígito entre 0 y 9. Esta numeración es de carácter nacional y de acceso universal, de manera que su acceso debe ser posible desde cualquier parte del territorio nacional, por consiguiente es obligación de todos los operadores adoptarla. Esta numeración no está destinada al uso comercial. (…)”*

Dicha numeración se encuentra catalogada dentro de la modalidad 4 (...) *Llamadas con tarifa especial al usuario para los servicios de información telefónica. Su numeración está normalizada para todo el territorio nacional pero su asignación y uso es de carácter local para operadores de telecomunicaciones. La información que se podrá suministrar por estos servicios será definida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones. (…)*

De igual manera, es importante precisar que los operadores móviles establecen las tarifas a sus usuarios de conformidad, como lo establece la Resolución 1250 de 2005 emitida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones en el capítulo XIII, que señala:

“(…) TARIFAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS A TRAVÉS DE LA NUMERACIÓN 1XY DE LA MODALIDAD CUATRO.

Artículo 5.13.1. Régimen tarifario para el acceso a la numeración de servicios semiautomáticos y especiales de abonados - Esquema 1XY de la modalidad cuatro del artículo 29 del Decreto 25 de 2002. *Las tarifas aplicadas a los usuarios de telecomunicaciones cuando accedan a la numeración 1XY de la modalidad 4 del artículo 29 del Decreto 25 de 2002 o las normas que lo sustituyan, modifiquen o deroguen, estarán sometidas al régimen regulado de tarifas.*

Artículo 5.13.1.1 *La tarifa máxima que se podrá cobrar al usuario cuando acceda a los servicios prestados en la modalidad 4 del artículo 29 del Decreto 25 de 2002, será de \$401 del 31 de diciembre de 2004 por llamada, y se actualizará anualmente teniendo en cuenta la meta de incremento del Índice de Precios al Consumidor, IPC, proyectada por el Banco de la República. (…)”*

Así las cosas, las tarifas de los servicios semiautomáticos especiales (marcación 1 XY de la categoría cuatro (4), se encuentran establecidas y reguladas por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.



Le reiteramos nuestro compromiso en la prestación de los servicios en la Red CADE es satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía teniendo como objetivo la prestación del servicio de una manera Cálida, Amable, Digna, Efectiva. Es importante tener en cuenta que el servicio a la ciudadanía, en la Secretaría General se fundamenta en: “Estoy #ATuServicio, y entre tú y yo nos la jugamos por el BUEN TRATO”.

Finalmente, en caso de que requiera información sobre trámites, servicios y/o campañas de las entidades distritales y nacionales, públicas y privadas que hacen parte de la Red CADE; pongo a su disposición los siguientes medios:

- Línea 195, la cual tiene disponibilidad de domingo a domingo las 24 horas del día.
- Chatico-Bogotá ingresando a través del siguiente enlace <https://bogota.gov.co/tag/portal-bogota> a mano derecha encontrará un ícono “CHATEA” para la interacción con un agente, o escribiendo a través de la línea de WhatsApp 316 0231524. Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., y sábados de 7:00 a.m. a 12:00 p.m.
- SuperCADE Virtual descargando la aplicación móvil Gobierno Abierto Bogotá, accediendo igualmente a servicios 100% virtuales.

Agradezco su amable atención.

Cordialmente,

ENRIQUE CUSBA GARCIA
DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA

Copia:

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: YESICA PAOLA CASTRO GUTIERREZ
Revisó: JUAN CARLOS ROMERO ROMERO-NORMA ASTRID SANCHEZ OVALLE-
Aprobó: ENRIQUE CUSBA GARCIA