



El Peruano

www.elperuano.pe

DIARIO OFICIAL

AÑO DE LA INVERSIÓN PARA EL DESARROLLO RURAL Y LA SEGURIDAD ALIMENTARIA

Miércoles 13 de noviembre de 2013



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

**PROYECTO DE DECRETO SUPREMO
QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DE
LA LEY N° 29924, "LEY QUE SANCIONA
LA REALIZACIÓN DE LLAMADAS
MALINTENCIONADAS A LAS CENTRALES
TELEFÓNICAS DE EMERGENCIAS Y
URGENCIAS"**

**RESOLUCIÓN MINISTERIAL
N° 679-2013-MTC/03**

NOVIEMBRE DE 2013

SEPARATA ESPECIAL

**RESOLUCIÓN MINISTERIAL
N° 679-2013-MTC/03**

Lima, 12 de noviembre de 2013

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 29924, se aprobó la Ley que sanciona la realización de llamadas malintencionadas a las centrales telefónicas de emergencias y urgencias, con el propósito de minimizar y disuadir la alta incidencia de llamadas falsas, abusivas o generadoras de error, entre otras, que son recibidas por las centrales de emergencias y urgencias de la Policía Nacional del Perú, el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, así como por otras entidades que brindan atención de emergencias, urgencias o información a través de servicios especiales básicos;

Que, la Tercera Disposición Complementaria Final de la Ley N° 29924 dispone que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones elaborará el Reglamento de la citada Ley;

Que, el Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de proyectos normativos y difusión de normas legales de carácter general, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2009-JUS, señala en su artículo 14 que las entidades públicas deben disponer la publicación de los proyectos de norma de carácter general que sean de su competencia, en el Diario Oficial "El Peruano", en sus Portales Electrónicos o mediante cualquier otro medio, en un plazo no menor a treinta (30) días calendarios a la fecha prevista para su entrada en vigencia, debiendo permitir que las personas interesadas formulen comentarios sobre las medidas propuestas;

Que, el artículo 19 de los Lineamientos para Desarrollar y Consolidar la Competencia y la Expansión de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones en el Perú, incorporados al Decreto Supremo N° 020-98-MTC, mediante el Decreto Supremo N° 003-2007-MTC, establece que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones publicará para comentarios por un plazo mínimo de quince (15) días calendarios, entre otros, los dispositivos legales referidos a los servicios de telecomunicaciones, los estudios sobre nuevas tendencias y otros que consideren relevantes;

Que, el numeral 5.1 de la Directiva N° 001-2011-MTC/01, aprobada por Resolución Ministerial N° 543-2011-MTC/01, establece que todo proyecto de norma de carácter general debe ser publicado en el Diario Oficial "El Peruano", en la página Web del Ministerio de Transportes y Comunicaciones o mediante cualquier otro medio, en un plazo no menor de treinta (30) días antes de la fecha prevista para su entrada en vigencia; asimismo, el numeral 5.2 de la directiva mencionada, establece que la finalidad de la publicación de los proyectos normativos es permitir a las personas interesadas y a ciudadanos en general presentar aportes y/o comentarios sobre las medidas propuestas;

Que, la Dirección General de Regulación y Asuntos Internacionales de Comunicaciones, mediante Informes N° 031 y 239-2013-MTC/26, recomienda la publicación del proyecto de Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29924, "Ley que sanciona la realización de Llamadas Malintencionadas a las Centrales Telefónicas de Emergencias y Urgencias"; con el propósito de minimizar y disuadir la alta incidencia de llamadas malintencionadas que son recibidas por las centrales de emergencias y urgencias de la Policía Nacional del Perú, el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, así como por otras entidades que brindan atención de emergencias, urgencias o información a través de servicios especiales básicos;

Que, en tal sentido, es necesario disponer la publicación del referido proyecto de norma en el Diario Oficial El Peruano y en la página Web del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, a efectos de recibir las sugerencias y comentarios de la ciudadanía en general;

De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de proyectos normativos y difusión de normas legales de carácter general aprobado por Decreto Supremo N° 001-2009-JUS, y la Resolución Ministerial No. 543-2011-MTC/01;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Disponer la publicación del proyecto de norma que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29924, "Ley que sanciona la realización de llamadas malintencionadas a las centrales telefónicas de emergencias y urgencias"; en el Diario Oficial El Peruano y en la página Web del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, www.mtc.gob.pe, a efectos de recibir las sugerencias y comentarios de la ciudadanía en general, dentro del plazo de treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de la publicación de la presente resolución.

Artículo 2.- Encargar a la Dirección General de Regulación y Asuntos Internacionales de Comunicaciones, la recepción, procesamiento y sistematización de los comentarios que se presenten al citado proyecto normativo.

Regístrese, comuníquese y publíquese,

CARLOS PAREDES RODRÍGUEZ
Ministro de Transportes y Comunicaciones

PROYECTO

TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

**PROYECTO DE DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA
EL REGLAMENTO DE LA LEY N° 29924, "LEY QUE SANCIONA LA REALIZACIÓN
DE LLAMADAS MALINTENCIONADAS A LAS CENTRALES TELEFÓNICAS
DE EMERGENCIAS Y URGENCIAS"**

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones, a través de la Dirección General de Regulación y Asuntos Internacionales de Comunicaciones, pone a consideración del público interesado el contenido del proyecto de norma que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29924, "Ley que sanciona la realización de llamadas malintencionadas a las centrales telefónicas de emergencias y urgencias"; a fin que remitan sus opiniones y sugerencias a la Dirección General de Regulación y Asuntos Internacionales de Comunicaciones, con atención al Sr. Vladimir Solís Salazar, por escrito a Jr. Zorritos N° 1203 - Cercado de Lima, vía fax al (01) 615-7814 o vía correo electrónico a proyectornormas@mintc.gob.pe, dentro del plazo de treinta (30) días calendario, de acuerdo al formato siguiente:

Formato para la presentación de comentarios al presente proyecto de norma.

Artículo del Proyecto	Comentarios(*)
1	
2	
(...)	
Comentarios Generales	

(*) Adjunte los documentos sustentatorios de sus comentarios de ser pertinentes.

**REGLAMENTO DE LA LEY N° 29924, LEY QUE SANCIONA
LA REALIZACIÓN DE LLAMADAS MALINTENCIONADAS A LAS CENTRALES
TELEFÓNICAS DE EMERGENCIAS Y URGENCIAS**

**DECRETO SUPREMO
N° -2013-MTC**

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 29924, se aprobó la Ley que sanciona la realización de llamadas malintencionadas a las centrales telefónicas de emergencias y urgencias, con el propósito de minimizar y disuadir la alta incidencia de llamadas falsas, abusivas o generadoras de error, entre otras, que son recibidas por las centrales de emergencias y urgencias de la Policía Nacional del Perú, el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, así como por otras entidades que brindan atención de emergencias, urgencias o información a través de servicios especiales básicos;

Que, las referidas llamadas malintencionadas ocasionan la movilización innecesaria de recursos por parte de las entidades que brindan atención de emergencias y urgencias, afectando la actuación rápida, coordinada y eficaz, para el auxilio y atención al ciudadano, como son los casos registrados por el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, en el que aproximadamente el 97% de las llamadas en promedio mensual, que reciben en sus centrales de emergencias y urgencias no se asocian a una emergencia o urgencia real; así como, la situación que atraviesa la Policía Nacional del Perú, que en promedio mensual recibe 83% de llamadas falsas, perturbadoras o insultantes;

Que, en dicho contexto, se requiere brindar a los agentes que participan en el proceso de atención de emergencias y urgencias, instrumentos adecuados para la prestación de tales servicios; por lo cual, la citada Ley ha establecido las sanciones que se aplicarán a las personas que efectúen llamadas malintencionadas a las centrales de emergencias, urgencias o información; y dispone, entre otros aspectos, el establecimiento de un Registro de Incidencias de las llamadas malintencionadas, a cargo de las entidades de emergencias y urgencias, a efectos de viabilizar la determinación de las infracciones y aplicación de las sanciones respectivas;

Que, asimismo, la referida Ley establece la creación de un "Sistema de Comunicación Integrado mediante un número único de emergencias y urgencias", cuya implementación y ejecución gradual, estará a cargo del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, el cual busca coadyuvar a los sectores pertinentes, a brindar una adecuada y oportuna atención de las emergencias y urgencias, conforme a sus competencias;

Que, la unificación de los distintos números en un solo sistema de comunicación de emergencias y urgencias, atendido por expertos de diversas especialidades, permitirá disminuir el tiempo de respuesta para su atención, mejorará el monitoreo de las llamadas, optimizará la coordinación entre las distintas entidades, evitará la confusión y/o desconocimiento por la diversidad de números en los momentos de la emergencia o urgencia; y generará un manejo eficiente de recursos institucionales de las entidades que brindan atención de emergencias y urgencias, entre otros, contribuyendo así a evitar la realización de llamadas malintencionadas;

Que, la Tercera Disposición Complementaria Final de la Ley N° 29924 dispone que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones elaborará el Reglamento de la citada Ley;

De conformidad con las facultades normativas contenidas en el numeral 8 del artículo 118 de la Constitución Política del Perú, la Ley N° 29370 - Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, el Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC y el Texto Único Ordenado del Reglamento General de Ley de Telecomunicaciones aprobado por Decreto Supremo N° 020-2007-MTC;

DECRETA:

Artículo Único.- Aprobación del Reglamento de la Ley N° 29924

Apruébese el Reglamento de la Ley N° 29924, Ley que sanciona la realización de llamadas malintencionadas a las centrales telefónicas de emergencias y urgencias, el mismo que consta de treinta (30) artículos, cinco (05) Disposiciones Complementarias Finales, y dos (02) Disposiciones Complementarias Transitorias, que forman parte integrante del presente Decreto Supremo.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, el día del mes de del año dos mil trece.

REGLAMENTO DE LA LEY N° 29924, LEY QUE SANCIONA LA REALIZACIÓN DE LLAMADAS MALINTENCIONADAS A LAS CENTRALES TELEFÓNICAS DE EMERGENCIAS Y URGENCIAS

TÍTULO PRELIMINAR

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto del Reglamento

El presente Reglamento tiene por objeto establecer las reglas y disposiciones necesarias para la aplicación de la Ley N° 29924, "Ley que sanciona la realización de llamadas malintencionadas a las centrales telefónicas de emergencias y urgencias".

Artículo 2.- Ámbito de aplicación

2.1 Se encuentran comprendidos dentro de los alcances de la presente norma las personas naturales y/o jurídicas que efectúen o permitan se realicen llamadas, desde cualquier teléfono que se encuentre bajo su control, a los servicios especiales básicos destinados para la atención de emergencias y urgencias o información, la Policía Nacional del Perú, el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, el Instituto Nacional de Defensa Civil, el Ministerio de Defensa (Guardacostas), el Ministerio de Salud, ESSALUD, las demás entidades que brindan atención de emergencias y urgencias a través de servicios especiales básicos definidos en el Plan Técnico Fundamental de Numeración y los concesionarios de los servicios públicos de telecomunicaciones que brindan servicios telefónicos.

2.2 La Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones es el órgano competente para ejercer la potestad fiscalizadora y sancionadora atribuida por la Ley al Ministerio de Transportes y Comunicaciones. En ese sentido, es la autoridad encargada de recibir y evaluar el Registro de Incidencias de las entidades que atienden emergencias o urgencias, así como de la información que le proporcionen los concesionarios de los servicios telefónicos a fin de decidir el inicio del procedimiento sancionador, realizar las actuaciones instructoras pertinentes y determinar la sanción aplicable.

Artículo 3.- Términos y Definiciones

3.1 Para efectos de este Reglamento, entiéndase por:

Centrales telefónicas de emergencias y urgencias : Son aquellas centrales y/o sistemas de atención telefónica que realizan funciones de conmutación, y que son administradas por las entidades que brindan atención de emergencias y urgencias a través de los números cortos gratuitos para el usuario.

Centrales telefónicas de información : Son aquellas centrales y/o sistemas de atención telefónica que permiten a los ciudadanos acceder a información inherente al servicio telefónico, a través de números cortos establecidos como Servicios Especiales Básicos en el Plan Técnico Fundamental de Numeración.

- Concesionario del servicio telefónico : Concesionario del servicio público de telefonía fija y/o del servicio público móvil.
- Condiciones de Uso : Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL.
- DGCSC : Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- Entidades que brindan atención de emergencias y urgencias de : Policía Nacional del Perú, Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Instituto Nacional de Defensa Civil, Ministerio de Defensa (Guardacostas), Ministerio de Salud, ESSALUD, u otras entidades establecidas en el Plan Técnico Fundamental de Numeración.
- FITEL : Fondo de Inversión en Telecomunicaciones.
- Llamadas Malintencionadas : Son las llamadas que se realizan con la intención de impedir u obstaculizar el normal funcionamiento de las centrales telefónicas de emergencias y urgencias o información; incluso aquellas que no logran establecer una comunicación efectiva, pero que han tenido los mismos resultados antes referidos.
- Llamante : Persona natural o sistema automatizado que realiza una llamada malintencionada a través de un servicio telefónico.
- Ley : Ley N° 29924, "Ley que sanciona la realización de llamadas malintencionadas a las centrales telefónicas de emergencias y urgencias".
- MTC : Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- Números de Emergencias y Urgencias : 100 – Denuncias - Violencia contra niños y niñas, adolescentes, adultos y adultos mayores
105 – Emergencia Policía
106 – Sistema de Atención Móvil de Urgencias-SAMU
110 – Emergencia Policía Carreteras (Red Vial Nacional)
111 – Emergencia Nacional
115 – Defensa Civil
116 – Emergencia Bomberos
117 – Emergencia Hospital
118 – Emergencia Guardacostas
Se encuentra excluido el 119 - Emergencia Mensajería de Voz. Podrán ser incluidos en el listado otros números conforme lo determine el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- Página Web Principal : Primera página de un sitio web de Internet o portal web que sirve de introducción, índice y punto de inicio para el resto de la web, a partir de la cual se pueden visitar los principales contenidos del sitio web.
- Plan Técnico Fundamental de Numeración de : Documento técnico normativo, aprobado mediante Resolución Suprema N° 022-2002-MTC y modificatorias, o la norma que lo sustituya, que establece las bases para una adecuada administración, supervisión y uso de la numeración, considerada un recurso escaso.
- Reconexión : Reactivación por suspensión del servicio telefónico, de acuerdo con lo previsto en las Condiciones de Uso.
- Registro de Incidencias : Registro que permite la identificación del servicio telefónico empleado para la realización de las llamadas malintencionadas a las centrales de emergencia o urgencia, a cargo de las entidades que brindan atención de emergencias y urgencias.
- Registro Consolidado de Incidencias : Registro que consolida la información contenida en los Registros de Incidencias, a cargo de la DGCSC.
- Reglamento : El presente Reglamento de la Ley N° 29924.
- Reincidente : Persona natural y/o jurídica a la que se atribuye responsabilidad por haber incurrido en infracción reiterada, siempre que exista resolución anterior firme o consentida en vía administrativa; y, que la reiteración se haya producido dentro del plazo de un (1) año contado desde la infracción anterior y la notificación del inicio del nuevo procedimiento sancionador.

Sanción	:	Multa o suspensión del servicio telefónico a que se hace mención en el presente Reglamento.
Servicios especiales básicos	:	Son facilidades que brindan los concesionarios de servicios telefónicos a la comunidad con la finalidad de salvaguardar los bienes y la vida de las personas, entre otros. El acceso a los servicios especiales básicos destinados para la atención de emergencias y urgencias se realiza a través de números cortos gratuitos para el usuario, establecidos en el Plan Técnico Fundamental de Numeración.
Servicio telefónico	:	Es aquel que permite a los usuarios la conversación telefónica en tiempo real, en ambos sentidos de transmisión, a través de la red de telecomunicaciones. Se incluyen las llamadas realizadas a través de telefonía IP.
Servicio telefónico activo:		Es aquel servicio telefónico que no se encuentra en situación de suspensión, corte o baja, de conformidad con lo dispuesto en las Condiciones de Uso.
Sistema de Comunicación Integrado mediante un Número Único de Emergencias y Urgencias	:	Sistema que integra a través de un número único a nivel nacional, las comunicaciones destinadas para la atención de emergencias y urgencias identificadas como servicios especiales básicos en el Plan Técnico Fundamental de Numeración.
Sujeto Responsable	:	Persona natural o jurídica a quien se atribuye la responsabilidad por las llamadas malintencionadas, conforme a la Ley y el presente Reglamento.
Suspensión del servicio telefónico	:	Situación en la que se encuentra el servicio, que no permite su utilización en todas o alguna de sus características, de acuerdo con lo previsto en las Condiciones de Uso. Esta situación no impide la utilización del servicio telefónico para efectuar llamadas a los números de los servicios especiales básicos destinados para la atención de emergencias y urgencias.
Titular	:	Persona natural o jurídica que ha celebrado un contrato de prestación del servicio telefónico con alguna empresa concesionaria del servicio telefónico, independientemente de la modalidad de pago contratado. Corresponde a la definición de abonado prevista en las Condiciones de Uso.

3.2 Cuando en la presente norma se haga referencia a un título, capítulo, subcapítulo, artículo o numeral, sin indicar el dispositivo al cual pertenece, se entenderá referido al presente Reglamento.

TÍTULO I

DE LA RESPONSABILIDAD POR LA REALIZACIÓN DE LLAMADAS MALINTENCIONADAS Y EL PROCEDIMIENTO APLICABLE

CAPÍTULO I

DE LA REALIZACIÓN DE LLAMADAS MALINTENCIONADAS Y SU CLASIFICACIÓN

Artículo 4.- Responsabilidad por la realización de llamadas malintencionadas

4.1 La responsabilidad por la realización de llamadas malintencionadas será determinada en el respectivo procedimiento administrativo sancionador, en base al Registro de Incidencias y según el trámite previsto en el presente Reglamento.

4.2 Sin perjuicio de la responsabilidad administrativa por la realización de llamadas malintencionadas, corresponderá a todo titular de un servicio telefónico:

- a. Ejercer un deber especial de cuidado para evitar que un tercero llamante utilice su servicio telefónico para efectuar llamadas malintencionadas.
- b. Brindar la documentación adecuada del arrendamiento o cualquier otro contrato o acuerdo por el cual haya cedido el uso del servicio telefónico, así como colaborar con los requerimientos del MTC; a fin de sancionar al arrendatario o persona a la que haya autorizado el uso de su servicio telefónico respectivo.
- c. Denunciar diligentemente la pérdida, sustracción o robo del equipo telefónico y/o consecuente pérdida de control sobre el respectivo servicio telefónico.

Artículo 5.- De las llamadas malintencionadas y su clasificación

Las llamadas malintencionadas se efectúan a través de cualquier equipo terminal, fijo o móvil, a nivel nacional, al cual se encuentra asociado un servicio telefónico en particular. Su clasificación es como sigue:

- a) Falsa, en caso el llamante dé señales o alarme respecto de la presencia de fuego, bomba explosiva, delito, violencia familiar o exprese necesidad de auxilio médico o refiera cualquier otra emergencia o urgencia que no se sustente en una situación existente o en la creencia razonable de dicha situación.
- b) Perturbadora, en caso el llamante, a pesar de haber sido advertido que se trata de un número de emergencia y urgencias o información, pregunte de modo reiterado por alguien, insulte, ofenda, amenace, realice bromas o efectúe cualquier otro acto de índole similar.
- c) Bloqueadora, en caso el llamante efectúe más de una llamada a cualquier sistema o central telefónica de emergencias, urgencias o información, en la que permanezca en silencio u ocupe la línea telefónica del referido sistema o central.

CAPÍTULO II

DE LA IDENTIFICACIÓN DE LAS LLAMADAS MALINTENCIONADAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Artículo 6.- Identificación preliminar de las llamadas malintencionadas

6.1 Para la identificación preliminar de las llamadas malintencionadas las entidades que brindan atención de emergencias y urgencias implementarán sistemas de grabación de las llamadas que reciban en sus centrales telefónicas, cuyo contenido será empleado como medio probatorio que acredite dicha condición.

6.2 La identificación de las llamadas malintencionadas mediante el empleo de la grabación no constituye violación al secreto de las telecomunicaciones. Las grabación de llamadas que se realicen al amparo del numeral 6.1 se encuentran exceptuadas de constituir una prueba ilícita, de conformidad al artículo 159 del Nuevo Código Procesal Penal, aprobado por el Decreto Legislativo N° 957. Esta información solo podrá ser usada para los fines establecidos en la Ley y el Reglamento y deberá ser alcanzada a la DGCSC por las entidades que brindan atención de emergencias y urgencias con la demás información del Registro de Incidencias, conforme lo dispuesto en el artículo 10 del Reglamento.

Artículo 7.- Facilidades para la identificación de la titularidad

7.1 El concesionario del servicio telefónico deberá brindar facilidades para la identificación de los titulares de dichos servicios empleados para la realización de llamadas malintencionadas.

7.2 El décimo quinto (15) día hábil de cada mes, la DGCSC alcanzará al concesionario del servicio telefónico que corresponda la relación de números telefónicos empleados para efectuar llamadas malintencionadas, de acuerdo al listado que figure en el Registro Consolidado de Incidencias descrito en el artículo 11.

7.3 El concesionario del servicio telefónico deberá emplear la información referida en el numeral 7.2, para identificar la titularidad de los servicios telefónicos utilizados para realizar las llamadas malintencionadas.

En el reporte que entregará el concesionario respectivo a la DGCSC se incluirá, según corresponda, el nombre y número de Documento Nacional de Identidad de la persona natural titular del servicio telefónico, la razón social y número de Registro Único de Contribuyente de la persona jurídica titular del servicio telefónico, la fecha desde la cual ostenta la referida titularidad, el tipo (fijo o móvil), la modalidad (prepago, control o postpago), y las direcciones de facturación y prestación del servicio telefónico. Asimismo, el concesionario informará la cantidad de servicios telefónicos que la persona identificada tiene registrados a su nombre, indicando la modalidad (prepago, control o postpago) de los mismos; comunicando además las direcciones de facturación y prestación del servicio telefónico de todos los servicios telefónicos post-pago y control registrados a nombre del titular del servicio telefónico materia de investigación.

7.4 La información mencionada en el numeral precedente será entregada por el concesionario a la DGCSC, bajo responsabilidad, a más tardar el tercer día hábil siguiente del requerimiento efectuado y, además, el concesionario deberá cumplir con absolver las solicitudes de subsanación y/o información complementaria que formule DGCS, dentro del plazo que se le otorgue para tal fin.

7.5 De considerarlo conveniente, la DGCSC podrá solicitar a las empresas operadoras la remisión de una copia del documento o contrato celebrado con el abonado en que conste la adquisición del servicio.

7.6 La entrega de información solicitada por la DGCSC en el curso del procedimiento sancionador no constituye una trasgresión de la obligación del concesionario del servicio telefónico a la protección de datos personales del titular.

Artículo 8.- Seguridad y resguardo de la información

8.1 Cada una de las entidades que brindan atención de emergencias y urgencias es responsable de garantizar la seguridad y resguardo de la información contenida en las grabaciones que posea y que permita identificar las llamadas malintencionadas. La información recabada durante el proceso de grabación de las llamadas que incluya cualquier dato personal que permita identificar o hacer identificable al llamante o al titular del servicio telefónico es confidencial, y solo podrá ser utilizada por las citadas entidades para la atención de la emergencia o urgencia y la identificación de las llamadas malintencionadas.

8.2 Para tal efecto, bajo su responsabilidad, cada una de las entidades que brindan atención de emergencias y urgencias deberá observar e implementar para el mejor cumplimiento de la seguridad y resguardo de la información, la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 17799 2007 ED1 – Tecnología de la Información - Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información, emitido por la Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, y sus actualizaciones, entre otras normas que sean aplicables.

Artículo 9.- Del cronograma de implementación para la identificación de las llamadas malintencionadas

9.1 Cada entidad que brinda atención de emergencias y urgencias elaborará y aprobará un cronograma de implementación gradual de los sistemas que permitan la habilitación en sus centrales telefónicas a nivel nacional realizar la identificación de las llamadas.

9.2 Dichas entidades deberán remitir los citados cronogramas a la DGCSC, a fin que cuente con la información que le permitirá iniciar los procedimientos administrativos sancionadores referidos en el presente Reglamento.

CAPÍTULO III

DEL REGISTRO DE INCIDENCIAS Y REGISTRO CONSOLIDADO DE INCIDENCIAS

Artículo 10.- Registro de Incidencias

10.1 El Registro de Incidencias se encuentra bajo la custodia de cada entidad que brinda atención de emergencias y urgencias. Es responsabilidad de las entidades mantenerlo permanentemente actualizado e implementar las condiciones de seguridad y resguardo que garanticen el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 8 del presente Reglamento.

10.2 El Registro de Incidencias deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- a. Nombre de la entidad que brinda atención de emergencias y urgencias.
- b. Número telefónico de la central de emergencias y urgencias que registró la llamada malintencionada.
- c. Número telefónico desde el que se originó y realizó la llamada malintencionada a la central de la entidad que brinda atención de emergencia y urgencia.
- d. La grabación del íntegro de la llamada, desde el establecimiento hasta su fin.
- e. Fecha y hora de la llamada malintencionada, con registro de su inicio y fin.
- f. Especificación de la llamada malintencionada, señalando si corresponde a una llamada falsa, perturbadora o bloqueadora.
- g. Identificación en caso el número telefónico desde el que se realiza la llamada malintencionada sea reincidente.
- h. De ser posible, número y tipo de documento legal de identificación del llamante, debiendo incluirse únicamente el Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería o Pasaporte.
- i. De ser posible, identificación de si la llamada malintencionada fue realizada por un menor de edad.

10.3 El Registro de Incidencias de las presuntas llamadas malintencionadas debe ser remitido mensualmente a la DGCSC, durante los primeros tres (03) días hábiles del mes siguiente.

10.4 Las entidades que brindan atención de emergencias y urgencias deberán almacenar en sus centrales, el registro de cada número telefónico que origina una llamada malintencionada, durante un período no menor de cuatro (04) años, contado desde la fecha en que se efectuó la llamada malintencionada.

Artículo 11.- Registro Consolidado de Incidencias

El Registro Consolidado de Incidencias consolida la información de los Registros de Incidencias de las llamadas malintencionadas que remiten las entidades que brindan atención de emergencias y urgencias; el mismo que estará a cargo de la DGCSC y que será puesto a conocimiento de las entidades que brindan atención de emergencias y urgencias, con la finalidad de prevenir y monitorear las llamadas malintencionadas que se realizan a los números de emergencias y urgencias, así como advertir reincidencias para la aplicación de las sanciones respectivas.

Artículo 12.- Formato del Registro de Incidencias y del Registro Consolidado de Incidencias

La DGCSC elaborará y aprobará los formatos estándar del Registro de Incidencias y del Registro Consolidado de Incidencias, el medio de almacenamiento y envío de la información correspondiente, entre otros aspectos, los cuales serán de obligatorio cumplimiento por parte de las entidades que brindan atención de emergencias y urgencias.

Artículo 13.- Resguardo del Registro Consolidado de Incidencias

La DGCSC es responsable de resguardar y mantener actualizado el Registro Consolidado de Incidencias, incluida la grabación de las llamadas malintencionadas que alcancen las entidades de atención de emergencias y urgencias,

debiendo conservar la citada información durante un periodo no menor de cuatro (04) años, contado desde la fecha en que se efectuó la llamada malintencionada.

CAPÍTULO IV

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Artículo 14.- Inicio del procedimiento sancionador

Una vez que el concesionario del servicio telefónico remita a la DGCSC la identificación del titular del servicio telefónico empleado para efectuar llamadas malintencionadas, esta última deberá evaluar el inicio del procedimiento administrativo sancionador contra los presuntos responsables, en caso existan suficientes elementos de prueba que lo justifiquen.

Artículo 15.- Verificación de la existencia de una llamada malintencionada

Corresponderá a la DGCSC la evaluación de la información contenida en el Registro de Incidencias, incluidas las grabaciones alcanzadas por las entidades que brindan atención de emergencias y urgencias.

Artículo 16.- Sujeto responsable

16.1 De acuerdo con la Ley, y en forma enunciativa, será considerada como sujeto responsable la persona natural que, a sabiendas haya:

- a. Efectuado una llamada malintencionada desde un servicio telefónico de su titularidad.
- b. Permitido que un tercero realice una llamada malintencionada, desde un servicio telefónico de titularidad de dicha persona natural.
- c. Efectuado una llamada malintencionada desde un servicio telefónico de titularidad de un tercero pero que se encontraba bajo el control de dicha persona natural, en virtud de un contrato de arrendamiento o cualquier acuerdo o contrato que ceda el uso del referido servicio telefónico.
- d. Permitido que un tercero realice una llamada malintencionada desde un servicio telefónico de titularidad de un tercero pero que se encuentre bajo control de dicha persona natural, en virtud de un contrato de arrendamiento o cualquier acuerdo o contrato que ceda el uso del referido servicio telefónico.
- e. Efectuado una llamada malintencionada desde un servicio telefónico de titularidad de un tercero, que se haya encontrado bajo el control de dicha persona natural sin la autorización de su titular.
- f. Permitido que un tercero realice una llamada malintencionada desde un servicio telefónico de titularidad de otro tercero, que se haya encontrado bajo control de dicha persona natural sin la autorización de su titular.

16.2 En los casos de los literales a, c y e, del numeral 16.1, se presume que el llamante actuó a sabiendas, debiendo éste acreditar lo contrario.

16.3 De acuerdo con la Ley, y en forma enunciativa, será considerada como sujeto responsable de manera objetiva, la persona jurídica que:

- a. Sea titular de un servicio telefónico desde el cual se haya realizado una llamada malintencionada.
- b. Tenga el control del servicio telefónico de titularidad de un tercero, en virtud de un contrato de arrendamiento o cualquier acuerdo o contrato que ceda el uso del referido servicio telefónico, desde el cual se haya realizado una llamada malintencionada.

16.4 Cuando el llamante sea un incapaz absoluto o relativo, sea que éste haya actuado a sabiendas o que no tenga capacidad de discernimiento, serán objetivamente responsables sus padres o representantes legales, con independencia de si éstos son o no titulares o tienen el control del servicio telefónico desde donde se hizo la llamada malintencionada.

16.5 La persona jurídica que haya asumido responsabilidad administrativa por una llamada malintencionada efectuada por un menor de edad, podrá iniciar las acciones civiles que estime pertinentes contra sus padres o representantes legales, que correspondan de acuerdo a ley.

16.6 La responsabilidad administrativa por las llamadas malintencionadas, es independiente de la reparación de los daños que ocasione, que se producirá de acuerdo con las normas de derecho civil, y de la responsabilidad penal que corresponda.

Artículo 17.- Supuestos de exclusión

17.1 No será considerado infractor por la comisión de una presunta llamada malintencionada en caso de que haya actuado en la creencia razonable de la existencia de una situación de violencia doméstica, pandillaje, secuestro, u otra equivalente al momento en que efectuó la llamada. En este caso, no se genera responsabilidad administrativa. A efectos de determinar si la llamada es malintencionada, la administración deberá probar la inexistencia de una apariencia de situación de emergencia o urgencia reportada.

17.2 La persona que es titular o tiene el control del servicio telefónico desde el cual se realizó una llamada malintencionada, no será considerada como sujeto responsable cuando acredite ante la DGCSC, durante la tramitación del respectivo procedimiento administrativo sancionador, cualquiera de los siguientes supuestos de exclusión:

- a. Haber celebrado un contrato con la empresa operadora del servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos para facilitar la prestación de este servicio, siempre que dicho contrato se encontrara vigente en el momento en que se efectuó la llamada malintencionada.
- b. Haber efectuado la denuncia policial respectiva de pérdida, sustracción o robo del equipo terminal asociado al servicio telefónico desde el cual se efectuó la llamada, siempre que la referida denuncia se hubiere efectuado en una fecha anterior. En el caso de las personas naturales, la falta de denuncia puede justificarse en el caso de imposibilidad o la asunción de un grave riesgo para la vida o salud, propia o de sus familiares, y por ende, en este caso, las personas naturales titulares del servicio telefónico no asumen la responsabilidad por las llamadas malintencionadas.

17.3 Corresponde al presunto infractor la carga de la prueba para acreditar la ocurrencia del supuesto de exclusión alegado, sin perjuicio del análisis de razonabilidad que efectúe la DGCSC respecto de cada caso en particular.

17.4 Sin perjuicio de lo antes señalado, la carga de la prueba de una llamada malintencionada corresponde a la DGCSC, salvo en los casos que aplique la presunción del numeral 16.2. Por su parte, el supuesto infractor puede demostrar que no ha incurrido en las conductas sancionadas en el artículo 1 de la Ley, y conforme al presente Reglamento.

Artículo 18.- Determinación de la sanción

18.1 Las sanciones que podrán imponerse serán las siguientes:

- a. Multa equivalente al 2,5% de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT).
- b. Suspensión del servicio telefónico, que podrá ser de las llamadas salientes o de llamadas salientes y entrantes, según lo determine la resolución respectiva. El tiempo de duración de la suspensión será de hasta un (01) año, que será determinado en cada caso concreto en atención a la gravedad de la infracción o la reincidencia y sus resultados.

Corresponde a la DGCSC, según sea la gravedad de la llamada malintencionada y sus resultados, disponer el empleo de uno de los tipos de sanción (literales a o b), o la conjunción de ambos tipos de sanción (literales a y b), caso en el cual el pago de la multa podrá dejar sin efecto la suspensión conexas.

18.2 La reincidencia será tenida en cuenta a efectos de graduar la sanción correspondiente.

18.3 En el caso de que la primera sanción hubiera sido multa, se sancionará al reincidente con la sanción de suspensión del servicio telefónico, conforme con lo dispuesto en los numerales 18.1 y 18.5 del Reglamento

18.4 La consideración de un sujeto responsable como reincidente se efectuará aún en el caso que la resolución que impuso la sanción anterior a la infracción reiterada, esté referida a cualquier otro servicio telefónico de titularidad de aquel.

18.5 La imposición de la sanción se determinará siguiendo el criterio de gradualidad y los principios de razonabilidad y proporcionalidad, además de lo señalado en la Directiva que aprobará la DGCSC.

Artículo 19.- Imposición de la sanción

19.1 Una vez comprobada la existencia de una llamada malintencionada y determinado quién es el sujeto responsable, la DGCSC impondrá la sanción respectiva a través de una resolución directoral que será notificada al sujeto responsable.

19.2 La decisión adoptada podrá ser impugnada observándose los plazos previstos en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

19.3 Una vez que la sanción hubiere quedado firme o causado estado, se comunicará al concesionario del servicio telefónico la sanción que ha sido impuesta, a fin que éste proceda con la recaudación de la multa y/o suspensión del servicio telefónico, según corresponda, siguiendo para tales efectos el procedimiento dispuesto por la Directiva que aprobará la DGCSC.

Artículo 20.- Suspensión cautelar

20.1 La DGCSC podrá disponer la suspensión cautelar de las llamadas salientes a un determinado servicio telefónico, cuando de la información que reciba de las entidades que brindan atención de emergencias y urgencias y/o de la información recabada en los procedimientos administrativos sancionadores a su cargo, prevea razonadamente que de no disponer la referida suspensión, se continuarán realizando llamadas malintencionadas desde el servicio telefónico en cuestión, que impedirán u obstaculizarán el normal funcionamiento de las centrales telefónicas de emergencias y urgencias.

20.2 La suspensión cautelar de las llamadas salientes será ejecutada por el concesionario del servicio telefónico en el plazo de un (01) día hábil contado desde la notificación del requerimiento del MTC. Serán de aplicación para estos casos, lo dispuesto en los numerales 21.2, 21.3 y 21.4 del artículo 21.

20.3 La suspensión cautelar de las llamadas salientes podrá ser levantada por la DGCS, de oficio o a pedido de parte, cuando el abonado o usuario del servicio telefónico respectivo se apersona al MTC y aporte elementos que no pudieron ser considerados en el momento de su adopción.

20.4 El concesionario del servicio telefónico respectivo, ejecutará el levantamiento de la suspensión cautelar dentro del plazo de un (1) día hábil de recibido el correspondiente requerimiento del MTC.

CAPÍTULO V

DE LA APLICACIÓN DE LA SANCIÓN

Artículo 21.- Aplicación de las sanciones

21.1 El concesionario del servicio telefónico que haya sido notificado del pronunciamiento del MTC referido en el numeral 19.3 del Reglamento, deberá realizar, bajo responsabilidad, las acciones que se indican en el artículo 22, según corresponda.

21.2 Los costos administrativos que generen la imposición de la sanción, serán asumidos por el sujeto responsable. Entre los referidos costos, se considera a los que correspondan a la reconexión del servicio telefónico suspendido en el marco de la Ley y el presente Reglamento.

21.3 El concesionario del servicio telefónico está obligado a informar al sujeto responsable sobre el motivo de sanción de manera previa a la aplicación de la misma que efectuará conforme al artículo 22, empleando para ello cualquier modalidad de comunicación que deje constancia de su envío y/o recepción. Dicha información deberá encontrarse también disponible en el servicio de atención y asistencia con el que cuenta el concesionario del servicio telefónico, conforme lo dispuesto en las Condiciones de Uso.

21.4 En el plazo de tres (03) días hábiles de notificado el pronunciamiento referido en el numeral 19.3 del Reglamento, el concesionario del servicio telefónico deberá comunicar a la DGCS el estado de la aplicación de la sanción impuesta al sujeto responsable, indicando las medidas adoptadas de conformidad con lo dispuesto en los numerales 22.1 o 22.2 y, en su caso, especificando si se verifica algún supuesto de imposibilidad de recaudación de la multa y/o aplicación de suspensión referido en el numeral 22.3.

21.5 Toda recaudación de multa, parcial o total, o suspensión del servicio telefónico, que efectúen los concesionarios del servicio telefónico en el marco de la Ley y el presente Reglamento, será comunicada al MTC siguiendo las disposiciones de las Directivas que complementen al presente reglamento.

Artículo 22.- Recaudación de la multa y suspensión del servicio

22.1 En caso la sanción impuesta haya sido una multa, el concesionario del servicio telefónico deberá proceder de la siguiente manera:

- a. Deberá incluir el monto de la multa, como aviso de recaudación, en el recibo de pago de cualquier servicio telefónico activo de las modalidades post-pago o control, de titularidad del sujeto responsable. Si el sujeto responsable no fuera titular de ningún servicio telefónico activo en las modalidades antes mencionadas pero sí de al menos un servicio en la modalidad pre-pago, el concesionario procederá según lo establecido en el literal b siguiente.

La cobranza de la multa en servicios telefónicos post-pago o control, deberá ser incluida en el recibo correspondiente al ciclo de facturación inmediato posterior a aquel que se encontraba en curso en la fecha de comunicación del pronunciamiento del MTC, referido en el numeral 19.3. El aviso de recaudación de la multa será incluido durante un máximo de dos ciclos de facturación.

En caso de falta de pago del íntegro de la multa transcurrido los dos ciclos de recaudación asociados a los ciclos de facturación respectivos, el concesionario del servicio telefónico deberá, según corresponda:

- (i) cuando la sanción de suspensión haya sido impuesta de manera conexa a la multa, deberá suspender el servicio telefónico en cuyo recibo se incluyó el aviso de recaudación de multa, por el período que resulte aplicable. Si el íntegro de la multa no fuera recaudado al término del período de suspensión, comunicará a la DGCS la imposibilidad total o parcial de su recaudación.
 - (ii) cuando la multa haya sido impuesta como única sanción y el sujeto responsable cuente con al menos un servicio telefónico en la modalidad pre-pago bajo su titularidad, deberá descontar los montos recargados en todos los servicios telefónicos pre-pago del sujeto responsable, hasta cubrir el importe de la multa. Estos descuentos se efectuarán hasta por tres (3) meses desde realizado el primer descuento y si transcurrido dicho plazo no se hubiera podido recaudar el íntegro de la multa, comunicará a la DGCS la imposibilidad total o parcial de su recaudación.
 - (iii) cuando la multa haya sido impuesta como única sanción y el sujeto responsable no cuente con ningún servicio telefónico en la modalidad pre-pago, comunicará a la DGCS la imposibilidad total o parcial de su recaudación. No obstante, si el sujeto responsable fuera titular de otros servicios telefónicos post-pago o control, las acciones de recaudación podrán proseguir en los recibos telefónicos de hasta dos (2) servicios telefónicos del sujeto responsable, según lo determine el MTC.
- b. En caso la sanción sea la multa y el sujeto responsable sólo tuviera bajo su titularidad, uno o más servicios telefónicos en la modalidad pre-pago, el concesionario deberá descontar los montos recargados en todos los

servicios telefónicos, hasta un monto equivalente al importe de la multa. Estos descuentos se efectuarán hasta por tres (3) meses desde la fecha de notificación del pronunciamiento del MTC referido el numeral 19.3 del Reglamento.

En caso que los descuentos realizados no hayan cubierto el íntegro de la multa transcurridos los tres (3) meses señalados en el párrafo precedente, el concesionario del servicio telefónico deberá, según corresponda:

- (i) cuando la multa haya sido impuesta como única sanción, comunicará a la DGCSC sobre la imposibilidad total o parcial de recaudar el íntegro de la multa.
- (ii) cuando la suspensión haya sido impuesta como sanción conexas a la multa, deberá suspender cualquier servicio telefónico activo de titularidad del sujeto responsable, por el período que resulte aplicable; asimismo, si el íntegro de la multa no fuera recaudado al término del período de suspensión, comunicará a la DGCSC la imposibilidad total o parcial de su recaudación.

22.2 En caso la sanción sea la suspensión del servicio telefónico, el concesionario del servicio telefónico deberá aplicar la suspensión en cualquier servicio telefónico activo de titularidad del sujeto responsable, en el plazo de tres (03) días hábiles contados desde la notificación del pronunciamiento del MTC referido en el numeral 19.3 del Reglamento; debiendo mantener la suspensión por el plazo que resulte aplicable.

Si la suspensión no puede ejecutarse por no encontrarse activo ningún servicio telefónico del sujeto responsable, la suspensión se ejecutará una vez que el primer o único servicio telefónico se reactive, siempre que la reactivación se produzca dentro de los tres (3) meses contados desde la notificación del pronunciamiento del MTC referido en el numeral 19.3 del Reglamento. Pasado dicho plazo, el concesionario del servicio telefónico deberá comunicar a la DGCSC la imposibilidad de aplicar la sanción.

22.3 En caso que al momento de la ejecución de la sanción el sujeto responsable no fuera titular de ningún servicio telefónico, el concesionario del servicio telefónico deberá comunicar a la DGCSC la imposibilidad de ejecutar la sanción.

Artículo 23.- Ejecución coactiva

23.1 Agotadas las posibilidades de recaudación de la multa conforme a lo dispuesto en el numeral 22.1 del Reglamento, el concesionario del servicio telefónico deberá informar tal situación a la DGCSC dentro del plazo referido en el numeral 21.4 del Reglamento, a fin que se dispongan las acciones necesarias para su cobro.

23.2 La Oficina General de Administración del MTC deberá adoptar las medidas que, en el marco de sus funciones, resulten necesarias para viabilizar la aplicación de la sanción de la multa impuesta al sujeto responsable, siguiendo para tales efectos las disposiciones contenidas en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 26979, Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva, aprobado por el Decreto Supremo N° 018-2008-JUS.

CAPÍTULO VI

DEL DESTINO DE LA RECAUDACIÓN DE LAS MULTAS

Artículo 24.- De los beneficiarios de las multas

24.1 Los montos recaudados por el concesionario del servicio telefónico deberán ser transferidos a la Oficina General de Administración del MTC, en la forma y oportunidad que disponga la Directiva que para tales efectos aprobará dicha Oficina General.

24.2 La Oficina General de Administración del MTC deberá consolidar el total de los montos procedentes de la recaudación realizada, así como aquellos derivados de la aplicación de la Ejecución Coactiva, desagregado por montos en función de los números de emergencias y urgencias que recibieron las llamadas malintencionadas.

24.3 La recaudación de las multas impuestas a los sujetos responsables de las llamadas malintencionadas realizadas a los números de emergencias y urgencias, serán distribuidos en partes iguales entre la Policía Nacional del Perú y el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

24.4 La recaudación de las multas impuestas a los sujetos responsables de las llamadas malintencionadas realizadas a los demás servicios especiales básicos se destinará al FITEL.

CAPÍTULO VII

DE LAS CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN

Artículo 25.- Campañas de difusión

25.1 El MTC realizará campañas de difusión a los usuarios del servicio telefónico, informando sobre las infracciones, sanciones y demás disposiciones establecidas en la Ley y el Reglamento, con la finalidad de disuadir la realización de llamadas malintencionadas a los números de emergencias y urgencias.

25.2 Para tal efecto, las campañas de difusión tomarán en cuenta las siguientes acciones:

- a. El MTC, a través de su Oficina de Imagen Institucional, realizará lo siguiente:
- (i) Diseñará el concepto creativo que incluirá el mensaje único a ser transmitido en la radio, la televisión y otros medios que establezca.
 - (ii) Elaborará los spots publicitarios a ser transmitidos en la radio y televisión.
 - (iii) Elaborará el Plan de Medios de los spots publicitarios de radio y televisión, así como de otros medios que establezca.
 - (iv) Elaborará el diseño del material impreso, tales como afiches y volantes para su distribución a nivel nacional.

La Oficina de Imagen Institucional del MTC coordinará con la DGCSC a fin de contar con la información necesaria para la campaña de difusión.

- b. Las entidades que brindan atención de emergencias y urgencias a través de los servicios especiales básicos, publicarán en su página web, un banner informativo que será alcanzado por la DGCSC.
- c. El concesionario del servicio telefónico que disponga de una página web de Internet deberá incluir en su página principal un banner informativo, visiblemente notorio y de fácil acceso, que será alcanzado por la DGCSC. Dicho banner no podrá ser una ventana emergente (pop-up).

Corresponderá al concesionario del servicio telefónico, la difusión del mensaje único que será alcanzado por la DGCSC, el cual deberá ser puesto a conocimiento de los titulares de los servicios telefónicos a través de locuciones automáticas informativas y/o mensajes cortos de textos informativos, con una periodicidad no menor a una vez al mes, debiendo comunicar a la DGCSC, el primer día hábil de cada año, la relación de las fechas y la modalidad en que se realizará la difusión.

- d. Los operadores de los servicios de radiodifusión asumirán los costos que irrogue la emisión de los spots de radio y televisión, según corresponda, los cuales serán proporcionados por la DGCSC, conforme al Plan de Medios.

25.3 La evaluación del impacto de la campaña de difusión será realizada por la Oficina de Imagen Institucional del MTC, cuyo resultado determinará la frecuencia o permanencia de cada una de las acciones previstas en el presente artículo.

TÍTULO II

DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓN INTEGRADO MEDIANTE UN NÚMERO ÚNICO DE EMERGENCIAS Y URGENCIAS A NIVEL NACIONAL

Artículo 26.- Del Sistema de Comunicación Integrado

El Sistema de Comunicación Integrado mediante un Número Único de Emergencias y Urgencias a Nivel Nacional, integra a través de un número único a nivel nacional, las comunicaciones destinadas para la atención de emergencias y urgencias, constituyendo una plataforma y herramienta tecnológica que facilita a las entidades que brindan atención de emergencias y urgencias, la respuesta y atención inmediata a los requerimientos en el ámbito de las emergencias y urgencias de la ciudadanía.

Artículo 27.- De los Objetivos

El Sistema de Comunicación Integrado mediante un número único de emergencias y urgencias, contempla los siguientes objetivos:

- a. Unificar los distintos números de emergencias y urgencias, a fin de facilitar la recordación a la población.
- b. Contribuir a la reducción del tiempo de respuesta para la atención de emergencias y urgencias por parte de las entidades correspondientes.
- c. Coadyuvar a gestionar las emergencias y urgencias de forma proactiva.
- d. Mejorar la coordinación entre las entidades frente a una emergencia y urgencia.
- e. Consolidar y monitorear la información para la toma de decisiones y el control de una emergencia y urgencias por la entidad competente.
- f. Generar el manejo eficiente de los recursos institucionales.

Artículo 28.- De las condiciones mínimas para su implementación y operación

28.1 Para la implementación y operación del Sistema de Comunicación Integrado mediante un número único de emergencias y urgencias, deberán contemplarse las siguientes condiciones mínimas:

28.2 Por parte del MTC:

- a. De carácter general:
- i) Su implementación será gradual y podrá ejecutarse en función a determinadas áreas geográficas y/o números de emergencias y urgencias (105, 106, 110, 116, entre otros).
 - ii) Deberá contemplar la coexistencia del número único de emergencia nacional con los números atribuidos a las entidades que brindan la atención de emergencias y urgencias.
 - iii) Operará de forma permanente las 24 horas del día, todos los días del año.
 - iv) Deberá considerar aspectos tales como adquisición de equipamiento (hardware y software) y de licencias y actualizaciones, así como necesidades de mantenimiento, capacitación y construcción de infraestructura civil, entre otros.
 - v) La edificación donde se implemente deberá ser antisísmica, asimismo deberá contar con ambientes adecuados para la operación y gestión integral de las emergencias y urgencias, lo que incluye aspectos de seguridad.
- b. De carácter técnico:
- i) En el diseño del Sistema se deberá:
 - Contemplar un sistema integrador que permita las comunicaciones a través de varios canales o medios tecnológicos (mensajes de texto, correo electrónico, radio HF/VHF, entre otros).
 - Considerar una plataforma tecnológica que permita ser escalable, interoperable e integrable.
 - Garantizar la continuidad en su funcionamiento, a través de la redundancia en sus sistemas, enlaces y equipos que resulten necesarios, lo que incluye el respaldo de energía y el establecimiento de planes de contingencia.
 - Observar la norma técnica sobre "Estándares y Especificaciones de Interoperabilidad del Estado Peruano", aprobado por Resolución Ministerial N° 381-2008-PCM y sus actualizaciones, así como las normas y estándares de organismos internacionales reconocidos para Centros de Atención de Emergencias.
 - Contemplar aspectos de seguridad, conservación y resguardo de la información que contenga.
 - Contemplar información sobre la localización de la llamada, de manera aproximada al lugar donde se origina la comunicación, según la normativa vigente.
 - Permitir la verificación automática de la titularidad del servicio telefónico desde el que se realiza la llamada en el Servicio de Información de Guía Telefónica y en el servicio de consulta de titularidad de servicios públicos móviles, definidos en las Condiciones de Uso u otras normas sobre la materia.
- c. De carácter administrativo:
- i) El Sistema debe contemplar mecanismos que permitan verificar los datos de las emergencias (sistema de grabación).
 - ii) Se deberá especificar las competencias y habilidades que debe tener el personal operador del Sistema, a efectos de que sean atendidos por especialistas.
 - iii) Se deberá contemplar la atención de las comunicaciones, por lo menos en los idiomas oficiales del Perú.

28.3 Por parte del concesionario del servicio telefónico:

- a. El concesionario del servicio telefónico, deberá brindar las facilidades que le sean requeridas en sus redes y/o sistemas, para que el MTC implemente los mecanismos necesarios que permitan en cada comunicación destinada a las emergencias y urgencias, obtener la localización de la llamada de manera aproximada del lugar donde se encuentra físicamente la persona que origina la comunicación de emergencias y urgencias.
- b. Los referidos concesionarios deberán brindar al MTC cualquier otra facilidad adicional en sus redes y/o sistemas y proveer toda información que le sea requerida para la implementación y operación del Sistema de Comunicación Integrado mediante un número único de emergencias y urgencias.

28.4 Por parte de las entidades que brindan atención de emergencias y urgencias:

- a. Las entidades que brindan atención de emergencias y urgencias deberán actualizar y perfeccionar los procedimientos y actuaciones que tienen a su cargo, para la atención oportuna y adecuada respuesta a las emergencias y urgencias.
- b. Las referidas entidades, deberán de proveer al MTC la información necesaria para la implementación y operación del Sistema, lo que incluye los procedimientos y actuaciones referidas en el párrafo precedente.

Artículo 29.- Responsabilidad del MTC

29.1 El MTC es la entidad responsable para la implementación, operación y mantenimiento del "Sistema de Comunicación Integrado mediante un número único de emergencias y urgencias a nivel nacional". El financiamiento de dicho sistema se efectuará a cargo de su presupuesto institucional, así como con recursos provenientes de donaciones, cooperación técnica internacional, y otras fuentes de financiamiento, con sujeción a la normatividad vigente.

29.2 La implementación del "Sistema de Comunicación Integrado mediante un número único de emergencias y urgencias a nivel nacional", y/o su operación y mantenimiento, podrá ser adjudicada a empresas privadas especializadas. De ser asumida por el MTC, la implementación, operación y mantenimiento del referido sistema se encontrará a cargo del órgano que designe el Viceministro de Comunicaciones.

Artículo 30.- Responsabilidad de las entidades que brindan atención de emergencias y urgencias

30.1 Cada entidad que brinda atención de emergencias y urgencias, es responsable de la oportuna atención y adecuada respuesta de las mismas, en el ámbito de sus competencias.

30.2 Para efectos de lo dispuesto en el numeral precedente, las entidades establecerán sus respectivos procedimientos y protocolos para la atención de emergencias y urgencias que se encuentren a su cargo, debiendo dimensionar sus recursos tales como vehículos (patrulleros, ambulancias, otros, según corresponda), equipos de auxilio médico, implementos de rescate y salvamento de accidentes, incendios, inundaciones, contaminación química, u otros que sean requeridos para el cumplimiento de sus respectivas funciones; así como contar con personal debidamente capacitado para la atención de emergencias y urgencias, en labores operativas y administrativas.

30.3 Las medidas que adopte cada entidad que brinda atención de emergencias y urgencias, se financiarán con cargo a su respectivo presupuesto institucional y otras fuentes de financiamiento, con sujeción a la normatividad vigente.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA.- Las entidades que brindan atención de emergencias y urgencias adoptarán medidas que disuadan la comisión de llamadas malintencionadas desde un servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos, tales como la toma inicial de datos a la persona llamante, la advertencia de la grabación del contenido de la llamada, entre otras.

SEGUNDA.- Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento se harán extensivas, en lo que resulte aplicable, a las entidades que cuentan con centrales telefónicas de información. La Directiva que aprobará la DGCSC desarrollará el procedimiento administrativo sancionador para las llamadas malintencionadas que reciban las referidas centrales telefónicas.

TERCERA.- El MTC mediante Resolución Ministerial, podrá incluir y/o modificar los términos y definiciones previstos en el artículo 3 del presente Reglamento, así como, las disposiciones que resulten necesarias para el cumplimiento del objeto del presente Reglamento.

CUARTA.- Los abonados o usuarios que consideren haber sido afectados por cobros o suspensiones en aplicación irregular de la Ley N° 29924 o el presente Reglamento por parte del concesionario del servicio telefónico, podrán presentar los reclamos respectivos según la normativa definida por OSIPTEL. El concesionario del servicio telefónico podrá emplear la comunicación del MTC referida en el numeral 19.3 del Reglamento, como prueba de que el cobro o la suspensión se han realizado de conformidad con la Ley N° 29924 y su reglamento y, por ende, se han tratado de medidas regulares y legales.

QUINTA.- Las sanciones aplicadas en cumplimiento de la Ley N° 29924, serán publicadas en la página web del MTC, una vez que estas se encuentren firmes administrativamente.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

PRIMERA.- La DGCSC y la Oficina General de Administración del MTC, elaborarán y aprobarán las Directivas necesarias en el marco de sus competencias respectivas, para el cumplimiento y aplicación del presente Reglamento y la Ley N° 29924, en un plazo no mayor de 45 días calendario, de aprobado el Reglamento.

SEGUNDA.- El presente Reglamento entrará en vigor dentro de un plazo de seis (06) meses de aprobadas las Directivas referidas en la disposición precedente.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

REGLAMENTO DE LA LEY N° 29924, LEY QUE SANCIONA LA REALIZACIÓN DE LLAMADAS MALINTENCIONADAS A LAS CENTRALES TELEFÓNICAS DE EMERGENCIAS Y URGENCIAS**1 ANTECEDENTES**

En el Perú la existencia de llamadas a los números telefónicos de los servicios especiales básicos destinados a la atención de emergencias, urgencias u otros que resultan ser falsas, perturbadoras o bloqueadoras; ocasionan la movilización innecesaria de recursos por parte de las entidades que brindan atención de emergencias, urgencias o información, afectando la actuación rápida, coordinada y eficaz, para el auxilio y atención al ciudadano.

Así, considerando únicamente los casos registrados por el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, se tiene que aproximadamente el 97% de las llamadas en promedio mensual, que estos reciben en sus centrales de emergencias y urgencias no se asocian a una emergencia o urgencia real. Similar situación atraviesa la Policía Nacional del Perú, que en promedio mensual recibe 83% de llamadas falsas, perturbadoras o insultantes.

Para hacer frente a esta situación, mediante Ley N° 29924, se aprobó la Ley que sanciona la realización de llamadas malintencionadas a las centrales telefónicas de emergencias y urgencias, con el propósito de minimizar y disuadir la alta incidencia de este tipo de llamadas a las entidades que brindan atención de emergencias, urgencias o información a través de servicios especiales básicos. La referida Ley ha dispuesto que corresponderá al Ministerio de Transportes y Comunicaciones la elaboración de su Reglamento.

2 PROPUESTA NORMATIVA**Disposiciones Generales**

Se establece el ámbito de aplicación del Reglamento, el cual, acorde con la Ley N° 29924, comprende lo siguiente:

- Las personas naturales y/o jurídicas que efectúen o permitan que se realicen llamadas, desde cualquier teléfono que se encuentre bajo su control, a los servicios especiales básicos destinados para la atención de emergencias, urgencias o información.
- Las entidades que brindan atención de emergencias y urgencias, tales como la Policía Nacional del Perú, el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, el Instituto Nacional de Defensa Civil, el Ministerio de Defensa (Guardacostas), el Ministerio de Salud, ESSALUD, las demás entidades referidas en los servicios especiales básicos definidos en el Plan Técnico Fundamental de Numeración.
- Los concesionarios de los servicios públicos de telecomunicaciones que brindan servicios telefónicos.

Asimismo, el Reglamento establece el listado de números de emergencias y urgencias, precisando que podrán ser incluidos en dicha numeración, otros números conforme lo determine el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Cabe precisar que se excluye del listado de números de emergencias y urgencias al número corto 119, debido a que el referido servicio corresponde a una alternativa temporal a la comunicación telefónica, a ser activado únicamente cuando el Instituto Nacional de Defensa Civil - INDECI comunique la ocurrencia de una emergencia, conforme lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 051-2010-MTC.

Clasificación de las llamadas malintencionadas y responsabilidad por su realización

A efectos de otorgar los incentivos adecuados para el cumplimiento de los objetivos establecidos en la Ley N° 29924, el Reglamento contiene una distinción entre autoría y responsabilidad¹. Así, será considerado como autor o llamante, a la persona natural o sistema automatizado que realice una llamada malintencionada mediante un servicio telefónico, en tanto el responsable será la persona natural o jurídica que asumirá la responsabilidad conforme a lo dispuesto por la citada Ley y que será determinada en el procedimiento administrativo sancionador respectivo.

De otro lado, el Reglamento establece la clasificación de las llamadas malintencionadas del siguiente modo:

- Falsas, en caso el llamante dé señales o alarme respecto de la presencia de fuego, bomba explosiva, delito, violencia familiar o exprese necesidad de auxilio médico o refiera cualquier otra emergencia o urgencia que no se sustente en una situación existente o en la creencia razonable de dicha situación.
- Perturbadora, en caso el llamante, a pesar de haber sido advertido que se trata de un número de emergencia, urgencias o información, pregunte de modo reiterado por alguien, insulte, ofenda, amenace, realice bromas o efectúe cualquier otro acto de índole similar.
- Bloqueadora, en caso el llamante efectúe más de una llamada a cualquier sistema o central telefónica de emergencias, urgencias o información, en la que permanezca en silencio u ocupe la línea telefónica del referido sistema o central.

¹ NIETO, Alejandro. Derecho Administrativo Sancionador. Cuarta edición. Editorial Tecnos. Madrid, 2005. P. 460-466.

Identificación de llamadas malintencionadas y seguridad de la información

La Ley N° 29924 dispone que, la identificación de las llamadas malintencionadas a las centrales telefónicas de emergencias y urgencias no vulnera el derecho al secreto de las telecomunicaciones. En dicho ámbito, se establece lo siguiente:

- Corresponde a las entidades que brindan atención de emergencias y urgencias, la identificación preliminar de las llamadas malintencionadas, debiendo implementar para tales efectos, sistemas de grabación de las llamadas que reciban en sus centrales telefónicas. El contenido de dichas llamadas será empleado como medio probatorio que acredite su carácter malintencionado.

Según se ha señalado, la Ley N° 29924 ha considerado que la identificación de las llamadas malintencionadas no constituye vulneración del derecho al secreto de las telecomunicaciones. En tal sentido, la grabación que se efectúe para la identificación preliminar de las llamadas malintencionadas, no vulnera ningún derecho fundamental y por ende, no constituye prueba ilícita de conformidad con el artículo 159 del Nuevo Código Procesal Penal.

- Las entidades que brindan atención de emergencias y urgencias deberán contar con un Registro de Incidencias, el mismo que deberá mantenerse de manera permanente y bajo condiciones de seguridad y resguardo que garanticen el cumplimiento de los fines de la Ley N° 29924.
- Cada entidad alcanzará a la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del MTC, como máximo el tercer día hábil de cada mes, la información antes referida, la cual conformará el Registro Consolidado de Incidencias. Asimismo, dentro del mismo plazo deberán también alcanzar a la referida Dirección la grabación de las presuntas llamadas malintencionadas.
- La Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del MTC alcanzará al concesionario, al décimo quinto día hábil de cada mes, la relación de números telefónicos empleados para efectuar llamadas malintencionadas, de acuerdo al listado que figure en el Registro Consolidado de Incidencias, con la finalidad que este último proceda a identificar a los titulares. A más tardar el tercer día hábil siguiente, el concesionario deberá brindar a la referida Dirección, información de las personas naturales o jurídicas titulares de los servicios telefónicos empleados para realizar la llamada malintencionada.

Cabe agregar que, la entrega de información antes referida, no constituye una trasgresión de la obligación del concesionario de la obligación de protección de los datos personales de los titulares de estos servicios; toda vez que ello se efectúa en el marco de lo dispuesto en el literal 1 del artículo 14² de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

- Valiéndose de la identificación de los titulares de servicios empleados para efectuar llamadas malintencionadas y del análisis de los elementos de prueba con los que cuente, la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del MTC pondrá en conocimiento de los referidos titulares el inicio del procedimiento sancionador respectivo, siguiendo para tales efectos, la Directiva que contendrá el procedimiento que aprobará la referida Dirección General. Durante el desarrollo del procedimiento administrativo sancionador, el presunto responsable podrá emplear las pruebas admitidas por el ordenamiento vigente a fin de eximirse de responsabilidad; sin perjuicio de que la carga de la prueba corresponda como regla general al Estado.
- Culminado el procedimiento administrativo sancionador, mediante pronunciamiento notificado al sujeto sancionado y que hubiere quedado firme o causado estado, en el que se establezca la existencia de una llamada malintencionada y se determine al responsable, la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del MTC pondrá ello a conocimiento del concesionario del servicio telefónico, solicitando la aplicación de la sanción (recaudación de la multa y/o suspensión del servicio telefónico) que corresponda.

Registro de Incidencias y el Registro Consolidado de Incidencias

Acorde con la Ley N° 29924, cada entidad que brinde atención de emergencias y urgencias deberá contar con un Registro de Incidencias sobre las llamadas malintencionadas, dando cuenta mensual al MTC, para la tramitación de los procedimientos administrativos que correspondan y, en su caso, aplicación de las sanciones respectivas.

De acuerdo a ello el Reglamento dispone que, es responsabilidad de cada entidad que brinda atención de emergencias y urgencias implementar las condiciones que garanticen la reserva de la información recabada, que incluya cualquier dato personal que permita identificar o hacer identificable al llamante o al titular del servicio telefónico.

Por otro lado, el Reglamento establece que las entidades que brindan atención de emergencias y urgencias deberán almacenar en sus centrales el registro de cada número telefónico que origina una llamada malintencionada, así como conservar la información referida a las grabaciones, durante un período no menor de cuatro (04) años, contado desde la fecha en que se efectuó la llamada malintencionada.

Asimismo, a fin de contar con la información consolidada de todas las entidades que brindan atención de emergencias y urgencias, el Reglamento ha previsto que la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del

² Artículo 14. Limitaciones al consentimiento para el tratamiento de datos personales
No se requiere el consentimiento del titular de datos personales, para los efectos de su tratamiento, en los siguientes casos:
1. Cuando los datos personales se recopilen o transfieran para el ejercicio de las funciones de las entidades públicas en el ámbito de sus competencias. (...)

MTC, deberá tener a su cargo un Registro Consolidado de Incidencias, el mismo que tendrá una doble finalidad: por un lado, prevenir y monitorear la realización de este tipo de llamadas; y, por otro, advertir la ocurrencia de nuevas llamadas malintencionadas que puedan ser consideradas como reincidentes. La información contenida en este registro y la grabación de las presuntas llamadas malintencionadas, deberán conservarse durante un periodo no menor de cuatro (04) años.

Procedimiento administrativo sancionador

El procedimiento administrativo sancionador referido en el presente Reglamento, inicia con la notificación del pliego de cargos por parte de la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del MTC al presunto sujeto responsable y culmina con la aplicación de la sanción que le corresponda. El desarrollo de este procedimiento, sus etapas, plazos aplicables y órganos que intervienen se establecerán en una Directiva específica que la antedicha Dirección deberá aprobar.

Asimismo, el Reglamento efectúa una serie de precisiones sobre el sujeto responsable, enmarcadas en el primer párrafo del artículo 1 de la Ley N° 29924. Así también, en concordancia con el segundo párrafo del citado artículo 1, se establece la responsabilidad objetiva de las personas jurídicas y de los padres o representantes legales de menores u otras personas civilmente incapaces.

Se ha considerado también la situación en las que una persona se enfrenta a una creencia razonable sobre la real existencia de una situación de emergencia o urgencia como violencia doméstica, pandillaje, secuestro, u otra equivalente al momento en que efectuó la llamada. En este caso, no se genera responsabilidad administrativa.

Asimismo, se ha considerado situaciones en que una persona deja de tener el control efectivo del empleo que se haga de su servicio telefónico; por lo cual se han previsto los siguientes supuestos de exclusión:

- Celebración de un contrato con una empresa concesionaria del servicio público para la prestación del servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos.
- Pérdida, sustracción o robo del equipo terminal asociado al servicio telefónico.

En estos casos, el Reglamento ha dispuesto que corresponde al presunto infractor la carga de la prueba para acreditar la existencia del supuesto de exclusión alegado, en aplicación de los denominados principios de facilidad y disponibilidad probatorias³, en virtud de los cuales, corresponde aportar dichas pruebas a quien le resulte más sencillo proporcionarlas al menor costo, sea porque dicha prueba se encuentra en su poder, porque la posee un tercero de su entorno a quien facilitó el equipo telefónico; o, porque su producción requiere una actuación material del titular, que no puede efectuar la autoridad administrativa, como es el caso de la denuncia policial por pérdida, sustracción o robo. Lo anterior, ciertamente, es sin perjuicio del análisis de razonabilidad⁴ y actividad probatoria que deberán ser efectuados por la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del MTC, respecto de cada caso en particular.

Por otra parte, de determinarse la responsabilidad de una persona natural o jurídica cierta, corresponderá la aplicación de la sanción al titular del servicio, la misma que podrá ser:

- Multa equivalente al 2,5% de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT).
- Suspensión del servicio telefónico, que podrá ser de las llamadas salientes o de llamadas salientes y entrantes, según lo determine la resolución respectiva. Cabe señalar que el tiempo de duración de la sanción dependerá de la intensidad de la infracción o reincidencia y sus resultados, pudiendo ser de hasta un (01) año.

Asimismo, se plantea que la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del MTC, pueda disponer el empleo de uno de los tipos de sanción o la conjunción de ambos tipos de sanción, caso este último en el cual el pago de la multa podrá dejar sin efecto la suspensión conexa.

Cabe indicar que, la sanción a ser impuesta en cada caso concreto, tomará en cuenta la intensidad de la infracción y de sus resultados, en cuyo caso se tendrá en cuenta que la sanción funciona como una suerte de precio⁵, a partir de la cual la realización de determinadas actividades ilegales dejan de ser rentables para los infractores; por lo tanto, la disuasión óptima puede tomar en consideración incluso la diferencia patrimonial entre los diferentes tipos de infractores⁶, puesto que unos podrían encontrarse en una mejor situación que otros para efectuar el pago de la multa, lo cual podría implicar una disuasión insuficiente, respecto de los objetivos de la Ley N° 29924.

De otro lado, el Reglamento contiene también disposiciones para la aplicación de la reincidencia. Se considerará que existe reincidencia siempre que se cumplan dos condiciones:

- Que exista una resolución anterior firme o consentida en vía administrativa; y,

³ LÓPEZ MENUDO, Francisco (Dir.). El Derecho Administrativo en la Jurisprudencia. Primera edición. Lex Nova. Valladolid, 2010. P. 661-664.
⁴ Numeral 1.4 del artículo IV de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo Sancionador.

⁵ PASTOR, Santos. Sistema Jurídico y Economía. Editorial Tecnos S.A. Madrid, 1989. P. 170. No obstante, el que se haga referencia a precio para mostrar cómo funciona la sanción, no implica que esta sea del todo análoga al precio de mercado, en el sentido que la decisión de asumirla implica que la comisión de la infracción es socialmente deseable. (SHAVELL, Steven. Foundations of Economic Analysis of Law. Cambridge, 2004. P. 488-489.)

⁶ FRIEDMAN, Milton. "Delinquentes racionales y policía maximizadora de beneficios: Análisis económico de las leyes y de su cumplimiento". En: Economía y Sociedad. Mariano Tommasi y Kathryn Lenull (Eds.). Primera edición. Madrid, 2000. P. 64-65.

- Que la reiteración se haya producido en el plazo de un (1) año contado desde la infracción anterior y la notificación del inicio del nuevo procedimiento sancionador.

Por otro lado, se plantea que la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del MTC, pueda disponer la suspensión cautelar de las llamadas salientes de un determinado servicio telefónico, cuando de la información que reciba de las entidades que brindan atención de emergencias y urgencias y/o de la información recabada en los procedimientos administrativos sancionadores a su cargo, prevea razonadamente que de no disponer la referida suspensión cautelar, se continuarán realizando llamadas malintencionadas desde el servicio telefónico en cuestión, que impedirán u obstaculizarán el normal funcionamiento de las centrales telefónicas de emergencias y urgencias.

Esta medida, tiende a impedir que se produzcan afectaciones consecutivas a los servicios de emergencias y urgencias, por parte de personas que podrían tomar ventaja de los plazos y tiempos en los que debe incurrirse en el procedimiento administrativo sancionador respectivo, a fin de determinar la correspondiente responsabilidad.

Aplicación de la sanción y el destino de las multas

El éxito de una determinada regulación no solo depende de la probabilidad de detección de los comportamientos prohibidos y de la magnitud de la sanción a ser impuesta, sino también de su efectiva probabilidad de condena, es decir, de la materialización de la sanción impuesta.

Para tales efectos, el Reglamento ha establecido una serie de reglas no solo respecto de la aplicación de la sanción en sentido estricto, sino que además ha regulado aquellos supuestos en que los intentos de imponer las sanciones no puedan concretarse por una serie de circunstancias que podrían propiciar la elusión de responsabilidad por parte del responsable. De esta manera, se pretende evitar que las circunstancias que dificulten la aplicación de las sanciones, se constituyan en incentivos perversos para que el infractor del caso concreto u otros potenciales infractores, efectúen llamadas malintencionadas, desnaturalizando el objetivo perseguido por la Ley N° 29924 y el presente Reglamento.

Otra medida relacionada con la aplicación de la sanción considerada por el Reglamento, es que los costos administrativos generen la imposición de las sanciones, serán asumidos por el sujeto responsable, en virtud de lo dispuesto en el último párrafo del artículo 1 de la Ley N° 29924.

De otro lado, a fin de evitar reclamos en los que se pudiera alegar desinformación sobre los motivos que justifiquen el cobro de la multa o respecto de la suspensión del servicio, el Reglamento establece que el concesionario del servicio telefónico deberá informar a la persona natural y/o jurídica sancionada sobre las razones que sustentan la aplicación de la referida multa o suspensión, de manera previa a la aplicación de la sanción.

De otra parte, el Reglamento ha dispuesto que la recaudación de las multas de las llamadas malintencionadas realizadas a los números de emergencias y urgencias, sea distribuida en partes iguales entre la Policía Nacional del Perú y el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú. Asimismo, la recaudación de las multas impuestas a los sujetos responsables de las llamadas malintencionadas realizadas a los demás números de servicios especiales básicos será destinada al Fondo de Inversión de Telecomunicaciones – FITEL.

Cabe precisar que, en caso se agotaran las posibilidades de recaudación, el Reglamento ha dispuesto que dicha recaudación deberá efectuarse en el marco de lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 26979, Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva, aprobado por el Decreto Supremo N° 018-2008-JUS.

Campaña de difusión

La Ley N° 29924 ha dispuesto que el MTC deberá efectuar campañas de difusión de las infracciones, sanciones y demás disposiciones entre los usuarios de servicios públicos. Se busca generar conciencia sobre las consecuencias derivadas de un empleo inadecuado del servicio telefónico.

Asimismo, se establece que la referida información se difundirá a través de la radio y televisión, además de las páginas web de las entidades que brindan atención de emergencias y urgencias, y de los concesionarios del servicio telefónico. Para tales efectos, la Oficina de Imagen Institucional del MTC en coordinación con la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del MTC determinará el contenido, la frecuencia y la modalidad en que se efectuará la difusión, evaluando el impacto de la referida campaña, lo cual servirá para determinar la frecuencia o permanencia de la misma.

Sistema de Comunicación Integrado mediante un Número Único de Emergencias y Urgencias a Nivel Nacional

La Ley N° 29924 dispone que los sectores pertinentes del Poder Ejecutivo, con cargo a sus presupuestos institucionales destinarán los recursos necesarios para el mejoramiento, implementación y equipamiento de las centrales de las entidades que brindan servicios de atención de emergencias y urgencias, las cuales deberán contar con sistemas informáticos de control estadístico. Asimismo se ha establecido que el MTC implementará y ejecutará de manera gradual un sistema de comunicación integrado mediante un número único de emergencias y urgencias a nivel nacional, en el marco del Sistema Nacional de Inversión Pública.

Se establecen también, las condiciones mínimas para la implementación y operación del sistema de comunicación integrado mediante un número único de emergencias y urgencias a nivel nacional, las cuales deberán ser adoptadas por el MTC, el concesionario del servicio telefónico y las entidades que brindan atención de emergencias y urgencias.

Disposiciones Complementarias

El Reglamento contempla algunas alternativas para disuadir las llamadas malintencionadas que se efectúan desde un servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos, tales como la toma inicial de datos a la persona llamante, la advertencia de la grabación del contenido de la llamada, entre otras.

Asimismo, se establece que las disposiciones del Reglamento resultarán extensivas, en todo aquello que les resulte aplicable, a las entidades que cuentan con centrales telefónicas que permitan a los ciudadanos acceder a información inherente al servicio, a través de números cortos gratuitos establecidos como Servicios Especiales Básicos en el Plan Técnico Fundamental de Numeración, esto es, las centrales telefónicas de información. Para tales efectos, la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del MTC desarrollará el procedimiento administrativo sancionador para las llamadas malintencionadas que reciban las referidas centrales telefónicas.

Finalmente se dispone el plazo para la emisión de Directivas específicas por parte de la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones y la Oficina General de Administración del MTC, el cual no deberá exceder a cuarenta y cinco (45) días calendario. Asimismo, se dispone la oportunidad de entrada en vigor del referido Reglamento, el cual, considerando un plazo de adecuación e internalización de las disposiciones contenidas en la presente norma, será a los seis (06) meses de aprobadas las referidas Directivas.

3 ANALISIS COSTO - BENEFICIO

La proliferación de llamadas malintencionadas genera una serie de importantes externalidades negativas que afectan la prestación del servicio de atención de emergencias, urgencias o información a través de servicios especiales básicos. Dichas externalidades se traducen no solamente en la ocupación de recursos de red, lo cual puede producir la afectación de importantes bienes o intereses jurídicos, como es el caso de la protección de la vida, el cuerpo y la salud derivados de la falta de atención de una situación de emergencia o urgencia; sino que a su vez, generan costos significativos que son asumidos por la colectividad, la cual financia el mantenimiento de estos servicios, a través del pago de tributos.

No obstante, el principal perjuicio que este tipo de llamadas genera no recae necesariamente en costos monetarios, sino más bien en otros de tipo no monetario, relacionados con el grueso de llamadas que se sustentan en una verdadera situación de emergencia o urgencia y que no pueden ser debidamente atendidas como consecuencia de las llamadas malintencionadas. Así, por ejemplo, en el caso de la Policía Nacional del Perú (105), se tiene información que un 83% de llamadas entrantes a su central de atención de emergencias y urgencias difiere del verdadero uso para el cual se destinó este sistema de atención, es decir, se trata de llamadas malintencionadas. Similar es el caso del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (116), cuya central de atención de emergencias y urgencias atiende un 97% de este tipo de llamadas.

Por otro lado, los beneficios de la aprobación de las disposiciones contenidas en el Reglamento son los siguientes:

- Generar conciencia sobre las consecuencias del empleo inadecuado de las centrales telefónicas de emergencias y urgencias o información, mediante de campañas de difusión a los titulares y usuarios del servicio.
- Otorgar los incentivos adecuados para disminuir la incidencia de llamadas malintencionadas a las centrales telefónicas de emergencias y urgencias o información, así como establecer las reglas mínimas del procedimiento administrativo sancionador que resulta aplicable a las mismas.
- Establecer disposiciones sobre seguridad y resguardo de la información que sirva para identificar las llamadas malintencionadas y proceder a la sanción de los responsables.
- Establecer las condiciones mínimas para la implementación y operación del Sistema de Comunicación Integrado a través de un número único de emergencias y urgencias.

Como se advierte, si bien la presente norma irroga gastos, sobre todo en el aspecto referido a su implementación, operación y mantenimiento, en el balance, los beneficios de su implementación resultan sustancialmente superiores a los costos asociados, en la medida que se busca crear las condiciones necesarias para la prestación óptima del servicio de atención de emergencias, urgencias o información a través de servicios especiales básicos, en orden de contribuir a la salvaguarda de los bienes o intereses jurídicos que son su objeto de protección.

4 IMPACTO EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL

La presente norma desarrolla reglamentariamente la Ley N° 29924 y no genera ningún impacto en la legislación nacional. Asimismo, guarda consistencia con la regulación del Subsector Comunicaciones dispuesta por la Ley de Telecomunicaciones (Texto Único Ordenado aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC) y su Reglamento General (Texto Único Ordenado aprobado por Decreto Supremo N° 020-2007-MTC).