



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Dirección General de
Regulación y Asuntos
Internacionales de
Comunicaciones

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

INFORME N° 365-2018-MTC/26

A : JOSÉ AGUILAR REÁTEGUI
Director General de Regulación y Asuntos Internacionales de
Comunicaciones

De : WILMER AZURZA NEYRA
Coordinador de Redes y Gestión del Espectro Radioeléctrico

GLADYS PONCE CARVO
Especialista Legal

GIANCARLO TORRES TOLEDO
Asistente Legal

Asunto : Proyecto de Resolución Ministerial que modifica el numeral 2 y los
incisos 3.5.1 y 3.5.4 del punto 3.5 del numeral 3 del Plan Técnico
Fundamental de Numeración, aprobado por Resolución Suprema N°
022-2002-MTC

Ref. : a) Carta C. 00350-GG/2018 (P/D N° E-140461-2018)
b) Memorando N° 1250-2018-MTC/27 (P/D N° I-151549-2018)
c) Memorando N° 829-2018-MTC/26 (P/D N° I-151549-2018)
d) Oficio N° 584-2018/IN/DM (P/D N° E-169092-2018)
e) Memorando N° 758-2018-MTC/26 (P/D N° I-142523-2018)
f) Memorando N° 2725-2018-MTC/29 (P/D N° I-142523-2018)

Fecha : Lima, **14 AGO. 2018**

Tenemos el agrado de dirigirnos a ustedes, a fin de informar lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

- 1.1 Mediante documento de la referencia a), el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (en adelante, OSIPTEL) solicitó al Viceministerio de Comunicaciones la asignación de un número telefónico corto, comprendido entre los Servicios Especiales de Interés Social y Asistencial.
- 1.2 Con documento de la referencia b), la Dirección General de Concesiones en Comunicaciones (en adelante, DGCC) solicitó a esta Dirección General opinar si el OSIPTEL califica como una entidad que brinda Servicios Especiales de Interés Social y Asistencial.
- 1.3 A través del documento de la referencia c), esta Dirección General respondió a la consulta formulada por la DGCC precisando que OSIPTEL no califica como entidad que brinda Servicios Especiales de Interés Social y Asistencial; sin perjuicio de ello, se indicó que corresponde evaluar una propuesta normativa considerando la labor de



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Dirección General de
Regulación y Asuntos
Internacionales de
Comunicaciones

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

orientación a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones que realiza dicha entidad.

- 1.4 De otra parte, mediante documento de la referencia d), el Ministerio de Interior remitió a este Ministerio el Informe N° 000068-2018/IN/VSP/DGIS, a fin de solicitar la asignación del número de tres dígitos 911 para la prestación del Servicio Especial Básico "Central de Emergencias 911 – 911 Perú", para fortalecer la adecuada implementación del proyecto Centro de Comando, Control, Comunicaciones, Cómputo e Inteligencia (C4i).
- 1.5 Por otro lado, a través del documento de la referencia e), esta Dirección General solicitó a la Dirección General de Control y Supervisión en Comunicaciones (en adelante, DGCSC) realizar la verificación de la disponibilidad de todos los números para Servicios Especiales Básicos, indicados en el Plan Técnico Fundamental de Numeración.
- 1.6 En respuesta a ello, con documento de la referencia f), la DGCSC trasladó el Informe N° 0366-2018-MTC/29.CGMIC.cm, por el cual informa a esta Dirección General que los números 107, 111 y 114 se encuentran disponibles (libres), luego de la verificación de uso de los números especiales básicos del Plan Técnico Fundamental de Numeración.
- 1.7 Asimismo, mediante Oficio N° 496-2018/IN/DM, el Ministerio del Interior manifestó la necesidad de contar con un número corto para ofrecer a la comunidad una línea rápida para recibir denuncias e información que contribuya a la búsqueda, localización y protección de niños, niñas y adolescentes víctimas de desaparición. Del mismo modo, a través del Oficio N° 631-2018/IN/DM el Ministerio del Interior remitió a este Ministerio el Informe N° 193-2018-DIRNIC-PNP/DIRECTPTIM-DIVIBPD-AD, por medio del cual sustenta que es necesario contar con un número telefónico de tres dígitos que coadyuve en el accionar policial en los casos de personas desaparecidas que se encuentren en situación de vulnerabilidad y en alto riesgo.
- 1.8 Mediante Resolución Ministerial N° 539-2018-MTC/01.03, publicada el 17 de julio en el Diario Oficial El Peruano, se dispuso la publicación para comentarios del Proyecto Normativo por quince días calendario.
- 1.9 De esa manera, con Carta DMR/CE/N° 1213/18 registrada con P/D N° E-205431-2018, la empresa América Móvil Perú S.A.C. presentó comentarios sobre el Proyecto Normativo.
- 1.10 De igual forma, a través del correo electrónico de fecha 31 de julio de 2018, el ciudadano Carlos Alcocer formuló comentarios al Proyecto Normativo.
- 1.11 Asimismo, por medio de la Carta TDP-2487-AR-GER-18 registrada con P/D N° E-208357-2018, la empresa Telefónica del Perú S.A.A. remitió comentarios al Proyecto Normativo.



(Handwritten signature)





PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Viceministerio de Comunicaciones

Dirección General de Regulación y Asuntos Internacionales de Comunicaciones

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

1.12 Mediante Memorando N° 1814-2018-MTC/27, la DGCC remitió su opinión sobre los comentarios formulados al Proyecto Normativo.

II. SOBRE EL PEDIDO FORMULADO POR OSIPTEL MEDIANTE EL INFORME N° 00125-GPRC/2018

Mediante el Informe N° 00125-GPRC/2018, OSIPTEL sustentó que viene brindando a través de su central de orientación la atención a consultas, quejas y asistencia a los usuarios respecto de sus derechos y obligaciones como abonados de los servicios públicos de telecomunicaciones, siendo relevante tener en cuenta que la orientación se brinda a los usuarios a través del número telefónico 0-801-12121. Asimismo, el regulador también cuenta con otros canales de atención, presenciales y no presenciales, tales como correo electrónico, formulario web y redes sociales.

Al respecto, el artículo VI, numeral 2, de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹, establece que el Estado garantiza el derecho a la información de los consumidores, promoviendo que el sector público respectivo y el sector privado faciliten mayores y mejores espacios e instrumentos de información a los consumidores a fin de hacer más transparente el mercado, y velar por que la información sea veraz y apropiada para que los consumidores tomen decisiones de consumo de acuerdo con sus expectativas.

Por su parte, el artículo 84.1, literal d, del citado Código², establece que la tramitación de los procedimientos de reclamaciones interpuestas por los usuarios de los servicios públicos regulados, se rigen por el principio de transparencia. Por dicho principio, las reclamaciones de los usuarios deben ser atendidas y solucionadas, garantizando el acceso de éstos a la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa de las referidas reclamaciones.

Considerando el referido marco legal, se observa que el OSIPTEL brinda a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, orientación por vía telefónica -además de otras vías- a través del servicio FonoAyuda, cuyo número de acceso es de nueve (9) dígitos (v.g. 0-801-12121), a costo de llamada local para el usuario desde cualquier parte del país. Este servicio incluye orientación sobre los reclamos que tramita el regulador en su condición de segunda instancia administrativa, así como sobre los

¹ Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Artículo VI.- Políticas públicas

(...)

2. El Estado garantiza el derecho a la información de los consumidores promoviendo que el sector público respectivo y el sector privado faciliten mayores y mejores espacios e instrumentos de información a los consumidores a fin de hacer más transparente el mercado; y vela por que la información sea veraz y apropiada para que los consumidores tomen decisiones de consumo de acuerdo con sus expectativas.

² Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Artículo 64.- Principios generales aplicables a los procedimientos de reclamaciones en materia de servicios públicos regulados

64.1 En la tramitación de los procedimientos de reclamaciones interpuestas por los usuarios de los servicios públicos regulados, rigen los siguientes principios:

(...)

d. Principio de transparencia: Las reclamaciones de los usuarios deben ser atendidas y solucionadas, garantizando el acceso de estos al expediente y a la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa de las mismas, con las restricciones que establezca la Ley.





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Dirección General de
Regulación y Asuntos
Internacionales de
Comunicaciones

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

derechos, obligaciones y diferentes aspectos de los servicios ofrecidos y brindados por las propias empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Asimismo, cabe señalar que las empresas operadoras han implementado servicios de información y asistencia a sus usuarios, la cual es obligación contenida en la regulación contenida en sus contratos de concesión y detalladas en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Los referidos servicios utilizan numeración corta y no son tarifados al usuario en el caso de las empresas que facturan ingresos anuales superiores a ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias. Sin embargo, los referidos servicios no cuentan con determinada información que resulta relevante para los usuarios, como es la información relativa a la tramitación de expedientes de reclamos en segunda instancia administrativa, o bien cuentan con información que el usuario puede querer complementar o validar con información que brinde el OSIPTEL para, de este modo, incrementar la eficiencia de sus decisiones de consumo.

De otra parte, cabe mencionar que el rápido crecimiento del número de reclamos ha impactado en la capacidad tanto de procesamiento de información como de gestión del regulador, por lo que, ante esta realidad, el OSIPTEL ha venido desarrollando un conjunto de normativas e iniciativas con el objetivo de mejorar los atributos y la calidad del servicio y de atención a los usuarios.

De esa manera, el contexto de mercado actual se caracteriza, entre otros factores, por usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones que se enfrentan a: (i) una mayor diversificación y complejidad de la oferta de servicios, (ii) un flujo creciente de información con aspectos técnicos y comerciales novedosos, y (iii) un incremento en la cantidad agregada de los reclamos.

En ese contexto, OSIPTEL propone fortalecer el acceso a la central de orientación del OSIPTEL (FonoAyuda), facilitando el uso del mecanismo telefónico para recoger las inquietudes de los usuarios e identificar sus necesidades de información, así como para brindar en cada caso información vinculada a la inquietud o necesidad respecto de la cual se recibe la comunicación.

Una medida concreta para el referido fortalecimiento, es la sustitución del número de nueve dígitos del actual servicio FonoAyuda (v.g. 0-801-12121), por un número corto que se encuentre previsto en el Plan Técnico Fundamental de Numeración y que facilite su conocimiento y recordación por la ciudadanía en general, lo que incrementará las probabilidades de uso del servicio FonoAyuda.

En consecuencia, contando con un número corto, una mayor cantidad de usuarios y de posibles usuarios podrán contactar con el servicio FonoAyuda para reportar inquietudes y problemas sobre sus servicios de telecomunicaciones, así como para recibir información sobre sus requerimientos específicos.

Se considera importante fortalecer el acercamiento del usuario a OSIPTEL mediante la vía telefónica, considerando que la vía presencial genera para el usuario un conjunto de costos monetarios (v.g. transporte) y no monetarios (v.g. tiempo y planeamiento).



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Dirección General de
Regulación y Asuntos
Internacionales de
Comunicaciones

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Cabe señalar también que el usuario que cuente con información de calidad y de una fuente confiable vinculada a su servicio de telecomunicaciones, no en todos los casos terminará presentando un reclamo ante su empresa operadora por cuanto, precisamente, la información brindada puede generar que el usuario adopte una decisión distinta del reclamo, como resultado de un mejor conocimiento de sus derechos y obligaciones. Sin embargo, la inquietud del usuario quedará registrada y podrá ser analizada por el regulador para anticipar y/o solucionar situaciones similares que podrían afectar a un número indeterminado de usuarios.

En ese sentido, la implementación de un número telefónico corto de cuatro dígitos de fácil recordación, incentivaría el mayor uso del servicio FonoAyuda. Además, el OSIPTEL fortalecería una de sus principales fuentes de información, construyendo una relación bidireccional de retroalimentación sólida y creíble entre el regulador y los usuarios respecto de los problemas fundamentales asociados a los servicios públicos de telecomunicaciones.

En ese orden de ideas, cabe señalar que en el vigente Plan Técnico Fundamental de Numeración (en adelante, PTFN), aprobado mediante Resolución Suprema N° 022-2002-MTC, existe un conjunto de números cortos de cuatro dígitos que se encuentran disponibles (libres) y que forman parte de los Servicios Especiales de Interés Social y Asistencia, atribuidos por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones con el fin de coadyuvar en las necesidades colectivas de los miembros de una comunidad y que redundan en el bienestar general de la población.

En efecto, el PTFN dispuso en su inciso 2.10.4 la inclusión de los Servicios Especiales de Interés Social y Asistencial, que se definen de la siguiente manera:

"Son facilidades adicionales cuyo acceso es prestado de forma obligatoria por los concesionarios de los servicios públicos de telefonía fija y servicios móviles, y que requieren ser reconocidos por las redes de los citados servicios, con la finalidad de coadyuvar en las necesidades colectivas de los miembros de una comunidad y que redundan en el bienestar general de la población".

En ese sentido, en tanto el fin de los Servicios Especiales de Interés Social y Asistencial resulta consistente con el objetivo trazado por el OSIPTEL de empoderamiento de los usuarios para que ejerzan sus derechos y cumplan sus responsabilidades, se considera apropiado que el número corto que pueda ser solicitado al Ministerio de Transportes y Comunicaciones se encuentre dentro de los Servicios Especiales de Interés Social y Asistencial.

En atención a lo señalado, OSIPTEL solicitó a este Ministerio una numeración corta comprendida en los Servicios Especiales de Interés Social y Asistencial del PTFN, a efectos de poder brindar información y asistencia a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, la cual será tarifada a los usuarios de dichos servicios.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Dirección General de
Regulación y Asuntos
Internacionales de
Comunicaciones

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Asimismo, tomando como referencia que en el marco de la interconexión de las empresas operadoras³, según el cual la habilitación de la numeración se realiza en un plazo máximo de catorce (14) días hábiles, OSIPTEL propuso establecer a las empresas operadoras un plazo similar para la habilitación del número telefónico 1844.

III. SOBRE EL PEDIDO FORMULADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR MEDIANTE EL INFORME N° 000068-2018/IN/VSP/DGIS, SOBRE EL NÚMERO DE TRES DÍGITOS (911) PARA LA LÍNEA ÚNICA DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

La República del Perú viene formulando con el apoyo del Banco de Desarrollo de América Latina – CAF, a través de cooperación técnica no reembolsable, el Proyecto "Creación de un Centro de Comando, Control, Comunicaciones, Cómputo e inteligencia para Lima Metropolitana y el Callao (C4i)", que será ejecutado por el Ministerio del Interior. El Proyecto se sustenta en la necesidad que tiene la población de Lima Metropolitana y el Callao de contar con un oportuno servicio integrado de atención y prevención de incidentes y emergencias en materia de seguridad ciudadana y orden público.

Por esta razón, la implementación de un Centro de Comando, Control, Comunicación, Cómputo e Inteligencia (conocido como C4i), se convierte en una posible solución a la problemática existente, bajo tres ejes de intervención: i) la atención de emergencias a través de un único número, ii) la efectiva vigilancia y iii) la producción y administración de información de inteligencia.

3.1 De la competencia del Ministerio del Interior

De acuerdo al artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1266, Ley de Organización y Funciones del Ministerio del Interior, el Ministerio del Interior ejerce competencia exclusiva a nivel nacional en materia de orden interno y orden público, así como en materia de seguridad ciudadana⁴.

En la misma línea, cabe señalar que de acuerdo a lo señalado en el artículo 20 de su Ley de Organización y Funciones⁵ y en el artículo 60 de su Reglamento⁶, el Ministerio

³ Tuo de las Normas de Interconexión, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 134-2012-CD/OSIPTEL.

Artículo 42.- Habilitación de la numeración. 42.1. Los operadores habilitarán en sus redes los códigos de numeración asignados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, de los operadores con los cuales tienen una relación de interconexión, en un plazo máximo de catorce (14) días hábiles, contados desde la fecha de recepción de la solicitud de habilitación correspondiente.

⁴ Decreto Legislativo N° 1266, Ley de Organización y Funciones del Ministerio del Interior.

Artículo 4.- Ámbito de competencia

El Ministerio del Interior ejerce competencia exclusiva a nivel nacional en materia de orden interno y orden público. Así también, ejerce competencia compartida en materia de seguridad ciudadana, de acuerdo a Ley. Es el ente rector del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.

⁵ Decreto Legislativo N° 1266, Ley de Organización y Funciones del Ministerio del Interior.

Artículo 20.- Sobre la Gestión de la Información para la Seguridad Ciudadana

El Centro Nacional de Video Vigilancia, Radio Comunicación y Telecomunicaciones para la Seguridad Ciudadana que la Ley regula, es administrado por el Ministerio del Interior, como una plataforma de interoperabilidad, con la finalidad de integrar progresivamente los sistemas de video vigilancia y radiocomunicación que las entidades de la administración pública y del sector privado administran en lugares de concentración regular de personas o de alta afluencia de público.

⁶ Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio del Interior, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2017-IN.

Artículo 60.- Funciones de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Dirección General de
Regulación y Asuntos
Internacionales de
Comunicaciones

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

del Interior tiene por función la administración de un Centro Nacional de Video Vigilancia, Radiocomunicación y Telecomunicaciones (que será denominado Centro de Comando, Control, Comunicación y Computo - C4i), como plataforma de interoperabilidad, con la finalidad de integrar los sistemas de video vigilancia y radiocomunicación de las entidades de la administración pública y del sector privado que administran sistema de video vigilancia en lugares de concentración regular de personas o de alta afluencia de público, a efectos de mejorar la disponibilidad de los recursos audiovisuales para la seguridad ciudadana.

De esa manera, según el artículo 9 de la Ley de Organización y Funciones del Ministerio del Interior, el Viceministerio de Seguridad Ciudadana tiene entre sus funciones:

- 1) La implementación, ejecución y aseguramiento de la operatividad de las políticas, planes, programas y proyectos en materia de seguridad ciudadana.
- 2) La dirección, coordinación y evaluación de la gestión de Información de seguridad ciudadana y seguridad democrática.

En tal sentido, cabe indicar que la Dirección General de Información para la Seguridad del Ministerio del Interior⁷, que depende del Viceministerio de Seguridad Pública, es el órgano responsable de administrar el Centro Nacional de Video Vigilancia, Radiocomunicación y Telecomunicaciones y dirigir la documentación, seguimiento de la producción del dato y el conocimiento, registro, compilación y análisis de la información sobre seguridad ciudadana, así como el establecimiento y seguimiento de los lineamientos y procedimientos institucionales para el tratamiento de la información producida por el Sector y la obligación de atender los requerimientos internos de la misma.

En el marco de las competencias establecidas en la normativa de organización y funciones del Ministerio del Interior, se ha designado a la Unidad Formuladora del Ministerio del Interior, Dirección General de Información para la Seguridad, como responsable de la formulación y evaluación del proyecto de inversión Centro de Comando, Control, Comunicaciones, Cómputo e Inteligencia - C4i, mediante Oficio

La Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones tiene las funciones siguientes:

(...)

5) Brindar apoyo y asesoramiento, así como desarrollar y brindar el mantenimiento operativo técnico al Centro Nacional de Video Vigilancia, Radio Comunicación y Telecomunicaciones para la Seguridad Ciudadana: los Centros de Comando, Control, Comunicaciones, las Centrales de Emergencia, los Centros de Soluciones de Información o los que hagan sus veces; así como, al Sistema de Declaraciones Juradas de Ingresos, bienes y rentas de la Policía Nacional del Perú;

⁷ Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio del Interior, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2017-IN.

Artículo 103.- Dirección General de Información para la Seguridad

La Dirección General de Información para la Seguridad es el órgano responsable de dirigir la documentación, seguimiento de la producción del dato y el conocimiento, registro, compilación y análisis de la información sobre seguridad ciudadana, así como del establecimiento y seguimiento de los lineamientos y procedimientos institucionales para el tratamiento de la información producida por el sector y la obligación de atender los requerimientos internos de la misma. Tiene a su cargo la supervisión del Sistema Nacional de Información para la Seguridad Ciudadana y la administración del Observatorio Nacional de Seguridad Ciudadana y del Centro Nacional de Video Vigilancia, Radio Comunicación y Telecomunicaciones para la Seguridad Ciudadana. Así también, se encarga de los distintos canales de atención y denuncias del Ministerio. Depende del Despacho Viceministerial de Seguridad Pública.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Dirección General de
Regulación y Asuntos
Internacionales de
Comunicaciones

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

N° 003013-2017/IN/OGPP, dirigido al Ministerio de Economía y Finanzas en el que se le remite el Informe N° 000388-2017/IN/OGPP/OPMI.

3.2 Sobre el proyecto "Implementación del Centro de Comando, Control, Comunicaciones, Cómputo e Inteligencia - C4i"

El mencionado proyecto consiste en integrar en una sola plataforma y bajo un único número que atienda el incidente o la emergencia (número 911) en materia de seguridad ciudadana y orden público, a todos los sistemas y actores encargados de la atención de emergencias y urgencias de Lima Metropolitana y el Callao, empezando por las que están actualmente a cargo de la Policía Nacional del Perú, la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú y el Sistema de Atención Móvil de Urgencias (SAMU).

Dicho Proyecto se sustenta en la necesidad de la población de Lima Metropolitana y el Callao de contar con un servicio integrado de atención y prevención de incidentes y emergencias bajo las competencias del Ministerio del Interior.

Este centro agrupará a todas las centrales de emergencia, atendiendo la emergencia a través de un solo número (911), bajo un enfoque de mejor atención al ciudadano, bajo 3 líneas de servicios:

- Atención de incidentes y emergencias bajo un único número telefónico, de modo que podamos garantizar la capacidad organizativa y logística de las centrales de emergencia para atender, en el menor tiempo posible, las diferentes emergencias delictivas y no delictivas que afecten la seguridad ciudadana y/o el orden público (por lo que se requiere la identificación numérica y geolocalización).
- Vigilancia y prevención, a fin de mejorar la capacidad de monitorear lo que ocurre en la ciudad a través de una red de cámaras de video integradas. Cabe remarcar que, para garantizar la eficiencia de esta vigilancia, se debe contar con la capacidad de generar analíticas en base a diversos patrones predeterminados que alerten a los operadores de situaciones que pongan en riesgo la seguridad ciudadana y/o el orden públicos. Esto incluye problemas de tráfico, marchas sociales y otras actividades que implican movilización masiva de personas o vehículos.
- Inteligencia, con la cual se pueda aprovechar toda la información para producir mapas de crimen, recomendaciones para las comisarias, análisis de tiempos de respuesta, flujos de patrullaje, entre otros. Asimismo, debe tener la capacidad de poner a disposición de los jefes de las unidades policiales de la ciudad de Lima, información en línea para la gestión de sus territorios, tales como seguimiento de patrulleros, puntos calientes, problemas de orden público, entre otros.

3.3 Sobre la necesidad del Ministerio del Interior de contar con un número de tres dígitos

En el Perú existen varios números cortos por cada entidad o institución para atender emergencias, lo que dificulta a los ciudadanos recordarlos en tales circunstancias. A



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

modo de ejemplo, cabe mencionar los siguientes números asignados a instituciones para atender emergencias:

- PNP, línea 105.
- Bomberos, línea 116.
- MINSA-SAMU, línea 106.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, línea 100.
- INDECI, líneas 111 y 115.
- SUSALUD, línea 113.
- ESSALUD, línea 117.
- MININTER, línea 1818.
- Policía de Carreteras, 110.
- Emergencia guardacostas, 118.

Si bien existen Centrales que atienden parte de la demanda de emergencias, estos servicios no atienden la problemática de manera integral. Es decir, a la fecha, en Lima Metropolitana, así como a nivel nacional, no existe un Centro de Comando, Control, Comunicación, Computo e Inteligencia - C4i que integre las distintas centrales de emergencias existentes, tales como la Central Computarizada de Emergencias 105 (CCE-105) de la PNP, la Central de Emergencias 116 (CEEM-116) del CGBVP y la Central de Llamadas 106 del SAMU.

Así también, las Municipalidades de Lima Metropolitana y Callao vienen implementando sus Centrales de Videovigilancia en sus respectivos municipios; sin embargo, estas no están integradas ni cooperan entre sí. Tampoco operan bajo estándares similares que les permitan integrarse y combatir la delincuencia de manera efectiva.

Esta situación evidencia la necesidad que se agrupe en el único número 911, que permita a los ciudadanos disponer de una comunicación rápida a los servicios de emergencias y su gestión eficiente en beneficio de la ciudadanía.

| Diversos números de centrales de atención de emergencias | Central única de emergencias |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Dificultad para recordar los números telefónicos. • Ineficacia en la atención debido a que los ciudadanos no se comunican al número indicado de acuerdo con la naturaleza de la incidencia, así como la reducción de la oferta de atenciones al generarse llamadas innecesarias, recargando la labor de los operadores telefónicos. • Ineficiencia de la utilización de recursos. • Contribución al mejoramiento de la seguridad ciudadana. | <ul style="list-style-type: none"> • Facilita recordar el número telefónico, así como facilita su difusión a la ciudadanía. • Mejora la eficacia en la atención debido a que los ciudadanos son atendidos de acuerdo con la naturaleza de la incidencia. • Mejora la eficiencia en la utilización de recursos, a atender la emergencia específica. • Contribución al mejoramiento de la seguridad ciudadana. |



PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Viceministerio de Comunicaciones

Dirección General de Regulación y Asuntos Internacionales de Comunicaciones

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

El requerimiento se enmarca en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública cuyo objetivo es orientar, articular e impulsar, en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública con resultados que impacten positivamente en el bienestar del ciudadano y en el desarrollo del país.

En razón a lo antes expuesto, el Ministerio del Interior tiene por objeto implementar un Sistema de Comunicación Integrado mediante un único número de atención de emergencias (911), que permita integrar y realizar coordinaciones y atenciones a través de dicho número de forma efectiva y oportuna en el territorio peruano.

De acuerdo a lo señalado en el Memorando N° 1499-2018-MTC/27, DGCC reservó la serie de numeración 911 para la unificación de los servicios de emergencia y seguridad ciudadana en un solo número, por lo que se encuentra actualmente libre y, por lo tanto, disponible.

Asimismo, si bien el PTFN establece que los servicios especiales básicos tienen la estructura 1YX (donde Y varía de 0 a 1, mientras que X varía de 0 a 9), es necesario incluir el número 911 en el inciso 3.5.1 del PTFN, toda vez que es internacionalmente reconocido como un número de acceso a una central única de atención de emergencias o urgencias⁸, lo cual facilitará la atención de dichas situaciones de forma efectiva y oportuna.

IV. SOBRE EL PEDIDO FORMULADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR MEDIANTE EL INFORME N° 193-2018-DIRNIC-PNP/DIRCTPTIM-DIVIBPD-AD, SOBRE EL NÚMERO DE TRES DÍGITOS PARA LA "LÍNEA ÚNICA DE ATENCIÓN DE CASOS DE DESAPARICIÓN DE PERSONAS"

A través del Informe N° 193-2018DIRNIC-PNP/DICTPTIM-DIVIBPD-AD, el Ministerio del Interior sustenta la solicitud de asignación de un número de tres dígitos para la "Línea Única de Atención de casos de desaparición de personas", a fin de ser utilizado para atender las denuncias de desaparición de niños, niñas y adolescentes.

Al respecto, la Ley N° 29685, Ley que establece medidas especiales en casos de desaparición de niños, niñas, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad mental, física o sensorial (en adelante, Ley 29685), tiene por objeto dictar medidas especiales que permitan la búsqueda, localización y protección de niños, niñas, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad física, mental o sensorial que se encuentren desaparecidas, considerando como principios rectores el interés superior de la persona vulnerable y el de celeridad del procedimiento⁹, a fin de realizar las acciones que correspondan, con la mayor inmediatez posible.

⁸ A modo de ejemplo, cabe citar las experiencias de México (<https://www.gob.mx/911>), Argentina (<https://www.argentina.gob.ar/seguridad/911emergencias>), Chile (<https://www.911chile.cl/>), Brasil (<http://www.anatel.gov.br/Portal/exibirPortalNoticias.do?acao=carregaNoticia&codigo=31768>) y Ecuador (<http://www.ecu911.gob.ec/>).

⁹ Ley N° 29685, Ley que establece medidas especiales en casos de desaparición de niños, niñas, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad mental, física o sensorial.

Artículo 2.- Principios

Los principios que rigen la presente Ley son los siguientes:

a) Principio de interés superior de la persona vulnerable



PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Viceministerio de Comunicaciones

Dirección General de Regulación y Asuntos Internacionales de Comunicaciones

“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

La Ley N° 29865 establece que una vez recibida la denuncia, se dirijan las acciones de búsqueda y localización de la persona desaparecida¹⁰, para lo cual la Policía Nacional del Perú coordina con diferentes entidades públicas y privadas para emitir la nota de alerta con los datos y la fotografía de la persona desaparecida a las unidades de fronteras, carreteras, aéreas y municipales de la localidad donde se produjo la desaparición, así como a los medios de comunicación radial o televisiva mensajes de texto a teléfonos móviles, página web de Personas Desaparecidas del Perú, MININTER, PNP y entidades del Estado, por un periodo de tiempo de 72 horas, con la finalidad que contribuyan con la labor de búsqueda.

Para tal fin, el MININTER junto a la Policía Nacional del Perú, ha diseñado el Sistema Informático de Alarma de Menores Desaparecidos que emplea la plataforma del Sistema de Denuncias Policiales (SIDPOL), utilizados por las Comisarias y el Sistema de Registro de Denuncias de Investigación Criminal – SIRDIC, el cual es usado por los Departamentos de Investigación Criminal (DEPINCRI); asegurando con ello, la atención de todas las denuncias que se presenten y aplicando los protocolos que correspondan.

De esa manera, la asignación de un número de tres dígitos para la “Línea Única de Atención de casos de desaparición de personas” tiene por objeto contribuir en la atención telefónica sobre denuncias de desaparición de niños, niñas, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad mental, física o sensorial, así como las acciones destinadas a su búsqueda, localización y protección, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 29685.

Actualmente, el MININTER, ejerce la rectoría del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINACEC) creada por Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, con la finalidad de articular y coordinar la política nacional de seguridad ciudadana entre el Gobierno Nacional, los Gobiernos Regionales y Locales, los organismos públicos y privados y la sociedad civil.

De esta forma, el MININTER como órgano encargado de las acciones del SINACEC, cuenta con números cortos asignados a sus distintas entidades para atender emergencias a fin de facilitar a los ciudadanos recordarlos en tales circunstancias, tales como:

- PNP, línea 105;
- MININTER, línea 1818;

El principio de interés superior de la persona vulnerable considera de manera primordial el interés superior de los niños, niñas, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad física, mental o sensorial, para cuyo fin se realizan las acciones pertinentes, aunque no estuvieran expresamente comprendidas en la presente norma.

b) Principio de celeridad del procedimiento

El principio de celeridad del procedimiento se entiende como la urgencia, la prioridad y la inmediatez en los procedimientos en los que actúan las entidades públicas vinculadas con la recepción de la denuncia y las acciones de búsqueda, localización y protección de los niños, niñas, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad física, mental o sensorial.

¹⁰ Ley N° 29685, Ley que establece medidas especiales en casos de desaparición de niños, niñas, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad mental, física o sensorial.

Artículo 3.- Persona desaparecida

Se considera persona desaparecida a aquella que se encuentra ausente de su domicilio habitual, respecto del cual se desconoce su paradero.

“Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

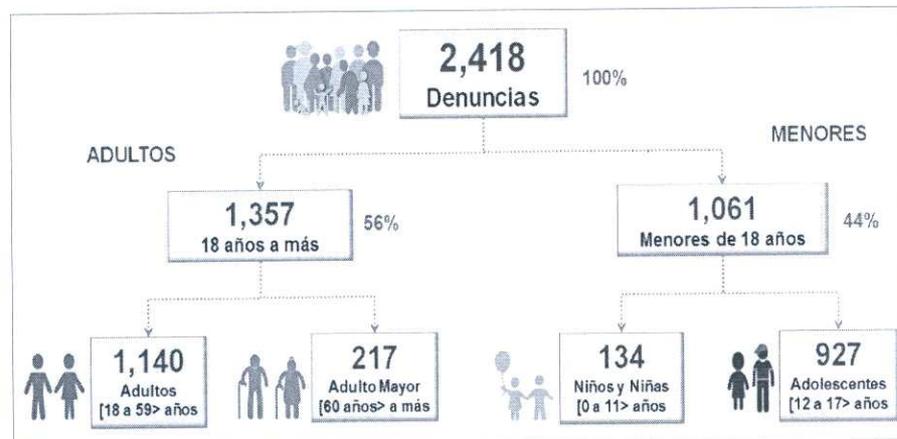
- Policía de Carreteras, 110; entre otros.

A la fecha, las cifras por desapariciones han ido en aumento; de acuerdo a estadísticas emitidas por la PNP, así en nuestro país desaparecen más de 4000 personas cada año.

En el año 2017, se registró 4 692 personas que fueron denunciadas como desaparecidas y a marzo del 2018, se cuenta con un registro de 2 418. De dicha cifra, el 44% corresponde a niños, niñas y adolescentes entre 0 a 17 años. Y sólo en el periodo de enero a marzo de 2018, se han registrado 1061 denuncias por desaparición de niños, niñas y adolescentes, en todo el territorio nacional.

Así, el 13% (134 casos) corresponde a niños y niñas de edades entre 0 a 11 años y el restante 87% (927 casos) corresponde a adolescentes de edades de 12 a 17 años, advirtiéndose que la tendencia de desaparición mayor se produce en casos de niñas y adolescentes mujeres.

Denuncias por Desaparición de Personas registradas en el SIDPOL¹¹ de la PNP Enero a Marzo de 2018



Fuente: Dirección de Estadística de la PNP
Elaboración: MININTER

De lo expuesto, se evidencia la necesidad de contar con herramientas eficientes que permitan a las autoridades competentes, realizar acciones inmediatas y de gran alcance para atender las denuncias por desapariciones, siendo la más importante el acceso, sea para realizar la denuncia o brindar información, ante la autoridad competente, para activar los servicios de alerta, en tanto se considera que las primeras horas de desaparición son las más importantes.

De la experiencia internacional, se tiene que más de diez países a nivel mundial¹² han implementado los mecanismos de alerta para la búsqueda de niños, niñas y adolescentes desaparecidos, priorizando la disposición de números cortos, de fácil recordación y gratuitos, para que los ciudadanos puedan realizar sus denuncias y

¹¹ SIDPOL: Sistema de Denuncias Policiales – PNP

¹² <https://elcomercio.pe/peru/funcionara-alerta-amber-peru-noticia-495586>



PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Viceministerio de Comunicaciones

Dirección General de Regulación y Asuntos Internacionales de Comunicaciones

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

brindar información que conlleve a la ubicación del menor de edad desaparecido en el tiempo más inmediato.

| Desventajas | Ventajas |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> No se cuenta con una línea para denuncias sobre desaparición. Falta de herramientas que permitan realizar las denuncias. Ineficacia en la atención de denuncias. Ineficiencia de la utilización de recursos. | <ul style="list-style-type: none"> Facilita recordar el número telefónico, su difusión y su acceso. Gratuito. Crea una nueva línea de alerta para la atención a los ciudadanos sobre denuncias de desaparición. Mejora la eficiencia en la utilización de recursos, a atender la emergencia específica. Permite recibir información que contribuya a acciones de búsqueda. |

De esta manera se considera que la asignación de un número de tres dígitos dentro del Plan Técnico Fundamental de Numeración, permitirá asegurar la integración de los servicios de telecomunicaciones en el territorio nacional, en un solo número de acceso al cual los usuarios puedan obtener los servicios de atención y orientación sobre de desaparición de manera inmediata, coadyuvando a brindar el tratamiento adecuado para realizar las acciones pertinentes con el objetivo de la ubicación de la persona desaparecida.

V. VERIFICACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DE NÚMEROS ESPECIALES BÁSICOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL Y SUPERVISIÓN DE COMUNICACIONES (DGCSC)

Mediante el Memorando N° 2725-2018-MTC/29, la DGCSC trasladó a esta Dirección General el Informe N° 0366-2018-MTC/29.CGMIC.cm, por el cual informa sobre el monitoreo y verificación del nivel de disponibilidad de los números de tres dígitos para prestar el servicio especial básico. Sobre el particular, la DGCSC concluyó que los números 107, 111 y 114 se encuentran disponibles (libres), precisando lo siguiente:

- El número 107 se encuentra definido en el PTFN como "Donaciones"; sin embargo, actualmente se encuentra libre al no estar en uso de acuerdo a lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 061-2011-MTC/03.
- Con relación al número 111, cabe señalar que este se encuentra sin uso a pesar de estar definido como número de Emergencia Nacional, dado que a la fecha no ha sido implementado.
- En relación al número 112, cabe señalar que se encuentra enrutado con el 105.



PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Viceministerio de Comunicaciones

Dirección General de Regulación y Asuntos Internacionales de Comunicaciones

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

- Si bien el número 114 se encuentra definido en el PTFN como "Daños Gas Natural", dicho número se encuentra libre de conformidad con la Resolución Ministerial N° 061-2011-MTC/03, la cual definió dicho servicio con el número 1808, servicio que permite el reporte de cualquier anomalía y/o eventualidad en el sistema de distribución de gas.

VI. PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DEL PLAN TÉCNICO FUNDAMENTAL DE NUMERACIÓN

El Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC, establece que es función del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, entre otras, fijar la política de telecomunicaciones a seguir y controlar sus resultados¹³.

Al respecto, el PTFN establece las bases para una adecuada administración, supervisión y uso de la numeración, así como define las estructuras de numeración para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En atención a las disposiciones que establece el PTFN, corresponde al Ministerio de Transportes y Comunicaciones administrar y supervisar el uso adecuado y eficiente de la numeración. Asimismo, cabe indicar que entre los objetivos del PTFN se encuentra: "*Facilitar al abonado, en lo posible, el reconocimiento de los diferentes servicios y sus proveedores*".

En tal sentido, siendo la numeración un recurso limitado, esta debe otorgarse en función al Principio de Eficacia¹⁴ y a los criterios aplicables para la asignación de numeración¹⁵, en salvaguarda del interés público.

6.1 De los Servicios Especiales de Interés Social

Dada la necesidad de atribuir numeración corta de fácil uso por la población, para prestar Servicios de Interés Social y Asistencial, tales como la atención, orientación y consultas sobre infantes, adolescentes, adultos y adultos mayores, así como para la operación del Centro de Atención Telefónica "ALO MAC"¹⁶; se aprobó la Resolución

¹³ Artículo 75° del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones

¹⁴ Reglamento para la Gestión y Supervisión de la Numeración de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2004-MTC.

Artículo 4.- Principios

La asignación de numeración se realiza conforme a los siguientes principios:

1. Eficiencia: La actuación de la Administración se guía por la búsqueda de la eficiencia en la asignación de la numeración, considerando la satisfacción de la demanda de los usuarios.

(...)

¹⁵ Reglamento para la Gestión y Supervisión de la Numeración de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2004-MTC.

Artículo 5.- Criterios Aplicables para la asignación de numeración

5.1 En la asignación de numeración se tendrá en cuenta, entre otros, los siguientes criterios:

a) La asignación eficiente del recurso numérico disponible.

(...)

c) El uso del recurso numérico antes asignado, de acuerdo con el fin previsto". (Subrayado y resaltado es nuestro).

¹⁶ Servicio brindado por la Presidencia del Consejo de Ministros, que permite obtener información sobre los servicios que ofrecen las entidades del Estado.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Dirección General de
Regulación y Asuntos
Internacionales de
Comunicaciones

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Ministerial N° 061-2011-MTC/03, la cual incorporó los incisos 2.10.4 y 3.5.4 al PTFN, a fin de establecer una estructura de numeración para, entre otros, los siguientes servicios:

- Mejor Atención a la Ciudadanía – Aló MAC, el mismo que consta del servicio de atención telefónica a través del cual se brinda información básica a la ciudadanía.
- Servicio Especial de asistencia en el transporte de gas natural.
- Orientación, denuncias y/o consultas de ayuda a niños, niñas, adolescentes, adultos y adulto mayor.

De esa manera, a través de la Resolución Ministerial N° 061-2011-MTC/03, se estableció que los Servicios Especiales de Interés Social y Asistencial son facilidades adicionales cuyo acceso es prestado de forma obligatoria por los concesionarios de los servicios públicos de telefonía fija y servicios móviles, y que requieren ser reconocidos por las redes de los citados servicios, con la finalidad de coadyuvar en las necesidades colectivas de los miembros de una comunidad y que redundan en el bienestar general de la población.

En esa línea, se dispuso que la DGCC podrá asignar numeración corta con la estructura numérica 18XX, en función a las necesidades de los servicios de interés social y asistencial identificados.

Asimismo, se estableció como entidades que brindan servicios de interés social, a aquellas que realizan las actividades de beneficencia, socorro, salud o educación, sin fines de lucro, previa calificación del sector al que pertenecen de ser el caso, y del órgano encargado de asignar la numeración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

6.2 De los Servicios Especiales Básicos

Según el inciso 2.10.1 del PTFN, los Servicios Especiales Básicos son facilidades que brindan los concesionarios de los servicios públicos de telecomunicaciones a la comunidad que tienen por finalidad, salvaguardar los bienes y la vida de las personas, así como, permitir a los usuarios acceder a servicios de reclamos e informaciones inherentes al servicio.

En la misma línea, el inciso 3.5.1 del PTFN dispone que los servicios especiales básicos tienen la estructura 1YX, donde "Y" varía de 0 a 1, mientras que "X" varía de 0 a 9.

6.3 Del Proyecto de Resolución Ministerial

La UIT ha desarrollado la Recomendación UIT-T E.212, la cual aprueba el Plan de identificación internacional para redes públicas y suscripciones. De esa manera, establece los conceptos de:

- Identidad internacional de suscripción al servicio móvil (IMSI).



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Dirección General de
Regulación y Asuntos
Internacionales de
Comunicaciones

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

- Indicativo de país para el servicio móvil (MCC).
- Indicativo de red para el servicio móvil (MNC).
- Número de identificación de suscripción al servicio móvil (MSIN).

A través de los citados conceptos se puede definir la estructura de códigos de numeración que permiten identificar a las redes públicas.

En tal sentido, corresponde adecuar la legislación nacional a las disposiciones de la UIT, por lo que se acepta la propuesta formulada por el ciudadano Carlos Alcocer referida a la incorporación en el PTFN de conceptos desarrollados por la UIT en la Recomendación UIT-T E.212, no correspondiendo su prepublicación, toda vez que no conlleva perjuicios para los administrados ni obligaciones técnicas de adecuación; por el contrario, tiene por finalidad facilitar la comprensión del PTFN.

En atención a lo señalado, se propone modificar el numeral 2 del PTFN, conforme a la siguiente redacción:

" 2. DEFINICIONES

Para efectos de la interpretación del presente Plan Técnico Fundamental de Numeración, se adoptan las siguientes definiciones:

(...)

2.15 Identidad internacional de suscripción al servicio móvil (IMSI, international mobile subscription identity)

La IMSI es una cadena de cifras decimales, con una longitud máxima de quince cifras, que identifica una sola suscripción. La IMSI está formada por tres campos: el indicativo de país para el servicio móvil (MCC), el indicativo de red para el servicio móvil (MNC) y el número de identificación de suscripción al servicio móvil (MSIN).

2.15.1 Indicativo de país para el servicio móvil (MCC, mobile country code)

El MCC es el primer campo de la IMSI, tiene una longitud de tres cifras e identifica un país. La Unión Internacional de Telecomunicaciones puede asignar más de un MCC a un país. Los MCC en la gama 90x son MCC no geográficos (independientes del país) y están administrados por la UIT.

2.15.2 Indicativo de red para el servicio móvil (MNC, mobile network code)

El MNC es el segundo campo de la IMSI, tiene una longitud de dos a tres cifras y es administrado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Los MNC en el caso de la gama 90x de los MCC son administrados por la Unión Internacional de Telecomunicaciones. El MNC, en combinación con el MCC, proporciona la información necesaria para identificar la red propia.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Dirección General de
Regulación y Asuntos
Internacionales de
Comunicaciones

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

2.15.3 Número de identificación de suscripción al servicio móvil (MSIN, mobile subscription identification number)

El MSIN es el tercer campo de la IMSI, tiene una longitud máxima de diez cifras y es administrado por el asignatario del MNC del caso para identificar cada suscripción particular."

De otro lado, el PTFN en su inciso 3.5.1, señala que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, por resolución ministerial, puede incluir otros Servicios Especiales Básicos, y su Disposición Complementaria lo faculta a modificar, precisar y/o ampliar las definiciones, estructuras de numeración, procedimientos de marcación para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, así como establecer las disposiciones necesarias para el cumplimiento del PTFN.

En esa línea, mediante el Oficio N° 584-2018/IN/DM, el Ministerio del Interior informó al Ministerio de Transportes y Comunicaciones que formuló el proyecto "Central de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4i", para lo cual solicitó la asignación de un número de tres dígitos para prestar el Servicio Especial Básico "Central de Emergencia 911 – 911 PERÚ", que integra en una sola plataforma y bajo un único número de fácil identificación, a todos los sistemas e instituciones encargadas de la atención de emergencias y urgencias en Lima y Callao.

En esa medida, resulta necesario modificar el inciso 3.5.1 "Estructura de numeración para los Servicios Especiales Básicos" del PTFN, a fin de incorporar el número 911 para permitir a los ciudadanos acceder a través de una sola plataforma, a todos los sistemas e instituciones encargadas de la atención de emergencias y urgencias en Lima y Callao.

Asimismo, la empresa Telefónica del Perú S.A.A. mediante Carta TDP-2487-AR-GER-18, propuso precisar que las llamadas al 911 también se encaminen cuando el terminal móvil no tiene Simcard insertada y cuando se encuentre en cobertura de otra operadora. Al respecto, se acepta la sugerencia planteada.

En tal sentido, se propone la siguiente redacción:

*"3.5.1. Estructura de numeración para Servicios Especiales Básicos
Los servicios especiales básicos tienen la siguiente estructura:*

1YX

Donde:

Y varía de 0 a 1

X varía de 0 a 9

La Línea Única de Atención de Emergencias – PERÚ 911, no sigue la estructura de numeración descrita previamente.



PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Viceministerio de Comunicaciones

Dirección General de Regulación y Asuntos Internacionales de Comunicaciones

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Se definen los siguientes servicios especiales básicos:

(...)

911 LÍNEA ÚNICA DE ATENCION DE EMERGENCIAS - PERU 911

Los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones brindan obligatoriamente a sus usuarios, el acceso a este servicio.

Los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones encaminan las llamadas efectuadas al número de emergencia 911, aun cuando provienen de usuarios de otros operadores o cuando el equipo terminal no tiene SIM card insertado.

No son tarificados al usuario.

Servicio prestado por el Ministerio del Interior."

(...)"

9 Por otra parte, a fin que el Ministerio del Interior atienda y oriente a los ciudadanos en casos de desaparición de niños, niñas, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad mental, física o sensorial, a efectos de coadyuvar las acciones destinadas a su búsqueda, localización y protección, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 29685, es necesaria la asignación de un número de tres dígitos para prestar el siguiente servicio especial básico:

(...)

114 LÍNEA ÚNICA DE ATENCIÓN DE CASOS DE DESAPARICIÓN DE PERSONAS

Los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones brindan obligatoriamente a sus usuarios, el acceso a este servicio.

No son tarificados al usuario.

Servicio prestado por el Ministerio del Interior.

(...)

De otro lado, considerando la necesidad de fortalecer el acceso a la central de orientación del OSIPTEL (FonoAyuda), a fin de facilitar el uso del mecanismo telefónico para recoger las inquietudes de los usuarios e identificar sus necesidades de información, así como para brindar en cada caso información vinculada a la inquietud o necesidad respecto de la cual se recibe la comunicación, OSIPTEL solicitó incorporar la estructura numérica 1844 para brindar información y asistencia a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, la cual será tarificada a estos.

Al respecto, cabe señalar que el fin de los Servicios Especiales de Interés Social y Asistencial resulta consistente con el objetivo trazado por OSIPTEL de empoderamiento de los usuarios para que ejerzan sus derechos y cumplan sus responsabilidades, por lo que se considera apropiado que el número corto solicitado



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

(1844) al Ministerio de Transportes y Comunicaciones se incluya dentro de los Servicios Especiales de Interés Social y Asistencial.

En tal sentido, se propone modificar el inciso 3.5.4 "Estructura numérica de los Servicios Especiales de Interés Social y Asistencial" del PTFN, a fin de atribuir numeración corta de fácil uso por la población, para fortalecer el acceso a la central de orientación del OSIPTEL. En la misma línea, se acepta la propuesta presentada por el ciudadano Carlos Alcocer, por lo que se adiciona la disyunción "o" con el objetivo de ampliar el universo de entidades que pueden calificar para utilizar los códigos de numeración 18XX, debiendo considerar y/o en lugar de y.

En atención a lo expuesto, se propone la siguiente redacción:

"3.5.4 Estructura numérica de los Servicios Especiales de Interés Social y/o Asistencial.

(...)

| Número | Servicios Especiales de Interés Social y/o Asistencial |
|--------|--|
| 1844 | <p><i>Línea de orientación del OSIPTEL (FonoAyuda)</i> <i>Servicio que facilita a las personas el reporte de inquietudes y problemas sobre sus servicios de telecomunicaciones, así como para recibir información sobre sus requerimientos específicos.</i> <i>Incluye orientación sobre los reclamos que tramita el regulador en su condición de segunda instancia administrativa, así como sobre los derechos, obligaciones y diferentes aspectos de los servicios ofrecidos y brindados por las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.</i> <i>Servicio brindado por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).</i> <i>Tarificado al usuario.</i></p> |

Al respecto, de acuerdo con lo señalado por OSIPTEL mediante el Informe N° 00182-GPRC/2018¹⁷, todas las llamadas hacia la central de orientación FonoAyuda del referido organismo regulador, a través de la marcación del número telefónico 1844, deberán ser tarifadas al usuario como una llamada local, en tanto que el OSIPTEL continuará asumiendo los pagos por transporte de larga distancia nacional de las llamadas originadas en la red del servicio de telefonía fija en departamentos diferentes de Lima.

En esa línea, de acuerdo a lo señalado por la DGCC en su Informe N° 1516-2018-MTC/27, se incluye una definición de entidad que brinda Servicios de Interés Asistencial, a fin de facilitar la labor de la DGCC para asignar numeración corta en los rangos numéricos 184X y 189X a favor de las entidades que brindan Servicios Especiales de Interés Social o Asistencial, conforme la siguiente redacción:

"Se considera como entidad que brinda Servicios de Interés Asistencial a aquella que realiza actividades de ayuda o auxilio, cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida y satisfacción de los usuarios, sin fines de lucro, previa calificación del sector al que

¹⁷ Mediante correos electrónicos de fecha 13 de agosto de 2018, OSIPTEL remitió el la Carta C. 00591-GG/2018 y el Informe N° 00182-GPRC/2018.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Dirección General de
Regulación y Asuntos
Internacionales de
Comunicaciones

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

pertenecen de ser el caso, y del órgano encargado de asignar la numeración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones."

En relación a la propuesta de la DGCC formulada en su Informe N° 1516-2018-MTC/27, referida a la conformación de rangos de numeración para la prestación de los Servicios Especiales de Interés Social o Asistencial, cabe señalar que dicho órgano de línea puede asignar numeración corta en los rangos numéricos de 184X y 189X en función a las necesidades de los servicios de interés social o asistencial identificados, por lo que en cada caso se definirá la asignación de dicho recurso numérico. Por tal motivo, no se recoge dicha recomendación.

Asimismo, tomando como referencia que en el marco de la interconexión de las empresas operadoras¹⁸, la habilitación de la numeración se realiza en un plazo máximo de catorce (14) días hábiles, se propone establecer a las empresas operadoras un plazo similar para la habilitación de los números telefónicos 1844, 114 y 911¹⁹.

Finalmente, cabe precisar que en tanto entre en funcionamiento el proyecto Central de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4i y se incorporen las centrales de atención de emergencias, los números básicos de emergencia que corresponden a esas centrales continuarán operando.

VII. EXONERACIÓN DEL ANÁLISIS DE CALIDAD REGULATORIA

En el presente acápite se evaluará si corresponde realizar el Análisis de Calidad Regulatoria de la propuesta normativa.

El artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1310, Decreto Legislativo que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa, establece que las entidades del Poder Ejecutivo deben realizar un Análisis de Calidad Regulatoria (en adelante, ACR) de todas las disposiciones normativas de alcance general, a excepción de las contenidas en leyes o normas con rango de ley, que establezcan procedimientos administrativos, a fin de identificar, reducir y/o eliminar aquellos que resulten innecesarios, injustificados, desproporcionados, redundantes o que no se encuentren adecuados al Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), o a las normas con rango de ley que les sirven de sustento.

El numeral 4.4 del artículo 4 del Decreto Supremo N° 075-2017-PCM, que aprueba el Reglamento para la aplicación del ACR, establece que los proyectos de modificación de disposiciones normativas vigentes que establecen procedimientos administrativos, antes de su aprobación, ingresan al ACR y deben ser realizados por las entidades del Poder Ejecutivo.

¹⁸ TUO de las Normas de Interconexión, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 134-2012-CD/OSIPEL.

Artículo 42.- Habilitación de la numeración. 42.1. Los operadores habilitarán en sus redes los códigos de numeración asignados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, de los operadores con los cuales tienen una relación de interconexión, en un plazo máximo de catorce (14) días hábiles, contados desde la fecha de recepción de la solicitud de habilitación correspondiente.

¹⁹ A modo de ejemplo, cabe señalar que la tercera disposición complementaria transitoria de la Resolución Ministerial N° 061-2011-MTC/03, que modificó el PTFN, estableció que los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones debían habilitar la numeración 1800 en un plazo máximo de catorce (14) días hábiles, contados a partir de la entrada en vigencia de dicha norma.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Dirección General de
Regulación y Asuntos
Internacionales de
Comunicaciones

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Teniendo en cuenta que el ACR es aplicable a las disposiciones normativas que establecen procedimientos administrativos, evaluaremos si la propuesta de modificación del PTFN se encuentra dentro del ámbito de aplicación del ACR.

Para tal efecto, consideraremos que el procedimiento administrativo de iniciativa de parte es el conjunto de actos y diligencias de iniciativa del administrado tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados, conforme al numeral 3.8 del artículo 3 del Reglamento para la aplicación del ACR, y al artículo 29 del TUO de la LPAG.

Al respecto, cabe señalar que la propuesta normativa plantea:

- Modificar el numeral 2 "Definiciones" del PTFN, a fin de adecuar nuestra normativa a los estándares internacionales a través de la incorporación de conceptos establecidos en la Recomendación UIT-T E.212 de la Unión Internacional de Telecomunicaciones.
- Modificar el inciso 3.5.1 "Estructura numérica de los Servicios Especiales Básicos" del punto 3.5 del PTFN, a fin de atribuir numeración corta de fácil uso por la población (911), para permitir a los ciudadanos acceder a través de una sola plataforma, a todos los sistemas e instituciones encargadas de la atención de emergencias y urgencias en Lima y Callao.
Al respecto, los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones deben encaminar las llamadas efectuadas al número de emergencia 911, aun cuando provienen de usuarios de otros operadores o cuando el equipo terminal no tiene SIM card insertado.
- Modificar el inciso 3.5.1 "Estructura numérica de los Servicios Especiales Básicos" del punto 3.5 del PTFN, a fin de atribuir numeración corta de fácil uso por la población (114), para brindar o recibir información sobre la desaparición de niños, niñas, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad mental, física o sensorial, a efectos de coadyuvar las acciones destinadas a su búsqueda, localización y protección.
- Modificar el inciso 3.5.4 "Estructura numérica de los Servicios Especiales de Interés Social y Asistencial" del punto 3.5 del PTFN, a fin de atribuir numeración corta de fácil uso por la población (1844), para facilitar el acceso a la línea de orientación del OSIPTEL (FonoAyuda). Asimismo, se precisa que es una entidad que brinda Servicios de Interés Asistencial.
- Las empresas operadoras deben habilitar los números cortos 114, 911 y 1844 en sus redes en un plazo máximo de catorce días hábiles, contado a partir del día siguiente de realizado el requerimiento por el Ministerio del Interior y el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, respectivamente.
- En tanto entre en funcionamiento el proyecto Central de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4i y se incorporen las centrales de atención de emergencias, los números básicos de emergencia que corresponden a esas centrales continúan operando.





PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Viceministerio de Comunicaciones

Dirección General de Regulación y Asuntos Internacionales de Comunicaciones

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Conforme a lo señalado, al no crear ni modificar un procedimiento administrativo de iniciativa de parte, la propuesta normativa no se encuentra dentro del ámbito de aplicación del ACR, razón por la cual no corresponde continuar con la evaluación de los principios del ACR, de conformidad con la Primera Disposición Complementaria Final del Reglamento para la aplicación del ACR20.

VIII. CONCLUSIONES

En atención al análisis efectuado en el presente informe, se concluye que:

8.1 De la evaluación del Análisis de Calidad Regulatoria del Proyecto de Resolución Ministerial que modifica el numeral 2 y los incisos 3.5.1 y 3.5.4 del punto 3.5 del numeral 3 del Plan Técnico Fundamental de Numeración, aprobado por Resolución Suprema N° 022-2002-MTC, se concluye que se encuentra fuera del ámbito de aplicación del Análisis de Calidad Regulatoria, de conformidad con lo dispuesto de la Primera Disposición Complementaria Final del Reglamento para la aplicación del Análisis de Calidad Regulatoria, aprobado por Decreto Supremo N° 075-2017-PCM.

8.2 En base al principio de Eficiencia y a los criterios aplicables para la asignación de numeración, corresponde mediante resolución ministerial:

- Modificar el numeral 2 "Definiciones" del PTFN, a fin de adecuar nuestra normativa a los estándares internacionales a través de la incorporación de conceptos establecidos en la Recomendación UIT-T E.212 de la Unión Internacional de Telecomunicaciones.
• Modificar el inciso 3.5.1 "Estructura numérica de los Servicios Especiales Básicos" del punto 3.5 del PTFN, a fin de atribuir numeración corta de fácil uso por la población (911), para permitir a los ciudadanos acceder, a través de una sola plataforma, a todos los sistemas e instituciones encargadas de la atención de emergencias y urgencias en Lima y Callao.
• Modificar el inciso 3.5.1 "Estructura numérica de los Servicios Especiales Básicos" del punto 3.5 del PTFN, a fin de atribuir numeración corta de fácil uso por la población (114), para brindar o recibir información sobre la desaparición de niños, niñas, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad mental, física o sensorial, a efectos de coadyuvar las acciones destinadas a su búsqueda, localización y protección.



20 La Primera Disposición Complementaria Final del Reglamento para la aplicación del ACR, aprobado por Decreto Supremo N° 075-2017-PCM, establece que no se encuentran comprendidas en el ACR las: "Resoluciones Ministeriales que se emiten dentro de un proceso de simplificación administrativa por parte de las entidades del Poder Ejecutivo, referidas a la eliminación de procedimientos o requisitos o a la simplificación de los mismos, así como aquellas referidas a modificaciones que no impliquen la creación de nuevos procedimientos, incremento de derechos de tramitación o requisitos, según lo dispuesto por el párrafo 39.3 del artículo 39 y párrafo 43.5 del artículo 43 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS". (Subrayado nuestro)



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Dirección General de
Regulación y Asuntos
Internacionales de
Comunicaciones

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

- Modificar el inciso 3.5.4 "Estructura numérica de los Servicios Especiales de Interés Social y Asistencial" del punto 3.5 del PTFN, a fin de atribuir numeración corta de fácil uso por la población (1844), para facilitar el acceso a la línea de orientación del OSIPTEL (FonoAyuda). Asimismo, se precisa que es una entidad que brinda Servicios de Interés Asistencial.
- Las empresas operadoras deben habilitar los números cortos 114, 911 y 1844 en sus redes en un plazo máximo de catorce días hábiles, contado a partir del día siguiente de realizado el requerimiento por el Ministerio del Interior y el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, respectivamente.
- En tanto entre en funcionamiento el proyecto Central de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4i y se incorporen las centrales de atención de emergencias, los números básicos de emergencia que corresponden a esas centrales continúan operando.

8.3 En atención a las consideraciones expuestas en el presente informe, corresponde aprobar el Proyecto de Resolución Ministerial que modifica el numeral 2 y los incisos 3.5.1 y 3.5.4 del punto 3.5 del numeral 3 del Plan Técnico Fundamental de Numeración, aprobado por Resolución Suprema N° 022-2002-MTC.

IX. RECOMENDACIÓN

Se recomienda poner en conocimiento del Viceministerio de Comunicaciones, para continuar con el trámite de aprobación correspondiente.

Muy atentamente,

Giancarlo Torres Toledo
Asistente Legal

Gladys Ponce Carvo
Especialista Legal

Wilmer Azurza Neyra
Coordinador de Redes y Gestión
del Espectro Radioeléctrico

El suscrito hace suyo el presente informe para los fines pertinentes.

JOSÉ AGUILAR REÁTEGUI
Director General de Regulación y Asuntos
Internacionales de Comunicaciones