



21 AGO. 2019

Resolución Ministerial

656-2019 MTC/01.03

Lima, 20 de agosto de 2019

VISTO:

El Informe N° 0581-2019-MTC/26 de la Dirección General de Políticas y Regulación en Comunicaciones; y,

CONSIDERANDO:

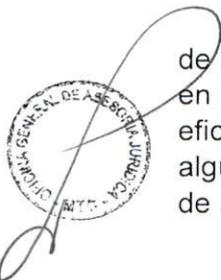
Que, el artículo 75 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC, establece entre las funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), fijar la política de telecomunicaciones a seguir y controlar sus resultados;

Que, el Plan Técnico Fundamental de Numeración, aprobado con Resolución Suprema N° 022-2002-MTC (en adelante, el PTFN), dispone las bases para una adecuada administración, supervisión y uso de la numeración considerada recurso escaso, a través de una eficiente asignación; asimismo define las estructuras de numeración para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, así como cuáles son los Servicios Especiales Básicos, entre los que se encuentra el servicio "119 Emergencia – Mensajería", el cual fue incorporado al PTFN mediante el Decreto Supremo N° 030-2007-MTC y posteriormente modificado con el Decreto Supremo N° 051-2010-MTC;

Que, mediante Decreto Supremo N° 051-2010-MTC, se aprobó el "Marco Normativo General del Sistema de Comunicaciones en Emergencias", el cual establece diversas obligaciones a ser cumplidas por los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones, dentro de ellas, la implementación y habilitación del servicio "119 Emergencia – Mensajería", como alternativa a la comunicación telefónica;

Que, considerando el desarrollo tecnológico de los últimos años y la expansión de los servicios móviles a lo largo del país, se ha identificado oportunidades de mejora en los mecanismos de atención de emergencias; es ese sentido, a fin de conseguir un eficiente servicio "119 Emergencia – Mensajería", se ha previsto la simplificación de algunos de sus procesos y la estandarización de su operación por todos los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones;

Que, la operación de los distintos recursos numéricos está definida en el Plan Técnico Fundamental de Numeración, por lo que corresponde modificar esta norma en lo referido al Servicio Especial Básico "119 Emergencia – Mensajería"; asimismo,



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

corresponde modificar el Marco Normativo General del Sistema de Comunicaciones en Emergencias, en el extremo concerniente al Servicio Especial Básico "119 Emergencia – Mensajería";

Que, la Dirección General de Políticas y Regulación en Comunicaciones, mediante Informe N° 0581-2019-MTC/26, recomienda la publicación del Proyecto de Decreto Supremo que modifica el Plan Técnico Fundamental de Numeración, aprobado por Resolución Suprema N° 022-2002-MTC y el Marco Normativo General del Sistema de Comunicaciones en Emergencias, aprobado por Decreto Supremo N° 051-2010-MTC;

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 normas de carácter general que sean de su competencia, en el Diario Oficial "El Peruano", en sus portales electrónicos o mediante cualquier otro medio, debiendo permitir que las personas interesadas formulen comentarios sobre las medidas propuestas;

Que, la Directiva N° 010-2018-MTC/01 "Directiva que establece el procedimiento para realizar la publicación de proyectos normativos", aprobada por Resolución Ministerial N° 977-2018-MTC/01, establece que mediante Resolución Ministerial publicada en el Diario Oficial El Peruano se dispone la difusión de todo proyecto normativo de carácter general, en el portal institucional del MTC o mediante cualquier otro medio, por un plazo no menor de diez (10) días hábiles, salvo que por mandato legal expreso se establezca un plazo diferente;

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 Decreto Supremo N° 003-2007-MTC, establece que el MTC publicará para comentarios por un plazo mínimo de quince (15) días calendario, entre otros, los dispositivos legales referidos a los servicios de telecomunicaciones, los estudios sobre nuevas tendencias y otros que consideren relevantes; norma que resulta aplicable en el presente caso, por tratarse de un proyecto normativo relacionado a los servicios especiales básicos;

Que, en tal sentido, resulta necesario disponer la publicación del proyecto de Decreto Supremo que modifica el Plan Técnico Fundamental de Numeración, aprobado por Resolución Suprema N° 022-2002-MTC y el Marco Normativo General del Sistema de Comunicaciones en Emergencias, aprobado por Decreto Supremo N° 051-2010-MTC, a efectos de recibir las sugerencias y comentarios de la ciudadanía en general;





Ministerio de Transportes y Comunicaciones
Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

JAIME CARLOS SOJO FERNANDEZ

FEDATARIO TITULAR

R.M. N° 1493/2017-MTC/01

Reg. N°
COPIA FIEL DEL ORIGINAL

21 AGO. 2019

Resolución Ministerial

656-2019 MTC/01.03

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29370, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2018-MTC y Resolución Ministerial N° 015-2019 MTC/01; el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS que aprueba el Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de Proyectos Normativos y difusión de Normas Legales de Carácter General; los Lineamientos para Desarrollar y Consolidar la Competencia y la Expansión de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones en el Perú, incorporados por el Decreto Supremo N° 003-2007-MTC al Decreto Supremo N° 020-98-MTC, y la Resolución Ministerial N° 977-2018-MTC/01;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Publicación del Proyecto

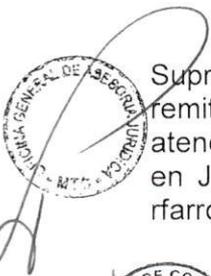
Dispóngase la publicación del Proyecto de Decreto Supremo que modifica el Plan Técnico Fundamental de Numeración, aprobado por Resolución Suprema N° 022-2002-MTC y el Marco Normativo General del Sistema de Comunicaciones en Emergencias, aprobado por Decreto Supremo N° 051-2010-MTC, en el Portal Institucional del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (www.mtc.gob.pe), el mismo día de la publicación de la presente Resolución Ministerial en el Diario Oficial El Peruano, a efectos de recibir las sugerencias y comentarios de la ciudadanía en general, dentro del plazo de quince (15) días calendario contados a partir del día siguiente de la publicación de la presente resolución.

Artículo 2.- Recepción y sistematización de comentarios

Las opiniones, comentarios y/o sugerencias sobre el proyecto del Decreto Supremo a que se refiere el artículo 1 de la presente resolución ministerial, deben ser remitidas a la sede principal del Ministerio de Transportes y Comunicaciones con atención a la Dirección General de Políticas y Regulación en Comunicaciones, ubicada en Jr. Zorritos N° 1203 — Cercado de Lima, o vía correo electrónico a la dirección rfarromeque@mtc.gob.pe.

Regístrese, comuníquese y publíquese

MARIA ESPERANZA JARA RISCO
Ministra de Transportes y Comunicaciones



PROYECTO
TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

**DECRETO SUPREMO QUE MODIFICA EL PLAN TÉCNICO FUNDAMENTAL DE
NUMERACIÓN APROBADO POR RESOLUCIÓN SUPREMA N° 022-2002-MTC Y EL
MARCO NORMATIVO GENERAL DEL SISTEMA DE COMUNICACIONES EN
EMERGENCIAS APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 051-2010-MTC**

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones, a través de la Dirección General de Políticas y Regulación en Comunicaciones, pone a consideración del público interesado el contenido del Proyecto de Decreto Supremo que modifica el Plan Técnico Fundamental de Numeración, aprobado por Resolución Suprema N° 022-2002-MTC y el Marco Normativo General del Sistema de Comunicaciones en Emergencias, aprobado por Decreto Supremo N° 051-2010-MTC; a fin que remitan sus opiniones y sugerencias por escrito a la Dirección General de Políticas y Regulación en Comunicaciones a Jr. Zorritos N° 1203-Cercado de Lima, con atención al señor Ronald Farromeque Honores, o vía correo electrónico a [rfarromeque@mtc.gob.pe.](mailto:rfarromeque@mtc.gob.pe), dentro del plazo de quince (15) días calendario de acuerdo al formato siguiente:

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

Artículo del Proyecto	Comentarios (*)
1	
(...)	
Disposición Complementaria Final	





Decreto Supremo

**DECRETO SUPREMO QUE MODIFICA EL PLAN TÉCNICO FUNDAMENTAL DE
NUMERACIÓN APROBADO POR RESOLUCIÓN SUPREMA N° 022-2002-MTC Y EL
MARCO NORMATIVO GENERAL DEL SISTEMA DE COMUNICACIONES EN
EMERGENCIAS APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 051-2010-MTC**

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 6 de la Ley N° 39370, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, señala entre las competencias exclusivas del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), las de administrar, supervisar y evaluar los servicios públicos de telecomunicaciones;

Que, el artículo 75 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC, establece entre las funciones del MTC, fijar la política de telecomunicaciones a seguir y controlar sus resultados;

Que, además, el artículo 19 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 020-2007-MTC, establece que producida una situación de emergencia o crisis local, regional o nacional que requiera atención especial por parte de los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones, éstos brindarán los servicios de telecomunicaciones que sean necesarios, dando prioridad a las acciones de apoyo conducentes a la solución de la situación de emergencia siguiendo las disposiciones del MTC;

Que, el Plan Técnico Fundamental de Numeración, aprobado con Resolución Suprema N° 022-2002-MTC (PTFN), establece las bases para una adecuada administración, supervisión y uso de la numeración considerada recurso escaso, a través de una eficiente asignación; asimismo define las estructuras de numeración para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, así como cuáles son los Servicios Especiales Básicos, entre los que se encuentra el servicio "119 Emergencia –



Mensajería”, el cual fue incorporado al PTFN mediante el Decreto Supremo N° 030-2007-MTC y posteriormente modificado con el Decreto Supremo N° 051-2010-MTC;

Que, mediante Decreto Supremo N° 051-2010-MTC, se aprobó el “Marco Normativo General del Sistema de Comunicaciones en Emergencias”, el cual establece diversas obligaciones a ser cumplidas por los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones, dentro de ellas, la implementación y habilitación del servicio “119 Emergencia – Mensajería”, como alternativa a la comunicación telefónica;

Que, el Servicio Especial Básico “119 Emergencia – Mensajería”, permite que una persona ubicada en una zona afectada por un desastre natural o emergencia, al marcar el número 119, pueda registrar un mensaje de voz de corta duración informando su situación y necesidades inmediatas de atención, asimismo, permite que otras personas puedan recuperar el mensaje de voz registrado, para informarse de la situación y adoptar las medidas correspondientes;

Que, considerando el desarrollo tecnológico de los últimos años y la expansión de los servicios móviles a lo largo del país, se ha identificado oportunidades de mejora en los mecanismos de atención de emergencias; es ese sentido, a fin de conseguir un eficiente servicio “119 Emergencia – Mensajería”, se ha previsto la simplificación de algunos de sus procesos y la estandarización de su operación por todos los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones;

Que, resulta necesario modificar el PTFN y el Marco Normativo General del Sistema de Comunicaciones en Emergencias, ambos en el extremo concerniente al Servicio Especial Básico “119 Emergencia – Mensajería”;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, 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, el Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 020-2007-MTC, el Marco Normativo General del Sistema de Comunicaciones en Emergencias aprobado por Decreto Supremo N° 051-2010-MTC y el Plan Técnico Fundamental de Numeración aprobado por Resolución Suprema N° 022-2002-MTC;





Decreto Supremo

DECRETA:

Artículo 1.- Modificación del Plan Técnico Fundamental de Numeración, aprobado por Resolución Suprema N° 022-2002-MTC.

Modifícase el numeral "3.5.1 Estructura de numeración para Servicios Especiales Básicos" del Plan Técnico Fundamental de Numeración, aprobado por Resolución Suprema N° 022-2002-MTC, en lo referido al servicio "119 Emergencia - Mensajería", el cual queda redactado de la siguiente manera:

"3.5.1. Estructura de numeración de Servicios Especiales Básicos

(...)

119 Emergencia – Mensajería

Servicio obligatorio brindado por el concesionario del servicio público móvil y telefonía fija al usuario, cuando ocurre una emergencia. Este número es utilizado por la persona que se encuentra en emergencia, para grabar un mensaje de voz de corta duración y, por aquella persona que recupera el mensaje, para informarse sobre la situación en que se encuentra la persona que graba el mensaje.

Quando el usuario de este servicio graba un mensaje de voz, dicho mensaje es asociado a su número telefónico.

Cada mensaje de voz grabado tiene una duración de hasta 60 segundos. Un usuario graba tantos mensajes de voz como sean necesarios para la atención de la emergencia.

El tiempo de conservación del mensaje de voz es no menor a 7 días calendario, a fin de minimizar el uso innecesario de recursos de red.

No es tarifado al usuario.

Para acceder al Servicio de Mensajería de Voz desde cualquier equipo terminal fijo o móvil, **el usuario marca** el número 119, de acuerdo al siguiente detalle:

a. Para DEJAR GRABADO un mensaje de voz:

- **Desde** un número telefónico del servicio de telefonía fija **o móvil**:



119 + 1

b. Para RECUPERAR el mensaje grabado de voz:

- **Desde** un número telefónico del servicio de telefonía fija

119 + 2 + TC + SN

- **Desde** un número telefónico del servicio de telefonía móvil:

119 + 2 + SN

Donde:

TC: Código del Departamento al que pertenece el teléfono fijo (abonado o teléfono público), desde el cual la persona que se encuentra en una Emergencia, **deja** grabado su mensaje.

SN: Número telefónico fijo o móvil de la persona que se encuentra en una Emergencia.

(...)"

Artículo 2.- Modificación de los artículos 15, 16, 17, 23 y 24 del Marco Normativo General del Sistema de Comunicaciones en Emergencias, aprobado por Decreto Supremo N° 051-2010-MTC.

Modifícanse los artículos 15, 16, 17, y 24, así como el numeral 23.1 del artículo 23 del Marco Normativo General del Sistema de Comunicaciones en Emergencias, aprobado por Decreto Supremo N° 051-2010-MTC, los que quedan redactados de la siguiente manera:

"Artículo 15.- El servicio de emergencia para Mensajería de voz, a través del número 119

El servicio de emergencia para Mensajería de voz **permite que, en una zona afectada por la emergencia, una persona pueda** registrar un mensaje de voz de corta duración **incluso si no dispone de cobertura de servicios móviles con su empresa operadora.**





Decreto Supremo

Asimismo, permite que otra persona recupere mensajes de voz con el fin de informarse de la situación en la que se encuentra **quien registra el mensaje previamente.**"

"Artículo 16.- Implementación y habilitación del servicio de emergencia para Mensajería de voz a través del número 119

16.1 El operador del servicio público móvil y telefonía fija implementa y habilita el servicio de emergencia para Mensajería de voz a través del número 119, como alternativa a la comunicación telefónica.

16.2 Para tal efecto, el operador del servicio público móvil y telefonía fija dimensiona adecuadamente su plataforma para la Mensajería de voz, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el párrafo precedente y garantiza su operatividad ante una Emergencia.

16.3 Asimismo, el operador del servicio público móvil y telefonía fija garantiza la interoperabilidad del Servicio de emergencia para Mensajería de voz a través del número 119, entre las distintas redes.

16.4 El operador del servicio público móvil adecua sus redes y configura los equipos terminales móviles a fin de que el servicio de Mensajería de voz a través del número 119, se use de la siguiente manera:

- Bajo la cobertura de su operador de servicios móviles o, a falta de ésta, con conexión a otro operador móvil con cobertura disponible en la zona afectada por la emergencia,
- Con patrón de bloqueo y sin tarjeta SIM.
- Con bloqueo de red."

"Artículo 17.- Activación

El servicio de emergencia para Mensajería de voz, a través del número 119, se encuentra activado de manera permanente, a nivel nacional.

Se exceptúa de esta condición a los teléfonos públicos ubicados en los centros penitenciarios, los cuales tienen bloqueado el acceso a este servicio a fin de evitar contingencias de comunicaciones no deseadas desde dichas instalaciones."



“Artículo 23.- Activación del Sistema de Comunicaciones en Emergencias

23.1 Comunicada la ocurrencia de una Emergencia por el INDECI, **el operador** de los servicios de telefonía fija y/o móvil **activa** de forma inmediata:

- A nivel nacional: la RECSE; y,
- En las Zonas Afectadas: las llamadas gratuitas y los mensajes cortos de texto (SMS) gratuitos, según lo dispuesto por los artículos 31 y 32.

De ser aplicable, también se **activa** la limitación del tiempo de duración de las llamadas, a que se refiere el literal a) del numeral 22.2.”

“Artículo 24.- Periodo de activación del Sistema de Comunicaciones en Emergencias

24.1 **El operador** del servicio público móvil y telefonía fija, **mantiene** activo el Sistema de Comunicaciones de Emergencia **RECSE, a nivel nacional, y en las Zonas Afectadas, según lo dispuesto en el Título V, las llamadas y los mensajes cortos de texto (SMS) gratuitos**; por un periodo mínimo de cuarenta y ocho (48) horas siguientes de comunicada la Emergencia por el INDECI.

24.2 El Ministerio de Transportes y Comunicaciones en coordinación con el INDECI, **determina** de ser el caso, la extensión o reducción del citado tiempo de activación; en función a la naturaleza de la Emergencia.”

Artículo 3.- Refrendo

El presente Decreto Supremo es refrendado por la Ministra de Transportes y Comunicaciones.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los _____ días del mes de _____ del año dos mil diecinueve.



**Decreto Supremo que modifica el Plan Técnico Fundamental de Numeración,
aprobado por Resolución Suprema N° 022-2002-MTC y el Marco Normativo
General del Sistema de Comunicaciones en Emergencias, aprobado por Decreto
Supremo N° 051-2010-MTC**

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El artículo 6 de la Ley N° 29370, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, señala entre las competencias exclusivas del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), las de administrar, supervisar y evaluar los servicios públicos de telecomunicaciones.

El artículo 75 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC, establece entre las funciones del MTC, fijar la política de telecomunicaciones a seguir y controlar sus resultados.

Además, el artículo 19 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 020-2007-MTC, establece que producida una situación de emergencia o crisis local, regional o nacional que requiera atención especial por parte de los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones, éstos brindarán los servicios de telecomunicaciones que sean necesarios, dando prioridad a las acciones de apoyo conducentes a la solución de la situación de emergencia siguiendo las disposiciones del MTC.

El Plan Técnico Fundamental de Numeración, aprobado con Resolución Suprema N° 022-2002-MTC (PTFN), establece las bases para una adecuada administración, supervisión y uso de la numeración considerada recurso escaso, a través de una eficiente asignación; asimismo define las estructuras de numeración para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, así como cuáles son los Servicios Especiales Básicos, entre los que se encuentra el servicio "119 Emergencia – Mensajería", el cual fue incorporado al PTFN mediante el Decreto Supremo N° 030-2007-MTC y posteriormente modificado con el Decreto Supremo N° 051-2010-MTC.

Mediante Decreto Supremo N° 051-2010-MTC, se aprobó el Marco Normativo General del Sistema de Comunicaciones en Emergencias, que tiene como finalidad establecer lineamientos para la gestión y operación eficiente, oportuna y coordinada de los servicios de telecomunicaciones antes, durante y después de una Emergencia. Asimismo, establece diversas obligaciones a ser cumplidas por los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones, dentro de ellas, la implementación y habilitación del servicio "119 Emergencia – Mensajería", como alternativa a la comunicación telefónica.

A consecuencia del último sismo de magnitud 8.0 en la escala de Richter, ocurrido el 26 de mayo de 2019 a las 2:41 horas y cuyo epicentro se ubicó en la Amazonía Peruana (Región Loreto), tuvimos una pérdida humana, muchas personas heridas, familias damnificadas y cientos de viviendas afectadas e inhabitables. Ante lo ocurrido, la Dirección General de Fiscalizaciones y Sanciones en Comunicaciones, en el marco de sus funciones, supervisó la activación y funcionamiento del servicio 119, detectando debilidades en su operatividad, y en base a ello, el MTC como el ente rector de las comunicaciones en el país, busca adoptar las medidas que, junto con la actuación de



las autoridades especializadas en la gestión de riesgo de desastres, permitan afrontar y mitigar los efectos de los desastres naturales y emergencias; entre ellas, adoptar medidas que garanticen una eficiente comunicación de la población que se encuentre en una situación de emergencia.

PROPUESTA NORMATIVA

El Servicio Especial Básico "119 Emergencia – Mensajería", permite que una persona ubicada en una zona afectada por un desastre natural o emergencia, al marcar el número 119, pueda registrar un mensaje de voz de corta duración informando su situación y necesidades inmediatas de atención, asimismo, permite que otras personas puedan recuperar el mensaje de voz registrado, para informarse de la situación y adoptar las medidas correspondientes. Al respecto, considerando el desarrollo tecnológico de los últimos años y la expansión de los servicios móviles a lo largo del país, se ha identificado oportunidades de mejora en los mecanismos de atención de emergencias; es ese sentido, a fin de conseguir un eficiente servicio "119 Emergencia – Mensajería", se ha previsto la simplificación de algunos de sus procesos y la estandarización de su operación; así, ya no se dejará el mensaje indicando un número telefónico, pues el mensaje quedará asociado al número del terminal utilizado, sea fijo o móvil.

Asimismo, el proyecto normativo tiene como objetivo que el citado servicio de mensajería se encuentre activado permanentemente, sin que sea necesario que, cada vez que suceda una emergencia, el INDECI previamente realice alguna comunicación y posterior activación del servicio.

Al respecto, cabe indicar que en la actualidad operadoras como Telefónica del Perú S.A.A. y América Móvil Perú S.A.C. tienen activado de manera permanente dicho servicio sin estar supeditados a la declaración de emergencia por parte de INDECI, lo que elimina los tiempos de demora que puedan suscitarse entre la declaratoria de emergencia y la activación por parte de los operadores, tiempo que es de vital importancia ante una situación de emergencia.

La operación de dicho servicio es una obligación asignada a los operadores; ello es así porque de conformidad a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 051-2010-MTC, que aprueba el Marco Normativo General del Sistema de Comunicaciones de Emergencias, los operadores tienen el deber de implementar y habilitar el servicio 119.

Asimismo, se propone realizar llamadas al servicio de mensajería de voz, aun cuando la persona que se encuentra en una emergencia no tenga cobertura de su empresa operadora, así como estando con el patrón de bloqueo e incluso con bloqueo de red por cualquier causa.

Sobre el particular, cabe indicar que los servicios de emergencia se consideran un caso excepcional para el servicio de telefonía tradicional al no estar supeditado a las mismas restricciones que éste, por lo que no existe la necesidad de identificación del proveedor de la red. Así una llamada telefónica a un número de emergencia puede ser realizada incluso en zonas sin cobertura del operador móvil de quien realiza la llamada al poder hacer uso de la red móvil de otro operador con cobertura en la zona, pudiendo además realizar la llamada incluso desde un teléfono bloqueado o sin saldo disponible, para ello los operadores deben tener habilitado y configurado dicho servicio.



Es importante señalar que, con Ley 29664, se crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres – SINAGERD, como un sistema interinstitucional, sinérgico, descentralizado, transversal y participativo, con la finalidad de identificar y reducir los riesgos asociados a peligros y minimizar sus efectos; la misma que es de aplicación y cumplimiento obligatorio para todas las entidades y empresas públicas en todos los niveles de gobierno, así como para el sector privado y la ciudadanía en general.

Mediante Decreto Supremo N° 048-2011-PCM se aprueba el Reglamento de la citada Ley, norma en la que se consideran los procesos de Preparación, Respuesta y Rehabilitación de la Gestión de Riesgos y sus correspondientes subprocesos, definiéndose en el numeral 32.5 del artículo 32 al subproceso de Comunicaciones como actividades orientadas a asegurar la disponibilidad y el funcionamiento de los medios de comunicación que permitan la adecuada coordinación entre los actores del SINAGERD, sistema compuesto entre otros, por las entidades públicas, las Fuerzas Armadas, la Policía Nacional del Perú, las entidades privadas y la sociedad civil.

El principio de participación previsto en la Ley 29664, se sustenta en la capacidad inmediata de concentrar recursos humanos y materiales que sean indispensables para resolver las demandas en una zona afectada, siendo imprescindible posibilitar la comunicación a fin de atender las situaciones de emergencias que requieran acciones inmediatas de respuesta. En esa medida, el presente Decreto Supremo busca fortalecer las capacidades de respuesta y resiliencia de la población, ante situaciones de desastres y emergencias, con criterios de eficacia y eficiencia.

En ese sentido se plantea modificar el PTFN, en lo que corresponde al servicio "119 Emergencia – Mensajería", así como modificar el Marco Normativo General del Sistema de Comunicaciones en Emergencias, en el extremo concerniente al Servicio Especial Básico "119 Emergencia – Mensajería", contenido en los artículos 15, 16, 17, 23 y 24, a fin de ser concordantes ambas normas con la propuesta.

ANÁLISIS COSTO - BENEFICIO

Según se desprende del artículo 44 de la Constitución Política del Perú, vinculado a los deberes primordiales del Estado y la protección a la población de amenazas contra su seguridad; lo cual supone que se deben crear los mecanismos necesarios para que las autoridades del Estado garanticen el cumplimiento de este deber y, sobre todo, que los citados mecanismos tengan un impacto positivo directo sobre la población; conforme a ello, debe considerarse que es deber del Estado garantizar la plena vigencia de los derechos humanos y proteger a la población de las amenazas contra su seguridad.

Por lo tanto, la modificación normativa propuesta puede considerarse como instrumento de comunicación en situaciones que representen un riesgo o se determinen como emergencia o desastre natural, y que persiga afrontar y mitigar los efectos de estos; por lo que su implementación se sustenta en la necesidad pública y el interés nacional enfocado a la seguridad de la población.

El impacto económico de la presente propuesta normativa que modifica el Plan Técnico Fundamental de Numeración, aprobado por Resolución Suprema N° 022-2002-MTC y el Marco Normativo General del Sistema de Comunicaciones en Emergencia, aprobado



por Decreto Supremo N° 051-2010-MTC no genera ni supone irrogación dineraria alguna por parte del Estado.

ANALISIS DE IMPACTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA EN LA LEGISLACION NACIONAL

Con la aprobación de la presente norma se modifica el Plan Técnico Fundamental de Numeración, aprobado por Resolución Suprema N° 022-2002-MTC y el Marco Normativo General del Sistema de Comunicaciones en Emergencias aprobado por Decreto Supremo N° 051-2010-MTC.

A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp contains the text "COMISIÓN TÉCNICA DE REGULACIÓN" around the top edge and "MTC" at the bottom.A simple, vertical handwritten mark or signature element.A circular stamp with the text "DGPRC" at the top, "Director General" in the center, and "M.T.C." at the bottom. A handwritten signature is written across the center of the stamp.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Dirección General de
Políticas y Regulación
en Comunicaciones

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

INFORME N° **058** /-2019-MTC/26

PARA : JOSÉ AGUILAR REÁTEGUI
Director General de Políticas y Regulación en Comunicaciones

DE : RONALD FARROMEQUE HONORES
Analista Legal
FLOR MONTALVÁN DÁVILA
Coordinadora de Proyectos Normativos
MARCO VÁSQUEZ TELLO
Asistente en Telecomunicaciones

ASUNTO : Proyecto de Decreto Supremo que modifica el Plan Técnico Fundamental de Numeración, aprobado por Resolución Suprema N° 022-2002_MTC y el Marco Normativo General del Sistema de Comunicaciones en Emergencias, aprobado por Decreto Supremo N° 051-2010-MTC

REFERENCIA : a) Memorando N° 528-2019-MTC/26
b) Memorandum N° 0744-2019-MTC/29 (I-174397- 2019)
c) Memorando N° 0635-2019-MTC/26
d) Memorando N° 754-2019-MTC/08

FECHA : Lima, **08 AGO. 2019**

Tenemos el agrado de dirigirnos a usted, a fin de informarle lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

- 1.1 Con Resolución Suprema N° 022-2002-MTC, se aprobó el Plan Técnico Fundamental de Numeración, el mismo que establece las bases para una adecuada administración, supervisión y uso de la numeración, considerada un recurso escaso, a través de una eficiente asignación. Éste define, asimismo, las estructuras de numeración para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.
- 1.2 Mediante Decreto Supremo N° 051-2010-MTC, se aprobó el Marco Normativo General del Sistema de Comunicaciones en Emergencias, que tiene como finalidad establecer lineamientos para la gestión y operación eficiente, oportuna y coordinada de los servicios de telecomunicaciones antes, durante y después de una Emergencia.
- 1.3 De acuerdo al literal c) del artículo 147 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de este Ministerio, aprobado con Resolución Ministerial N° 145-2019-MTC, esta Dirección General tiene la función de proponer normas, reglamentos, procedimientos, entre otras regulaciones, de alcance general, en las materias de su competencia.
- 1.4 Con documento de la referencia a), esta Dirección General remite el proyecto del asunto a la Dirección General de Fiscalizaciones y Sanciones en Comunicaciones, para su opinión.





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Dirección General de
Políticas y Regulación
en Comunicaciones

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

- 1.5 Mediante documento de la referencia b), la Dirección General de Fiscalizaciones y Sanciones en Comunicaciones remite a esta Dirección General, su opinión sobre el proyecto normativo.
- 1.6 Con documento de la referencia c), esta Dirección General remite el proyecto normativo a la Oficina General de Asesoría Jurídica (OGAJ), a fin de proseguir con el proceso de aprobación de la norma,
- 1.7 Mediante documento de la referencia d), la OGAJ devuelve el proyecto normativo y sus antecedentes, a fin de remitir la versión final.

II. OBJETO

Analizar y elaborar una propuesta normativa que modifique el numeral 3.5.1 referida a la Estructura de numeración para los Servicios Especiales Básicos del Plan Técnico Fundamental de Numeración (en adelante, PTFN) y los artículos 15, 16, 17, 23 y 24 del Marco Normativo General del Sistema de Comunicaciones en Emergencias, aprobado por Decreto Supremo N° 051-2010-MTC (en adelante, **Marco Normativo General**), en lo que respecta al Servicio de Emergencia para Mensajería de Voz, a través del número 119.

III. PROBLEMÁTICA

Actualmente la tierra viene afrontando diversos fenómenos naturales cada vez más frecuentes y extremos que repercuten en la vida de cientos de personas y animales, generando pérdidas económicas y humanas que, de acuerdo a su magnitud, son asumidos finalmente por los diversos Estados del mundo de forma directa e indirectamente.

A consecuencia del último sismo de magnitud 8.0 en la escala de Richter, ocurrido el 26 de mayo a las 2:41 horas y cuyo epicentro se ubicó en la Amazonía Peruana (Región Loreto), tuvimos una pérdida humana, muchas personas heridas, familias damnificadas y cientos de viviendas afectadas e inhabitables.

Ante lo ocurrido, la Dirección General de Fiscalizaciones y Sanciones en Comunicaciones (DGFS), en el marco de sus funciones, supervisó la activación y funcionamiento del servicio 119; en base a ello, el MTC como Ente Rector de Comunicaciones en el país, adopta medidas necesarias que coadyuven con las autoridades especializadas en la gestión de riesgo de desastres para afrontar y mitigar los efectos de desastres naturales y emergencias, y que garanticen una comunicación más eficiente con la población en general.

IV. ANÁLISIS

El servicio de emergencia para mensajería de voz, que se realiza a través de la marcación del número 119, permite que una persona que se ubica en una zona donde ocurrió un desastre natural o una emergencia, pueda grabar y registrar un mensaje de voz, a fin que otros usuarios previamente registrados recuperen el mensaje de voz grabado y tener noticias de su ubicación exacta y la situación en la que se encuentra la persona afectada.





“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad”

A raíz de la supervisión realizada por la DGFCSC, el sector comunicaciones identificó que el funcionamiento del servicio de emergencia para mensajería de voz: 119 no se encuentra estandarizado, esto es, no se puede hacer uso del mismo, en tanto el Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI) no comunique la ocurrencia de una emergencia. Por tanto, para que los operadores de los servicios de telefonía fija y/o móvil activen el servicio de emergencia para mensajería de voz a través del número 119, deben previamente esperar que el INDECI realice la comunicación del evento.

Así lo establece el artículo 17 del Marco Normativo General:

“Artículo 17.- Activación

El servicio de emergencia para la Mensajería de voz a través del 119 deberá ser activado cuando el INDECI comunique la ocurrencia de una Emergencia según lo previsto en el numeral 23.1, y por el periodo establecido en el artículo 24.”

En esa línea, con el propósito de hacer más eficiente el funcionamiento del servicio de emergencia para mensajería de voz: 119, se propone que el citado servicio de mensajería se encuentre activado permanentemente; con ello, ya no se requerirá que el INDECI realice previamente alguna comunicación; sin perjuicio de las facultades que ostenta como órgano encargado de llevar a cabo la ejecución de los planes de acción de gestión de riesgo de desastres, desarrollo de estrategias de comunicación, difusión y sensibilización a nivel nacional, para el proceso de respuesta ante un desastre natural o emergencia.

Por lo expuesto, se propone la modificación de los artículos 15, 16, 17, 23 y 24 del Marco Normativo General, como se expone en la siguiente tabla:

Tabla N° 1

Table with 2 columns: REDACCIÓN VIGENTE and PROPUESTA. It details proposed changes to Article 15 and Article 16 regarding emergency voice messaging services (119).



**Artículo 16.- Implementación y habilitación del servicio de emergencia para Mensajería de voz a través del número 119**

16.1 Los operadores del servicio público móvil y telefonía fija implementarán y habilitarán el servicio de emergencia para Mensajería de voz a través del 119, como alternativa a la comunicación telefónica.

16.2 Para tal efecto, dimensionarán adecuadamente su plataforma para la Mensajería, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el párrafo precedente y garantizar su operatividad ante una Emergencia.

16.3 Asimismo, los operadores de los servicios de telefonía fija y/o móvil deberán garantizar la interoperabilidad del Servicio de emergencia para Mensajería de voz a través del 119, entre las distintas redes.

Artículo 17.- Activación

El servicio de emergencia para Mensajería de voz a través del 119 deberá ser activado cuando el INDECI comunique la ocurrencia de una Emergencia según lo previsto en el numeral 23.1, y por el periodo establecido en el artículo 24.

Artículo 23.- Activación del Sistema de Comunicaciones en Emergencias

23.1 Comunicada la ocurrencia de una Emergencia por el INDECI, los Operadores de los servicios de telefonía fija y/o móvil activarán de forma inmediata:

- A nivel nacional: la RECSE y el servicio de emergencia para Mensajería de voz a través del 119; y,

(...)

Artículo 24.- Periodo de activación del Sistema de Comunicaciones en Emergencias

24.1 Los Operadores del servicio público móvil y de telefonía fija mantendrán activo el Sistema de Comunicaciones de Emergencia (a nivel nacional, la RECSE y el servicio de emergencia para Mensajería

para Mensajería de voz a través del número 119, como alternativa a la comunicación telefónica.

16.2 Para tal efecto, el operador del servicio público móvil y telefonía fija dimensiona adecuadamente su plataforma para la Mensajería de voz, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el párrafo precedente y garantiza su operatividad ante una Emergencia.

16.3 Asimismo, el operador del servicio público móvil y telefonía fija garantiza la interoperabilidad del servicio de emergencia para Mensajería de voz a través del número 119, entre las distintas redes.

16.4 El operador del servicio público móvil adecúa sus redes y configura los equipos terminales móviles a fin de que el servicio de Mensajería de voz a través del número 119, se use de la siguiente manera:

- Bajo la cobertura de su operador de servicios móviles o, a falta de ésta, con conexión a otro operador móvil con cobertura disponible en la zona afectada por la emergencia,
- Con patrón de bloqueo y sin tarjeta SIM.
- Con bloqueo de red.

Artículo 17.- Activación

El servicio de emergencia para Mensajería de voz, a través del número 119, se encuentra activado de manera permanente, a nivel nacional.

Se exceptúa de esta condición a los teléfonos públicos ubicados en los centros penitenciarios, los cuales tienen bloqueado el acceso a este servicio a fin de evitar contingencias de comunicaciones no deseadas desde dichas instalaciones.

(...)

Artículo 23.- Activación del Sistema de Comunicaciones en Emergencias

23.1 Comunicada la ocurrencia de una Emergencia por el INDECI, el operador de los servicios de telefonía fija y/o móvil activa de forma inmediata:

- A nivel nacional: la RECSE; y,

(...)

Artículo 24.- Periodo de activación del Sistema de Comunicaciones en Emergencias

24.1 El operador del servicio público móvil y de telefonía fija mantiene activo el Sistema de Comunicaciones de Emergencia RECSE, a nivel nacional, y en las Zonas Afectadas, según lo dispuesto en el Título V, las llamadas y los





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

<p>de voz a través del 119, y en las Zonas Afectadas, según lo dispuesto en el Título V, las llamadas y los mensajes cortos de texto (SMS) gratuitos; por un periodo mínimo de cuarenta y ocho (48) horas siguientes de comunicada la Emergencia por el INDECI. (...)"</p>	<p>mensajes cortos de texto (SMS) gratuitos; por un periodo mínimo de cuarenta y ocho (48) horas siguientes de comunicada la Emergencia por el INDECI. (...)"</p>
--	--

Cabe señalar que el numeral 6 del PTFN establece que este Ministerio, mediante resolución ministerial, "podrá 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 presente Plan".

Si bien dicho numeral habilita al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, mediante Resolución Ministerial, a modificar el PTFN¹, esto no afecta el principio de jerarquía de normas, es decir, no afecta la condición de Resolución Suprema; el PTFN (aprobado mediante Resolución Suprema) ha sido modificado en diferentes oportunidades mediante un Decreto Supremo como por ejemplo por el Artículo 1 del Decreto Supremo N° 062-2003-MTC, publicado el 27-11-2003; el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 051-2010-MTC, publicado el 19 octubre 2010, la Cuarta Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 017-2011-SA).

Por lo indicado, los cambios propuestos, se justifican de acuerdo a lo siguiente:

Sobre los beneficios de contar un buzón de voz

La experiencia nacional e internacional indica que ante casos de emergencia las comunicaciones tradicionales móviles y fijas suelen verse afectadas por congestión de las redes telefónicas, por ello ante la ocurrencia de un desastre o situación de emergencia resulta fundamental contar con alternativas de comunicación adicionales a los servicios tradicionales, por lo que se recomienda, por ejemplo, el uso de mensajes de texto para la comunicación de la población.

En esa misma línea, contar con un buzón que habilite el registro de un mensaje de voz de corta duración permite a familiares y amigos conocer la ubicación y situación actual del usuario que dejó el mensaje y brindar o solicitar asistencia oportuna en caso se requiera, lo cual puede resultar sumamente eficaz cuando los otros medios de comunicación se encuentren afectados, sobre todo en zonas donde se carece de redes de internet o la cobertura móvil es deficiente.



¹ Reglamento para la Gestión y Supervisión de la Numeración de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2004-MTC

"Artículo 1.- Objetivos y ámbito de aplicación

El presente Reglamento regula la gestión y supervisión de los recursos de numeración, así como sus condiciones de uso, estableciendo principios, procedimientos y plazos para la asignación y reversión de números, entre otros aspectos vinculados con la administración eficiente de dicho recurso



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Dirección General de
Políticas y Regulación
en Comunicaciones

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

Dicho esto, en un contexto de desarrollo y expansión de redes de comunicaciones de datos, el servicio de buzón de voz 119 continúa cumpliendo un rol fundamental en la atención a Emergencias: su propia naturaleza nos indica que, de forma general, su uso primordial se daría en zonas de cobertura con redes móviles de voz como 2G, las que se encuentran principalmente desplegadas en zonas rurales y donde puede no haber coexistencia con redes de otras generaciones.

En consecuencia, el enfoque principal de seguir contando con el servicio de mensajería de voz 119, se establece, sobre todo, para zonas rurales sin cobertura móvil de redes de datos.

Con relación a las características agregadas a su forma de operación

Los números de emergencia y con esta modificación, también el número 119, se consideran un caso excepcional para el servicio de telefonía tradicional al no estar supeditado a las mismas restricciones que éste. Así una llamada telefónica a un número de emergencia puede ser realizada incluso en zonas sin cobertura del operador móvil de quien realiza la llamada, no es necesario contar con una tarjeta SIM o saldo disponible, pudiendo realizar la llamada incluso desde un teléfono bloqueado.

Es así, que este tipo de servicios pueden jugar un rol primordial en las comunicaciones de un país, en situaciones de emergencia, puesto que permiten contactar a los servicios de emergencia que brindan ayuda inmediata durante emergencias médicas, amenazas a la vida, incendios, accidentes, desastres, etc.

Para establecer una llamada tradicional, la red necesita identificar el número de teléfono y el usuario de quien realiza la llamada para la facturación, esta identificación se realiza a través de su tarjeta SIM. Sin embargo, los números de emergencia como el 911 o el 112, dada su naturaleza, reciben un tratamiento distinto por lo que no existe la necesidad de identificación del proveedor de la red.

Generalmente, los teléfonos móviles (incluyendo los básicos, también llamados *features phones* y los inteligentes, también llamados *smartphones*) tienen al 112, 999 y 911 como números de emergencia preconfigurados que siempre están disponibles. Asimismo, la tarjeta SIM emitida por el proveedor de servicios puede contener números de emergencia adicionales específicos del país que se pueden usar incluso cuando se encuentra en itinerancia (i.e. *roaming*) en el extranjero. Las tecnologías móviles, desde GSM, también pueden actualizar la lista de números de emergencia conocidos cuando el teléfono se registra en ella.

Es así que, cuando se llama a estos números, la red simplemente transfiere la llamada al operador correspondiente o al sistema de emergencia. Por lo que, como no se requiere de identificación, el teléfono está configurado en su estructura para poder llamar a un número de emergencia sin tener que desbloquear el teclado o ingresar una contraseña e incluso sin contar con una tarjeta SIM. Ahora bien, dado que el número 119 no pretende comunicarse con una central de emergencia ni con entidad alguna que atienda emergencias, no puede ser considerado un número de emergencia, pero sí resulta necesario que cuente con determinadas facilidades brindadas a los números de emergencia, atendiendo a que en ambos casos hay una





“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad”

emergencia de por medio, aunque su objeto sea diferente. En ese sentido, se prevé habilitar las características mencionadas antes,

Sobre la posibilidad de llamar sin cobertura de su operador

Ante una Emergencia, puede haber ocasiones en las que un usuario no pueda usar la red móvil a la que está suscrito, debido a la falta de cobertura o problemas técnicos, pero aún podría ser posible llamar a los servicios de emergencia utilizando la red de otro proveedor de servicios cuya potencia de señal utilizable sea suficiente como para poder establecer la llamada.

Las tecnologías móviles (la mayoría de las tarjetas SIM funcionan en GSM en la actualidad) están diseñadas de tal manera que, en ausencia de la cobertura de red, usuarios de un operador pueden usar la red de cualquier otro operador de servicios, pero su acceso a ella será limitado, estando supeditado solo a la restricción de “llamada de emergencia”.

En ese sentido, este tratamiento ofrece la posibilidad de establecer la llamada aun cuando la cobertura del operador de quien hace la llamada es deficiente e incluso inexistente, para ello el teléfono utilizara la red más fuerte y que esté a su alcance para establecer la conexión. El sistema celular enrutará la llamada telefónica de la misma manera que se enruta cualquier llamada para que termine en el centro de llamadas de emergencia de su área.

Es preciso insistir en que para realizar la llamada deberá existir por lo menos un operador de servicios móviles en la zona.

Sobre la necesidad de mantener activo el 119

A diferencia de otros mecanismos de respuesta que deben ser activados al inicio o durante una Emergencia, se recomienda que el servicio 119 se mantenga activo constantemente por parte de los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones con el fin de garantizar que su operación se encuentre disponible desde el inicio de la Emergencia.

En ese sentido, el tiempo ahorrado en el que se tomaría una eventual activación es relevante en cuanto permite una respuesta más inmediata y, además, disminuye el volumen de grabación de mensajes en forma simultánea (aplana la curva de acceso al servicio).

Sobre el funcionamiento del Servicio 119

Es preciso indicar que el funcionamiento actual del Servicio de buzón de voz 119, contempla el uso de un IVR (Respuesta de voz Interactiva)² para guiar a los usuarios al momento de grabar o escuchar un mensaje de voz, sin embargo, el funcionamiento del mismo difiere entre todos y cada uno operadores de los servicios de telefonía fija y/o móvil, por ello la propuesta busca entre otras cosas, que dicho IVR se encuentre homologado, es decir funcione bajo las mismas criterios y condiciones para todos los operadores, ello atiende al sentido de urgencia de los

² IVR: Sistema automatizado de respuesta interactiva, orientado a entregar información a través del teléfono, brindando diferentes opciones al reconocer ciertos comandos que el usuario introduzca a través del teclado de marcación del teléfono.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

usuarios que se encuentran en Emergencia, a fin de minimizar el tiempo en el cual dejan un mensaje de voz grabado.

Comparativo de funcionamiento del IVR - Servicio de buzón de voz 119

Table with 7 columns: Operador Móvil, N° Intentos máximos (Menú principal, Submenú), Aviso de limite de intentos alcanzados, Indicaciones de pasos de marcación, Aviso de Número Incorrecto, Tiempo de espera (aprox). Rows include Bitel, Claro, Entel, and Movistar.

Elaboración: DGPRC

Del cuadro anterior se observa, la disparidad en el funcionamiento del IVR implementado por empresas operadoras para el servicio de buzón de voz 119, con respecto a, entre otros, el número de intentos máximo, aviso de número incorrecto o tiempos de espera.

En ese sentido, el IVR guiará al usuario cuando este ingrese al servicio luego de marcar el número 119 desde un teléfono fijo o móvil, el sistema mediante el IVR, indicará verbalmente las dos opciones disponibles y de acuerdo con la necesidad del usuario, este elijará una opción siguiendo una de las secuencias de marcado mostradas a continuación:

- Opción 1: Para DEJAR GRABADO un mensaje de voz: Desde un número telefónico del servicio de telefonía fija o móvil: Marcar 1

- Opción 2: Para RECUPERAR el mensaje grabado de voz: Desde un número telefónico del servicio de telefonía fija Marcar 2 + TC + SN

Desde un número telefónico del servicio de telefonía móvil: Marcar 2 + SN

Donde:

TC: Código del Departamento al que pertenece el teléfono fijo (abonado o teléfono público), desde el cual la persona que se encuentra en una Emergencia, dejará grabado su mensaje.

SN: Número telefónico fijo o móvil de la persona que se encuentra en una Emergencia.

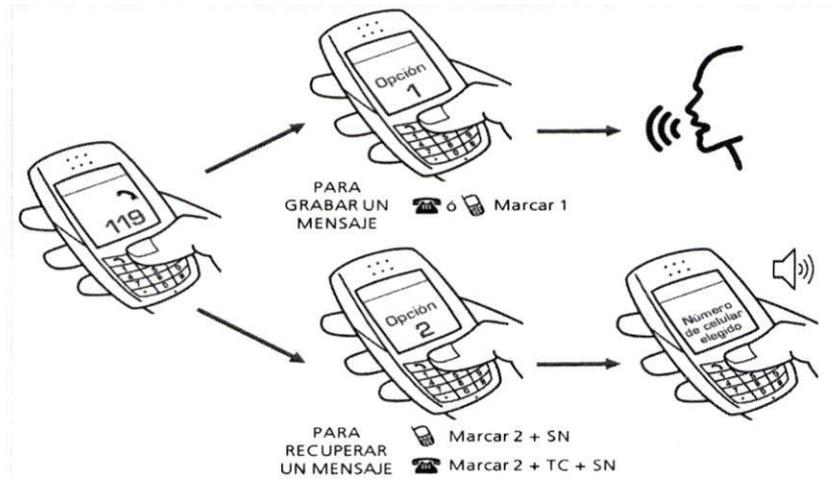




“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad”

Cabe indicar que el IVR del servicio de voz 119 dará un lapso de tiempo de espera por cada opción de marcado.

Diagrama de funcionamiento del Servicio de buzón de voz - 119



Elaboración: DGPRC

En el diagrama superior se muestra el funcionamiento del servicio de buzón de voz 119 de acuerdo a la propuesta de actualización, donde luego de ingresar al servicio marcando el número 119, el IVR indicara las dos opciones disponibles opción 1 para grabar un mensaje de voz y opción 2 para recuperar un mensaje grabado. La diferencia más notable es que ahora al marcar el número 1 para dejar el mensaje de voz, la casilla de voz se activa automáticamente, al asociar el mensaje grabado con el número telefónico del usuario que efectúa dicha grabación, a diferencia del mecanismo anterior, en el cual se debe de marcar un número telefónico previamente acordado con los interesados en recuperar el mensaje grabado.

En ese sentido, a diferencia del mecanismo previo, el nuevo mecanismo busca hacer más rápida y eficiente los procesos de utilización del 119. Por otra parte, el mecanismo en la marcación en la que un usuario recupera un mensaje grabado de voz se mantiene conforme a lo establecido en la norma.

Sobre la duración de cada mensaje de voz registrado: La duración de un mensaje de voz registrado puede ser variable y responder a las necesidades inmediatas de comunicación; sin embargo, con el propósito de mantener la disponibilidad del servicio para un conjunto amplio de usuarios, se propone que cada mensaje pueda tener una duración máxima de 60 segundos.

Esta condición permite también que exista una mayor disposición en el acceso a los recursos de la red móvil. Independientemente de lo propuesto, un usuario podrá registrar tantos mensajes de voz como sean necesarios para la atención a la Emergencia.

Sobre el tiempo de conservación de los mensajes de voz registrados: Los mensajes de voz registrados deben encontrarse, durante un periodo significativo, a disposición de los interesados en recuperarlos y escucharlos; ya que puede brindar información relevante para la atención, no solo del usuario que registró la llamada, sino también del conjunto de personas





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Dirección General de
Políticas y Regulación
en Comunicaciones

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

afectadas por la Emergencia. En ese sentido, se propone que la conservación de cada mensaje de voz no sea menor a los 7 días calendario.

En cuanto a la excepción de que este servicio se encuentre habilitado en los teléfonos públicos ubicados dentro de centros penitenciarios, su exclusión obedece a la preocupación recogida en mesas de trabajo tanto por el Ministerio del Interior como por distintos concesionarios de servicios públicos, que han comprobado el mal uso del indicado servicio desde los centros penitenciarios. En efecto, hasta el día de hoy siguen utilizándose los indicados servicios con el objeto de extorsionar o cometer otros delitos, además de dar un uso inadecuado a un servicio cuyo objeto pretende más bien fortalecer los mecanismos con que cuentan los usuarios en casos de emergencia.

V. OPINIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FISCALIZACIONES Y SANCIONES

Con Memorando N° 0744-2019-MTC/29, la DGFCSC emitió opinión sobre el proyecto normativo, precisando lo siguiente:

- a) Respecto al numeral 3.5.1 del Plan Técnico Fundamental de Numeración, se debe de indicar que el 119 es el número que se marcará en caso de Emergencia y no será tarifado al usuario, además que la comunicación será derivada a un IVR (equipo de respuesta de voz interactiva) el cual guiará al usuario para seleccionar las opciones de grabación (opción 1) y recuperación (opción 2) de un mensaje de voz en caso de emergencia. La forma de grabar y recuperar el mensaje ya no forma parte de la numeración de central telefónica sino de un menú estándar dentro del IVR que deberá de ser implementado por las operadoras de telecomunicaciones.
- b) Respecto al numeral 16.4 del artículo 16, cabe señalar que se usará una guía de voz que indicará al usuario las opciones de grabación de mensaje y recuperación del mensaje.
- c) En el proyecto de norma se debe de indicar el tiempo de almacenamiento de los mensajes dejados por los usuarios, para minimizar el uso innecesario de recursos de red.
- d) Con respecto al referido servicio público móvil indicado en el proyecto, sugerimos que debería ser cambiado por "Servicio de Telefonía Móvil y Servicio de Comunicaciones Personales".
- e) Para evitar contingencias de comunicaciones no deseadas desde los centros penitenciarios; y en caso de una activación permanente de la mensajería de voz a través del 119, los teléfonos públicos ubicados en dichas instalaciones deberían de tener bloqueado el acceso a este sistema.

Respecto a los comentarios de los literales a y b precedentes, la norma vigente ya contempla el uso de un IVR, la propuesta remitida a dicha Dirección General busca homologar el funcionamiento de dicho IVR a fin de que funcione bajo las mismas condiciones para todos los operadores móviles.

Con relación a los comentarios de los literales c y e, esta Dirección General coincide con los mismos, los que se incorporan a la propuesta normativa.

Respecto al comentario del literal d), no se acoge el mismo, entendiendo que las definiciones se encuentran establecidos en el Decreto Supremo N° 051-2010-MTC, y rigen para todo el instrumento normativo.





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Dirección General de
Políticas y Regulación
en Comunicaciones

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad”

VI. EXONERACIÓN DEL ANÁLISIS DE CALIDAD REGULATORIA

El numeral 2.1 del 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 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 no se encuentren adecuados al Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, o a las normas con rango de ley que les sirven de sustento.

Sin perjuicio de lo señalado, el artículo 18 del Reglamento para la aplicación del Análisis de Calidad Regulatoria de procedimientos administrativos establecido en el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1310, aprobado por Decreto Supremo N° 061-2019-PCM (en adelante, Reglamento para la aplicación del ACR), establece que no se encuentran comprendidas en el Análisis de Calidad Regulatoria, entre otros, las disposiciones normativas emitidas por las entidades del Poder Ejecutivo que no establezcan o modifiquen procedimientos administrativos de iniciativa de parte.

En ese orden de ideas, se precisa que el proyecto normativo establece lo siguiente:

- Que el servicio de mensajería de voz 119 se encuentre permanentemente activado.
- La posibilidad de realizar llamadas al servicio de mensajería de voz 119, sin cobertura de su empresa operadora.
- Un nuevo mecanismo de marcación para dejar grabado un mensaje de voz.

En ese sentido, el proyecto normativo que modifica el Marco Normativo General y el PTFN no busca crear, modificar o establecer un procedimiento administrativo.

En tal sentido, de conformidad con lo señalado en el artículo 18 del Reglamento para la aplicación del ACR, el proyecto normativo no se encuentra comprendido en el ámbito del Análisis de Calidad Regulatoria.

VII. SOBRE LA PREPUBLICACIÓN DEL PROYECTO DE DECRETO SUPREMO

Según el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS, por el que se aprueba el Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de proyectos normativos y difusión de normas legales de carácter general, las entidades públicas dispondrán la publicación de los proyectos de normas de carácter general que sean de su competencia en el Diario Oficial El Peruano, en sus Portales Electrónicos o mediante cualquier otro medio.

En esa línea, el numeral 5.1 de la Directiva N° 010-2018-MTC/01, Directiva que establece el procedimiento para realizar la publicación de proyectos normativos, aprobada por Resolución Ministerial N° 977-2018-MTC/01, establece que mediante resolución ministerial publicada en el Diario Oficial El Peruano se dispone la difusión de todo proyecto normativo de carácter



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Dirección General de
Políticas y Regulación
en Comunicaciones

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

general, en el portal institucional del MTC o mediante cualquier otro medio, por un plazo no menor de diez (10) días hábiles.

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 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 calendario, entre otros, los dispositivos legales referidos a los servicios de telecomunicaciones, los estudios sobre nuevas tendencias y otros que consideren relevantes.

En ese sentido, en atención a lo señalado en el apartado II del presente informe, se advierte que es necesario que el Proyecto Normativo sea pre publicado para comentarios de los agentes involucrados, por el plazo de quince (15) días calendario.

Asimismo, cabe indicar que la prepublicación de la citada propuesta guarda consistencia con la política de transparencia que rige el accionar de la administración, en el entendido que esta medida garantizará la mejor comprensión de la propuesta por parte de los agentes interesados.

VIII. CONCLUSIONES

- Con el objetivo de contar con un servicio más eficiente, confiable y de fácil operación por parte de los usuarios, resulta fundamental que los operadores de telefonía fija y móvil homologuen la forma de marcación, tiempos de espera e IVR al momento de acceder a la mensajería de voz del número de emergencias 119.
- Con el objetivo de orientar a la población ante casos de emergencia o desastres naturales, el Estado, a través de las diversas instituciones regentes en la materia, deberá seguir sensibilizando y fomentando la utilización de ésta y otras alternativas de comunicación a fin de evitar saturar las líneas telefónicas lo cual conllevará a hacer más eficiente la asistencia y envío de ayuda.
- Las empresas prestadoras del servicio público móvil y telefonía fija, y radiodifusores deberán informar periódicamente sobre el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, tanto en las zonas afectadas como en las que se encuentran en alto riesgo.
- Todas las personas afectadas por una Emergencia, estando en el área comprometida o fuera de ella pueden hacer uso del servicio 119; sin embargo, es fundamental que la población use de manera adecuada el sistema de comunicación con el fin de no congestionar las líneas.
- Sensibilizar a la población sobre la importancia y uso de la marcación del número de emergencia 119, a través de los Gobiernos Regionales, a nivel nacional.





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Dirección General de
Políticas y Regulación
en Comunicaciones

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

IX. RECOMENDACIÓN

Remitir el presente informe, el proyecto de Decreto Supremo y su exposición de motivos correspondientes a la Oficina General de Asesoría Jurídica de este Ministerio, a fin de continuar con las gestiones que permitan la modificación del Marco Normativo General y del PTFN.

Atentamente,

Marco Vásquez Tello
Asistente en Telecomunicaciones

Flor Montalván Dávila
Coordinadora de Proyectos Normativos

Ronald Farromeque Honores
Analista Legal

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

JOSÉ AGUILAR REÁTEGU:
Director General de Políticas y
Regulación en Comunicaciones