

**PROYECTO DE NORMA QUE MODIFICA EL PLAN TÉCNICO FUNDAMENTAL DE NUMERACIÓN
APROBADO PARA PUBLICACIÓN POR RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 568-2010-MTC/03
(Publicado en el Diario Oficial El Peruano, el 16 de diciembre de 2010)**

Comentarios Recibidos:

1. América Móvil Perú S.A.C., mediante carta DMR/CE/N° 1145/10 de fecha 27 de diciembre de 2010.
2. Americatel Perú S.A., mediante correo electrónico de fecha 27 de diciembre de 2010.
3. Nextel del Perú S.A., mediante carta N° CGR-5942/10 de fecha 27 de diciembre de 2010 y carta N° CGR-026/10 de fecha 05 de enero de 2011.
4. Telefónica del Perú S.A.A., mediante correo electrónico de fecha 27 de diciembre de 2010 remitido por carta N° DR-107-C-1703/GS-10 de fecha 28 de diciembre de 2010 y por correo electrónico de fecha 03 de enero de 2011 remitido por carta N° DR-107-C-007/GS-11 del 04 de enero de 2011.
5. Telefónica Móviles S.A., mediante correo electrónico de fecha 27 de diciembre de 2010 y carta TM-925-AR-002-11 del 04 de enero de 2011.
6. Telmex Perú S.A., mediante correo electrónico y carta N° C.812-DJR/2010 de fecha 27 de diciembre de 2010.
7. Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional – AFIN, mediante carta N° 254-2010 de fecha 27 de diciembre de 2010.
8. Compañía Peruana de Medios de Pago S.A.C. - VisaNet Perú, mediante carta s/n de fecha 07 de enero de 2011.

PROYECTO DE NORMA

Artículo 1.- Modificación

Modificar los numerales 2.10.2, 3.5.1 respecto al uso del número 100 y 3.5.2 del Plan Técnico Fundamental de Numeración aprobado mediante Resolución Suprema N° 022-2002-MTC, los cuales tendrán el siguiente texto:

"2.10.2. Servicios Especiales Facultativos

Son facilidades adicionales brindadas por los concesionarios de los servicios públicos de telecomunicaciones dentro de la red de cada operador, no requieren de autorización, sin embargo los concesionarios deberán informar de su implementación al Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Los servicios especiales facultativos podrán ser reconocidos por más de una red, siempre y cuando exista un acuerdo entre los operadores de las redes respectivas, el mismo que podrá ser formalizado directa o indirectamente.

El acceso a los servicios especiales facultativos ofrecidos por los concesionarios del servicio portador de larga distancia, se realiza desde las redes de los concesionarios de los servicios de telefonía fija y de los servicios móviles."

"3.5.1. Estructura de numeración para Servicios Especiales Básicos

(...)

Se definen los siguientes servicios especiales básicos:



(...)

"100 DENUNCIAS – VIOLENCIA CONTRA NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES, ADULTOS Y ADULTOS MAYORES.

Los concesionarios de servicios públicos locales de telefonía fija y servicios móviles brindarán obligatoriamente a sus usuarios, el acceso a este servicio.

No son tarifados al usuario.

Servicio prestado por el Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social- MIMDES."

"3.5.2. Estructura de numeración para Servicios Especiales Facultativos

Los servicios especiales facultativos tienen las siguientes estructuras:

1YX

1YXX

Donde Y varía de 2 a 4

X varía de 0 a 9

*También puede ser utilizado el asterisco "**", numeral "#" u otro carácter no numérico, con una extensión variable, así como los códigos de tipo numérico, cuando éstos no perjudiquen la calidad del servicio, siendo su uso preferentemente dentro de la red de cada operador.*

En el caso que varios concesionarios utilicen la misma numeración ó estructura de los Servicios Especiales Facultativos para ser reconocidos por más de una red, previo acuerdo conforme a lo indicado en el numeral 2.10.2, éstos deberán informar a sus abonados y/o usuarios que dichos servicios sólo podrán ser accedidos desde las redes que cuentan con el acuerdo previo específico respectivo.

En la estructura numérica de Servicios Especiales Facultativos, el empleo del asterisco (), numeral (#) u otro carácter no numérico con una extensión variable, no podrá ser seguido de la numeración para un servicio especial básico definido por el MTC. Se reserva la utilización del *272 para uso exclusivo por parte de las Autoridades de la Red Especial Terrestre de Comunicaciones en Emergencias – RECSE.*

Para acceder a los servicios especiales facultativos brindados por un concesionario del servicio portador de larga distancia se tiene la estructura:

19XX + servicio

Donde:

19XX : Identificador del concesionario del servicio portador de larga distancia

Servicio : servicio especial facultativo de ámbito local y/o de larga distancia.

Los concesionarios del servicio portador de larga distancia podrán brindar servicios especiales facultativos de ámbito local sólo si cuentan con la concesión otorgada del servicio de telefonía fija y/o telefonía móvil y/o troncalizado y/o servicio de comunicaciones personales.

Los concesionarios del servicio portador de larga distancia sólo podrán brindar los servicios especiales facultativos mediante la estructura: 1YX y 1YXX.

Donde: Y varía de 2 a 4



X varía de 0 a 9".

Comentarios Recibidos	Posición de la DGRAIC – MTC
<p>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</p> <p><u>Estructuras de numeración para servicios especiales básicos.</u></p> <p>Respecto del primer punto (i) (estructuras de numeración para servicios especiales básicos) expresamos una vez más nuestro desacuerdo y preocupación por el constante incremento de números especiales con carácter obligatorio que no sólo implican un uso no remunerado de nuestros servicios, sino que muchas veces es objeto de uso fraudulento, indebido y abuso por parte de los usuarios y, peor aun sin el establecimiento de responsabilidades concretas frente a ello que les compete a dichas entidades públicas, como es el caso de reportar cuando hay una migración del número, entre otros.</p> <p><i>Artículo 1°.- Modificación del numeral "2.10.2. Servicios Especiales Facultativos".</i> Estimamos necesario poner de especial relieve que para efectos del reconocimiento de los servicios especiales facultativos por más de una red, necesariamente el acuerdo a ser suscrito entre los concesionarios de las redes desde las cuales se podrá acceder a determinado servicio, debe ser <u>formalizado de manera directa entre las partes involucradas</u>, sin intervención o aprobación de tales acuerdos por parte del regulador, dado que se tratan de acuerdos comerciales no sujetos a regulación alguna.</p> <p><i>Artículo 1°.- Modificación del numeral "3.5.1. Estructura de numeración para servicios especiales básicos".</i> Reiteramos un aspecto que ha sido trasladado en <u>diversas oportunidades anteriores</u> al MTC y que se encuentra relacionado con la actualización de los números de cabecera a los que se dirigen las llamadas efectuadas a los números cortos correspondientes a los Servicios Especiales Básicos. En efecto, como lo hemos informado al MTC, resulta muy frecuente que, en la práctica, dichos números de cabecera sean modificados unilateralmente por las propias entidades estatales, por diversas razones que escapan al control de las empresas operadoras. Ello puede ocasionar que las comunicaciones no se concreten para la finalidad perseguida, especialmente en situaciones de emergencia o apremio. Por ello, resulta</p>	<p>En relación al comentario efectuado, aclaramos que el proyecto de norma publicado, no propone el incremento de "números para servicios especiales básicos", sino la ampliación de la denominación efectuada al servicio especial básico de Denuncias – Violencia contra Niños y Niñas a través del número 100, brindado por el Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social – MIMDES. Ello, con la finalidad de que el MIMDES no se vea limitado en su afán de brindar atención no solo a niños y niñas, sino también a los adolescentes, adultos y adultos mayores, en cumplimiento de sus funciones y objetivos.</p> <p>En ese sentido, disentimos del comentario efectuado por la empresa.</p> <p>Respecto al comentario realizado al numeral 2.10.2, precisamos que el acuerdo entre los operadores para el reconocimiento de los servicios especiales facultativos por más de una red, podrá ser gestionado directa ó indirectamente, sin necesidad de sujetar dichos acuerdos a la intervención ó aprobación por parte del OSIPTEL. En tal sentido, se ha considerado conveniente precisar el texto de acuerdo a lo siguiente:</p> <p><i>"(...)</i> <i>Los servicios especiales facultativos podrán ser reconocidos por más de una red, siempre y cuando exista un acuerdo comercial por escrito entre los operadores de las redes respectivas, el mismo que podrá ser gestionado directamente por los propios operadores o a través de terceros."</i></p> <p>En relación al comentario efectuado sobre el numeral 3.5.1., señalamos que el Plan Técnico Fundamental de Numeración mediante Resolución Ministerial Nº 753-2008-MTC/03 publicada el 09 de octubre de 2008, estableció expresamente que:</p> <p><i>"La empresa concesionaria que provea el servicio telefónico a las entidades encargadas de la atención de emergencias, deberá comunicar a los concesionarios de servicios públicos locales, los cambios de numeración de las líneas telefónicas a las cuales se derivan las llamadas de emergencia, con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles anteriores a la fecha prevista</i></p>



necesario que se disponga la incorporación al Plan de Numeración de una disposición expresa que establezcan que la responsabilidad de la actualización de dichos números deberá estar a cargo de las propias entidades públicas que prestan el servicio. Esta problemática ha sido expuesta en reiteradas oportunidades al MTC mediante cartas y reuniones sostenidas; por ello, consideramos sumamente importante que se incorporen dichas reglas y mecanismos para una adecuada información por parte de las entidades que prestan los servicios acerca de los números telefónicos utilizados, a fin de posibilitar la entrega eficiente de las llamadas en beneficio de los propios usuarios.

para el referido cambio”.

Ello, dado que las entidades que brindan atención de Emergencias no necesariamente cuentan con información sobre la participación de empresas concesionarias en el mercado de telecomunicaciones; como para que les sea exigible la obligación de comunicar a los demás concesionarios de los servicios de telefonía fija y móvil, la actualización de los números telefónicos –de cabecera-.

Sin perjuicio de lo mencionado, consideramos conveniente en virtud a los comentarios recibidos, continuar evaluando de forma integral con las entidades que brindan atención de Emergencias, mecanismos efectivos que coadyuven a facilitar la actualización de la información de cambios de números en beneficio de los usuarios.

AMERICATEL PERÚ S.A.

Modificación del numeral 2.10.2. Servicios Especiales Facultativos

Como hemos expresado en una anterior oportunidad, a propósito de la primera publicación de la modificación propuesta, sugerimos que el reconocimiento de los servicios especiales facultativos en una tercera red sea obligatorio, sin perjuicio de las coordinaciones y acuerdos relativos a la numeración a utilizar.

De otro lado, es importante que se precise qué se entiende por “formalización indirecta.”

Disentimos del comentario efectuado por la empresa, dado que desvirtúa la definición del Servicio Especial “Facultativo”, el cual se caracteriza por conceder a decisión propia del Operador, la utilización de dichos servicios dentro de su propia red. Más aún de la Recomendación UIT –T, E.164 se desprende que estos números pueden ser transferidos a otras redes si existe un acuerdo bilateral, no sujetándolo a una obligatoriedad en el ámbito de la interconexión.

En relación a la precisión de qué se entiende por “formalización indirecta”, indicamos que está referido a que un tercero pueda coordinar con cada uno de los Operadores de servicios públicos de telecomunicaciones, la suscripción del acuerdo comercial.

Sin perjuicio de lo señalado, se ha precisado el texto, conforme a lo indicado respecto del comentario de la empresa América Móvil Perú S.A.C.

Modificación del numeral 3.5.2. Estructura de los Servicios Especiales Facultativos

En lo relativo a los requisitos que debe cumplir un concesionario del servicio portador de larga distancia para brindar servicios especiales facultativos, es indispensable que acorde con el Reglamento del Sistema Llamada por Llamada del Servicio Portador de Larga Distancia para usuarios del servicio de telefonía móvil, aprobado en Enero del presente año, se precise que los concesionarios que brindan el servicio de larga distancia internacional a través del sistema llamada por llamada a usuarios móviles, están facultados a brindar servicios especiales facultativos sin contar con una concesión del servicio de telefonía móvil.

Respecto al comentario efectuado, consideramos que no resulta necesario realizar precisión alguna, dado que la propuesta de norma establece claramente que los concesionarios del servicio portador de larga distancia (sea de ámbito nacional y/o internacional) pueden ofrecer servicios especiales facultativos inherentes al servicio concedido, para lo cual dicho acceso se realiza desde las redes de los concesionarios de los servicios de telefonía fija y de los servicios móviles, conforme a la propuesta de norma referida en el numeral 2.10.2.



<p>Como es de conocimiento del Ministerio, los servicios especiales facultativos brindados por los portadores de larga distancia requieren necesariamente del acceso a través del operador fijo o móvil, sin que ello implique necesariamente que se opere en el ámbito local. Es el caso que para efectos de brindar facilidades vinculadas a la oferta comercial del servicio prestado, puede requerirse del uso de la estructura 19XX 1YX, con lo cual es indispensable que se realice la precisión solicitada, a fin de no afectar el acceso a facilidades que pueden ofrecerse a los usuarios del servicio de larga distancia, en particular a los usuarios que acceden desde la red móvil.</p>	<p>Asimismo, se establece expresamente que los concesionarios del servicio portador de larga distancia podrán brindar servicios especiales facultativos de ámbito "local" sólo si cuentan con la concesión otorgada del servicio de telefonía fija y/o de los servicios móviles, conforme a la propuesta de norma referida en el numeral 3.5.2.</p>
<p><u>NEXTEL DEL PERÚ S.A.</u> <u>Modificación del artículo 3.5.2</u></p> <p>En relación a la presente modificación consideramos que debe precisarse en la norma final que el hecho de que dos o más operadores de servicios públicos de telecomunicaciones celebren un acuerdo para la utilización conjunta de una misma numeración o estructura de los Servicios Especiales Facultativos, no implicaría que los operadores que no formen parte de tal acuerdo no puedan utilizar dicha numeración o estructura de los Servicios Especiales Facultativos.</p> <p>La empresa mediante carta CGR-026/10, amplió sus comentarios, de acuerdo a lo siguiente: Precisar que el operador que no forme parte del acuerdo puede utilizar la numeración asignada por los operadores del acuerdo para el servicio especial facultativo que considere conveniente.</p>	<p>La propuesta de modificación no impide que el número que formará parte del acuerdo, pueda ser utilizado por operadores no integrantes de dicho acuerdo. Sin perjuicio de ello, para mejor claridad se precisa el numeral 3.5.2, en los siguientes términos:</p> <p><i>"3.5.2. Estructura de numeración para Servicios Especiales Facultativos</i> <i>(...)</i></p> <p><i>En el caso que varios concesionarios utilicen la misma numeración ó estructura de los Servicios Especiales Facultativos para ser reconocidos por más de una red, deberán informar a sus abonados y/o usuarios que dichos servicios sólo podrán ser accedidos desde las redes comprendidas en el acuerdo a que se refiere el numeral 2.10.2.</i></p> <p><i>El recurso numérico utilizado en el marco de un acuerdo, puede ser usado por otros operadores que no formen parte de este pacto, dentro de su respectiva red."</i></p>
<p><u>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</u></p> <p>"3.5.2 Estructura de numeración para Servicios Especiales Facultativos</p> <p>(...) También puede ser utilizado el asterisco"*", numeral "#" ú otro carácter no numérico, con una extensión variable, así como los códigos de tipo numérico, cuando éstos no perjudiquen la calidad del servicio, siendo su uso preferentemente dentro de la red de cada operador."</p> <p>Resulta necesario que se proponga cuales podrían ser los caracteres no numéricos adicionales al</p>	<p>En relación al comentario efectuado por la empresa, manifestamos que no resulta necesario precisar los caracteres no numéricos adicionales al asterisco "*" y numeral "#", dado que éstos vienen siendo ampliamente utilizados por ejemplo en los terminales móviles, tales como los caracteres alfanuméricos como letras (A, B, C, ...,etc.), el plus ó más "+", el arroba "@".</p> <p>Ello, conforme a la Recomendación UIT-T E.161 referida a la "Disposición de las cifras, letras y símbolos en los aparatos telefónicos y en otros dispositivos que pueden utilizarse para tener acceso a una red telefónica", en la cual se recomienda</p>



<p>asterisco “*” y numeral “#” que vienen siendo considerados por el Ministerio, con la finalidad de que las empresas operadoras puedan requerir a sus proveedores, de ser el caso, que agreguen los mismos a los terminales de abonado que se vaya a adquirir.</p>	<p>permitir el empleo en los planes de numeración de equivalentes alfabéticos (letras), entre otros.</p>
<p>TELFÓNICA MÓVILES S.A.</p> <p>2.10.2 Servicios Especiales Facultativos.</p> <p>(...) Los servicios especiales facultativos podrán ser reconocidos por más de una red, siempre y cuando exista un acuerdo entre los operadores de las redes respectivas, el mismo que podrá ser formalizado directa o indirectamente.</p> <p>Consideramos que debe precisarse a que se refiere la norma al indicar (refiriéndose a los acuerdos entre las redes respectivas para el reconocimiento de los servicios especiales facultativos): “podrá ser formalizado directa o indirectamente”.</p>	<p>Respecto al comentario realizado, precisamos que la “formalización directa e indirecta” está referida al acuerdo comercial entre los operadores que deseen habilitar en <u>sus redes</u> el Servicio Especial Facultativo a prestar, sea mediante un acuerdo suscrito directamente entre los propios Operadores, ó a través de un tercero que gestione con cada uno de los Operadores, la suscripción del acuerdo.</p> <p>Sin perjuicio de lo señalado, se ha precisado el texto conforme a lo indicado respecto del comentario de la empresa América Móvil Perú S.A.C.</p>
<p>TELMEX PERÚ S.A.</p> <p>Numeral 2.10.2</p> <p>Con cargo a poder ampliar los comentarios sobre esta propuesta, nos permitimos señalar que estamos de acuerdo en que los servicios especiales facultativos, como facilidad adicional –al ser implementados–, debe cursarse comunicación al MTC; más no sólo sobre la implementación en sí, sino en especial, respecto al uso y/o destino que se va a dar respecto al mismo; notificación que debe ser remitida por la empresa solicitante.</p> <p>No obstante, nos permitimos disentir en que la formalización de un acuerdo entre operadores para el reconocimiento de dicho número por más de una red, pueda ser indirecta. En efecto, por una cuestión básica de orden y en vista de que el tráfico será cursado entre redes diferentes, es que consideramos que la formalización no puede ser “indirecta” sino que debe ser plasmada en un documento por escrito como cuestión previa a cualquier escenario de tráfico.</p> <p>Es importante tener en cuenta que de acuerdo a las normas de interconexión, los escenarios de tráfico deben ser plasmados en acuerdos por escrito, sujetos a aprobación expresa y previa del Regulador, bajo apercibimiento de considerarse la omisión a esta disposición, como infracción sujeta a sanción; en consecuencia, a fin de generar predictibilidad en las empresas sujetas a regulación, la propuesta normativa debe eliminar la posibilidad de formalizaciones “indirectas”.</p>	<p>En relación al comentario efectuado, señalamos que la información del uso y/o destino del Servicio Especial Facultativo a brindar, se encuentra contemplado en el Reglamento para la Gestión y Supervisión de la Numeración de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (D.S. Nº 021-2004-MTC), el cual establece que los concesionarios que brindan Servicios Especiales Facultativos deberán de informar al Ministerio en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de su implementación, los aspectos relacionados con la descripción del servicio, el código a utilizar, funcionamiento, cobertura y otros. En estos supuestos, el Ministerio se reserva la facultad de observar la utilización de estos códigos siempre que contrarie las disposiciones del Plan Técnico y normas complementarias.</p> <p>Respecto al comentario realizado sobre el acuerdo entre los operadores para el reconocimiento de los Servicios Especiales Facultativos por más de una red, aclaramos que éste se sustentará en un acuerdo escrito que podrá ser gestionado directa ó indirectamente, sin necesidad de sujetar dichos acuerdos comerciales a la intervención ó aprobación por parte del OSIPTEL. En este sentido, se consideró conveniente precisar el texto conforme al comentario absuelto anteriormente.</p>



Numeral 3.5.1

En vista a la experiencia obtenida, nos permitimos resaltar enfáticamente la necesidad de incluir en la normativa, que la responsabilidad de la actualización de los números de cabecera a los que se traducen los números (cortos) especiales básicos, deberá estar a cargo de las entidades públicas que prestan el servicio y/o acceso. En efecto, lo anterior se debe a que si las entidades no reportan sus nuevos números, los números de emergencia no van a estar correctamente enrutados, a pesar de todos los esfuerzos que realicen las empresas concesionarias.

Por ello, resulta de vital importancia que se incorpore lo anterior, y se libere taxativa y puntualmente de responsabilidad a las empresas concesionarias si es que dichas entidades no reportan, como corresponde, los cambios de número que solicitan, a su libre discreción, a las empresas operadoras que le prestan el servicio final, generando de ésta manera que los números de emergencia no se encuentren debidamente enrutados.

En relación al comentario efectuado, sobre la responsabilidad de las entidades, instituciones ó empresas que brindan Servicios Especiales Básicos, nos remitimos a lo indicado respecto del comentario de la empresa América Móvil Perú S.A.C.

Numeral 3.5.2

Sin comentarios.

PROYECTO DE NORMA**Artículo 2º.- Incorporación**

Incorporar los numerales 2.10.4, 3.5.4 y 3.9.1 al Plan Técnico Fundamental de Numeración aprobado mediante Resolución Suprema Nº 022-2002-MTC, los cuales tendrán el siguiente texto:

"2.10.4 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."

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

Para el caso de Servicios Especiales de Interés Social y Asistencial

Se tiene la siguiente estructura numérica:

2XX, excepto el número 272, que se encuentra reservado.

Donde X varía de 0 a 9.

Número	Servicios Especiales de Interés Social y Asistencial
200	Mejor Atención a la Ciudadanía – Aló MAC



	<p>Servicio brindado por la Presidencia del Consejo de Ministros.</p> <p>Tarificado al usuario.</p>
201 al 209	<p>Donaciones - asignación de numeración temporal.</p> <p>Tarificación especial al usuario</p> <p>Este rango de numeración cubre la necesidad de prestar servicios de interés social para efectuar donaciones, por lo tanto no se entiende asignada a ningún operador.</p> <p>Las entidades de interés social que requieran emplear el referido rango para efectuar donaciones de carácter social deberán solicitar al Ministerio de Transportes y Comunicaciones el uso temporal.</p>
21X, 22X	<p>Orientación, denuncias y/o consultas de ayuda a niños, niñas, adolescentes, adultos y adulto mayor.</p> <p>Puede ser:</p> <p>i) Gratuito al usuario ó</p> <p>ii) Tarificado a costo de llamada local, en cuyo caso, se incluirá una locución telefónica gratuita al usuario, informando en cada llamada que ésta será tarificada a costo de llamada local.</p> <p>En cualquier supuesto, las instituciones de interés social, deberán acordar los aspectos económicos con los Operadores de servicios públicos de telecomunicaciones, para brindar dicho servicio.</p>
23X	<p>Servicio Especial de asistencia en el transporte de gas natural</p> <p>Servicio que facilita a las personas, el reporte de cualquier anomalía y/o eventualidad ocurrida en el sistema de transporte de gas natural que requiera de atención inmediata para prevenir o mitigar daños externos que pueda impactar o afectar a su comunidad y/o dicho sistema.</p> <p>Servicio brindado por los concesionarios de servicios públicos de transporte de gas natural.</p> <p>No será tarificado al usuario, debiendo el concesionario del servicio público de transporte de gas natural, asumir los costos de las llamadas, así como aquellos que se deriven de su implementación.</p>
24X al 29X	<p>La DGCC podrá asignar numeración corta en estos rangos numéricos en función a las necesidades de los servicios de interés social y asistencial identificados.</p>

Para efectos de la presente disposición se considera 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 órgano encargado de asignar la numeración."



"3.9.1 Servicios de Valor Añadido:

Las empresas que cuenten con el Registro de Empresas Prestadoras de Servicios de Valor Añadido y que requieran de numeración corta para la prestación de dichos servicios, solicitarán a la Dirección General de Concesiones en Comunicaciones, la asignación de la numeración respectiva, de acuerdo a la siguiente estructura numérica:

16XXX.

Donde X varía de 0 a 9.

Si la actividad a ejecutarse a través del recurso numérico requiere autorización o cualquier tipo de habilitación por parte de otra entidad, para efectos de la asignación de la numeración, el solicitante deberá acompañar a su pedido la documentación que acredite que cuenta con los permisos otorgados."

Comentarios Recibidos

Posición de la DGRAIC – MTC

AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

Artículo 2°.- Incorporación de los numerales "2.10.4. Servicios Especiales de Interés Social y Asistencial" y "3.5.4. Estructura numérica de los Servicios Especiales de Interés Social y Asistencial".

Debe tenerse en cuenta que actualmente el Plan de Numeración ya tiene definido un número para la atención de denuncias de violencia contra niños y niñas brindado a través del código 100, así como un número definido para el reporte de daños causados por gas natural el cual es brindado a través del número 114. De aprobarse el mencionado proyecto de la manera en que éste se encuentra redactado, coexistirán hasta dos (2) números cortos diferentes para atender los servicios y emergencias que pueden ser atendidas por los números antes mencionados. Se plantea entonces una duplicidad perjudicial e inconveniente que generará confusión entre los usuarios en cuanto al servicio al cual se desea acceder, para servicios que son muy similares o idénticos y que involucran a las mismas entidades.

En efecto, si bien es cierto que el Proyecto señala que la numeración con estructura 2XX (en la que se encuentran comprendidos, entre otros, los servicios de donaciones, orientación, denuncias y/o consultas de ayuda a niños y niñas y el servicio de asistencia en el transporte de gas natural) deberá ser migrada y habilitada, únicamente se señala que los números 106 y 107 --que son actualmente utilizados para el servicio de donaciones- quedarán disponibles para los servicios especiales básicos; sin embargo, no se establece expresamente que los números correspondientes a los actuales servicios de denuncias de violencia (100) y daños de gas natural (114) quedarán disponibles luego de la migración, aspecto que solicitamos sea incluido de manera expresa a fin de evitar que se presente la situación de duplicidad y coexistencia de numeración para los mismos servicios antes mencionada. En todo caso, estimamos que sería suficiente llevar a cabo la precisión de los alcances de dichos servicios y no la incorporación de nuevos servicios que pueden prestarse a través de los códigos que actualmente ya se encuentran contenidos en el Plan de Numeración.

En relación al comentario efectuado, manifestamos que la prestación de los servicios de denuncias, violencia contra niños, adolescentes, adultos y adultos mayores por parte del Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social – MIMDES a través del número 100, está comprendido como un Servicio Especial Básico y no sería identificado como un Servicio Especial de Interés Social y Asistencial, por las siguientes razones:

- a. El MIMDES como parte integrante del Estado Peruano, tiene como objetivos generales entre otros:

"Contribuir a superar las diversas formas de inequidad, exclusión y violencia social, especialmente de la infancia, la adolescencia, la mujer y el adulto mayor ejerciendo su función rectora en el marco de un Sistema Descentralizado de Garantías para el Desarrollo Humano y Social que articule los esfuerzos del Estado, la sociedad civil y el sector privado. Mejorar y asegurar el acceso de los grupos vulnerables y en situaciones de emergencia a los servicios sociales brindados por el MIMDES, como forma de contribuir a la reducción de la extrema pobreza".

En esa línea, la actividad que realiza el MIMDES a través de la Línea 100, se enmarca dentro de la definición de los Servicios Especiales Básicos, que establece que éstos tienen por finalidad, salvaguardar los bienes y la vida de las personas.

- b. Adicionalmente, cabe indicar que el MIMDES desde el inicio de la operación de la Línea 100, es decir, desde el 27 de abril del 2006 hasta marzo del 2010, ha atendido 34,468 casos relacionados con temas de violencia familiar y sexual, siendo el promedio de consultas mensuales de aproximadamente 1,689



<p>cuando en estricto no existen tales costos fijos, pues la habilitación del código se activa con su programación en la central respectiva.</p> <p>En tal sentido, tomando como referencia la experiencia de la implementación del 114, sugerimos se revise a detalle lo relativo a los costos involucrados en la habilitación y operación del nuevo número 23X.</p> <p>3.9.1 No tenemos comentarios</p>	
<p><u>NEXTEL DEL PERÚ S.A.</u></p> <p><i>Incorporación del artículo 3.5.4</i></p> <p>Adicionalmente, en relación a la numeración propuesta mediante el Proyecto para Servicios Especiales de Interés Social y Asistencial, solicitamos que la entidad responsable de solicitar la habilitación de la numeración informe a los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones a qué destino deben ser enrutadas las llamadas que se cursen hacia dicha numeración previamente a que se les exija su habilitación.</p> <p>Al respecto, de no tener la información antes indicada, no se podrán habilitar dichas series de numeración en las centrales de los operadores respectivos.</p> <p>Asimismo consideramos que se debe establecer que los operadores habiliten la respectiva numeración en un plazo de 14 días hábiles contados desde la fecha en que la institución responsable comunique a los operadores su requerimiento de habilitación, tal como se exigen en el TUO de las Normas de Interconexión para la habilitación de series de numeración.</p> <p>La empresa mediante carta CGR-026/10, amplió sus comentarios, de acuerdo a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La entidad correspondiente debe informar a qué número se enrutará la llamada. - Recomendamos no utilizar numeración que comience con "2". Posible confusión con números de enrutamiento asignados a los operadores móviles. 	<p>Con relación al comentario de la concesionaria, nos remitimos a nuestra opinión vertida en respuesta a la empresa América Móvil Perú S.A.C..</p> <p>De otro lado, conforme lo señala la empresa, el plazo para la habilitación de la numeración en las redes de los Operadores se encuentra comprendido en el artículo 37 B del Texto Único Ordenado de las Normas de Interconexión, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 043-2003-CD-OSIPTEL, el mismo que prevé:</p> <p><i>"Artículo 37-B.- 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."</i></p> <p>En tal sentido, de ser el caso, este plazo sería aplicable respecto de la solicitud de habilitación que formule el concesionario seleccionado por la entidad, que prestará el servicio especial de interés social y asistencial.</p> <p>En relación al comentario efectuado, nos remitimos a nuestra opinión vertida en respuesta a la empresa Telefónica del Perú S.A.A. Adicionalmente, cabe precisar que disentimos del comentario referido a la posible confusión con números de enrutamiento asignados a los operadores móviles por la Portabilidad Numérica, por las siguientes consideraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. El número corto para el Servicio Especial de Interés Social y Asistencial, es



	<p>traducido ó convertido en la central telefónica como un número telefónico –de cabecera-, el cual en el caso de la red fija es de siete dígitos (Lima) - seis dígitos (provincias), ó de 9 dígitos en la red móvil.</p> <p>b. Los códigos de identificación para el enrutamiento en el ámbito de la Portabilidad Numérica son códigos de dos dígitos (2X) tanto para el destino y origen; que son enrutados siempre que cumplan con el campo de intercambio de información en la señalización de 13 dígitos: (IDD+IDO+Número móvil destino). No acepta campos de longitud menor a la programada a nivel de la señalización en la central.</p>
<p>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</p> <p>3.5.4 Estructura numérica de los Servicios Especiales de Interés Social y Asistencial. Para el caso de Servicios Especiales de Interés Social y Asistencial Se tiene la siguiente estructura numérica: 2XX, excepto el número 272, que se encuentra reservado. Donde X varía de 0 a 9</p> <p>Sugerimos el siguiente texto: “Para el caso de Servicios Especiales de Interés Social y Asistencial Se tiene la siguiente estructura numérica: *2XX, Donde X varía de 0 a 9”</p> <p>Es necesario considerar que Telefónica del Perú tiene asignaciones numéricas en la serie 2XX y su liberación implicaría el cambio de numeración de aproximadamente 430,000 abonados, incluidos 54,000 líneas correspondientes a más de 1,000 clientes empresariales, que han posicionado sus números en el mercado (211, 219, 225, etc) y no será siempre posible otorgarles nuevos números de fácil recordación.</p> <p>La convivencia de números largos de abonado con códigos cortos para los servicios especiales de interés social y asistencial, en principio puede hacerse pero no es recomendable, porque las Centrales tendrían que procesar un mayor número de dígitos y además la presencia de números con inicios iguales podría generar llamadas con destinos errados.</p> <p>Por estas razones sugerimos la estructura numérica *2XX para estos servicios.</p> <p>La empresa mediante correo electrónico del 03.01.2011, amplió sus comentarios señalando que han</p>	<p>No se recoge la sugerencia de la empresa, de emplear el *2XX, toda vez que el *272, ha sido reservado para uso exclusivo por parte de las Autoridades de la Red Especial Terrestre de Comunicaciones en Emergencias – RECSE. Asimismo, la referida estructura viene siendo utilizada por las empresas Operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones como parte de los Servicios Especiales Facultativos.</p> <p>En relación al comentario sobre la migración de abonados que tendrían que efectuar para liberar la serie 2XXX-XXX, disentimos del mismo, toda vez que carece de asidero técnico. En efecto, técnicamente es factible permitir la coexistencia de numeraciones similares pero de diferente longitud (2XX y 2XXX-XXX), dado que la central de la red de telefonía fija, analiza por longitud numérica, según el intervalo de tiempo (temporización) programado para cada dígito, aspecto técnico que permite la referida coexistencia de numeración. Ello, ha sido reconocido por la propia empresa.</p>



consensuado una posición con la empresa Telefónica Móviles, en los siguientes términos:

- Programación en Teléfonos Públicos de Exterior
Existen limitaciones de memoria en los TUPS para reconocer los números no tarificables, requiriéndose realizar pruebas dada la variedad de modelos existentes en la planta.

- Estructura Numérica
Viabilidad de la propuesta de usar el *2XX
La propuesta es viable en ambas redes de Telefónica del Perú y Telefónica Móviles, diferenciándose con la numeración RPM por la longitud del número marcado. Es necesario realizar aproximadamente 15 cambios de número para tener la disponibilidad total de estos códigos.

Viabilidad de la propuesta de usar el 17XX, 18XX
Técnicamente es viable la propuesta en ambas redes de Telefónica del Perú y Telefónica Móviles.

Impacto en la calidad del servicio si se decide por la convivencia de la serie corta 2XX, con la actual serie larga 2XX XXXX.

En la red fija las centrales están configuradas para encaminar las llamadas de acuerdo a la longitud del número marcado, con un tiempo de espera preestablecido entre dígitos de alrededor de 10 seg para Axe y 20 seg para Lucent.

En caso de convivencia de numeraciones similares pero de diferente longitud (2XX y 2XXXXXX) se presentarán los siguientes problemas:

- Las llamadas de los clientes que superen el tiempo de espera entre el tercero y cuarto dígito por defecto se encaminarán hacia el grupo de servicios especiales (2xx). Esto originará reclamos de los usuarios por destino errados lo cual se agrava para el caso de donaciones donde las mismas implican montos mayores a los que se cobra por el servicio básico.

- Las llamadas de los usuarios hacia los servicios especiales tendrán un tiempo de espera superior al de cualquier llamada; ello debido a que la central deberá temporizar (esperar el tiempo entre dígitos) antes de procesarla. En este caso habrá un intervalo de silencio prolongado lo cual originará una tendencia de parte de los usuarios a abandonar las llamadas.

En relación al comentario efectuado sobre las posibles limitaciones de memoria en TUPS, se propone incorporar un texto en el cual se establezca lo siguiente:

“El acceso a través de la modalidad de telefonía pública para los Servicios Especiales de Interés Social y Asistencial, no resultará exigible, siempre que el concesionario del servicio de telefonía pública, acredite contar con restricciones ó limitaciones técnicas verificadas por el OSIPTEL en el marco de las acciones de supervisión y fiscalización de su competencia”.

La viabilidad de emplear la estructura 17XX ó 18XX, será tratada según la evaluación a realizarse más adelante.

En relación al comentario efectuado, sobre la eventual afectación de la calidad del servicio en caso se establezca la convivencia de la serie corta 2XX y la serie larga 2XXX-XXX, coincidimos con éste. Así, si bien reconoce la empresa, pueden técnicamente convivir numeraciones similares de diferente longitud (2XX y 2XXX-XXX), tanto en las redes de servicios móviles (en las que el usuario al finalizar la marcación del número, oprime la tecla “send” para iniciar la comunicación) como de telefonía fija (donde la central telefónica analiza por longitud numérica); consideramos conveniente emplear el rango numérico 18XX, a fin de evitar en el caso de la red fija posibles reclamos de los usuarios por cobros adicionales – por ejemplo, donaciones-, ó por la percepción de que sus llamadas al número corto 2XX no progresan debido al temporizador programado.

En tal sentido, se propone el siguiente texto reformulado:

“3.5.4 Estructura numérica de los Servicios Especiales de Interés Social y Asistencial.

*Para el caso de Servicios Especiales de Interés Social y Asistencial
Se tiene la siguiente estructura numérica:*

18XX, donde X varía de 0 a 9”



Número	Servicios Especiales de Interés Social y Asistencial
1800	<p>Mejor Atención a la Ciudadanía – Aló MAC</p> <p><i>Servicio de atención telefónica a través del cual se brindará: i) información básica a la ciudadanía sobre los requisitos, plazo de atención, costos y el contenido de procedimientos y servicios prestados en exclusividad contenidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de las Entidades del Poder Ejecutivo, incluyendo a las empresas estatales de régimen público o privado que cuenten con TUPA aprobado y vigente, ii) orientación sobre los puntos de atención al ciudadano y/o ubicación de oficinas desconcentradas de las entidades públicas del Poder Ejecutivo y iii) se recibirá quejas sobre algún defecto en la atención o tramitación de solicitudes presentadas ante las entidades del Poder Ejecutivo; según lo previsto en el Decreto Supremo No. 027-2010-PCM. Servicio brindado por la Presidencia del Consejo de Ministros. Tarifado al usuario.</i></p>
1801 al 1807 y 1809	<p>Servicio Especial de asistencia en el transporte de gas natural Daños Gas Natural</p> <p><i>Servicio que facilita a las personas el reporte de cualquier anomalía y/o eventualidad ocurrida en el sistema de transporte de gas natural que requiera de atención inmediata para prevenir o mitigar daños externos que puedan impactar o afectar a la comunidad y/o a dicho sistema. Servicio brindado por los concesionarios de servicios públicos de transporte de gas natural. No son tarifados al usuario, debiendo el concesionario del servicio público de transporte de gas natural, asumir los costos de las llamadas así como aquellos que se deriven de su implementación.</i></p>



	<p>1808</p>	<p><i>Servicio Especial de asistencia en la distribución de gas natural</i> <i>Daños Gas Natural</i></p> <p><i>Servicio que facilita a las personas el reporte de cualquier anomalía y/o eventualidad ocurrida en el sistema de distribución de gas natural que requiera de atención inmediata para prevenir o mitigar daños, que puedan impactar o afectar al usuario, la comunidad y/o a dicho sistema.</i> <i>Servicio prestado por los concesionarios del servicio público de distribución de gas natural.</i> <i>No son tarifados al usuario, debiendo el concesionario del servicio público de distribución de gas natural, asumir los costos de las llamadas así como aquellos que se deriven de su implementación.</i></p>
	<p>181X, 182X</p>	<p><i>Orientación, denuncias y/o consultas de ayuda a niños, niñas, adolescentes, adultos y adulto mayor.</i></p> <p><i>Puede ser:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>i) Gratuito al usuario ó</i> <i>ii) Tarifado a costo de llamada local, en cuyo caso, se incluirá una locución telefónica gratuita al usuario, informando en cada llamada que ésta será tarifada a costo de llamada local.</i> <p><i>En cualquier supuesto, las instituciones de interés social, deberán acordar los aspectos económicos con los Operadores de servicios públicos de telecomunicaciones, para brindar dicho servicio.</i></p>
	<p>183X</p>	<p><i>Donaciones - asignación de numeración temporal.</i></p> <p><i>Este rango de numeración cubre la necesidad de prestar servicios de interés social para efectuar donaciones, por lo tanto no se entiende asignada a ningún operador.</i> <i>Las entidades de interés social que requieran emplear el referido rango para efectuar donaciones de carácter social deberán solicitar al Ministerio de Transportes y Comunicaciones el uso temporal.</i></p>



	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1228 224 1435 316"></td> <td data-bbox="1435 224 2112 316">Tarificación especial al usuario.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1228 316 1435 462">184X al 189X</td> <td data-bbox="1435 316 2112 462">La Dirección General de Concesiones en Comunicaciones podrá asignar numeración corta en estos rangos numéricos en función a las necesidades de los servicios de interés social y asistencial identificados.</td> </tr> </table> <p>Esta estructura numérica cumple con: i) la capacidad prevista en la propuesta de norma, que contempla hasta 100 números disponibles; y. ii) permite una fácil recordación a los usuarios, dado que pertenece a una estructura de numeración "corta".</p> <p>Se recoge el comentario de la empresa, por lo que se propone precisar el texto en los siguientes términos:</p> <p><i>"Para efectos de la presente disposición se considera 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."</i></p>		Tarificación especial al usuario.	184X al 189X	La Dirección General de Concesiones en Comunicaciones podrá asignar numeración corta en estos rangos numéricos en función a las necesidades de los servicios de interés social y asistencial identificados.
	Tarificación especial al usuario.				
184X al 189X	La Dirección General de Concesiones en Comunicaciones podrá asignar numeración corta en estos rangos numéricos en función a las necesidades de los servicios de interés social y asistencial identificados.				
<p>Quiénes son consideradas entidades que brindan servicios de interés social: Consideramos que a efectos de hacer un buen uso de un recurso escaso como es el de la numeración, la calificación de la naturaleza de tales entidades no solo debe ser hecha por el órgano que asigna la numeración, sino por el sector al cual cada entidad pertenece, presentando para ello la documentación correspondiente.</p>	<p>De otro lado, siendo que la migración de la numeración 114 comprendida actualmente en los Servicios Especiales Básicos a la nueva estructura numérica de los Servicios Especiales de Interés Social y Asistencial -1808-, obedecerá a una disposición emitida por el Ministerio a efectos de una gestión más eficiente del recurso numérico; corresponde la adopción de las siguientes disposiciones a fin de evitar la generación de algún perjuicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los concesionarios de los servicios públicos de telefonía fija y servicios móviles migrarán y habilitarán la numeración 114 a la nueva estructura 1808, en un plazo máximo de 14 días hábiles contados a partir de la entrada en vigencia de la norma. • Los costos que se deriven de la respectiva migración y habilitación a que se 				



