

Norma: RESOLUCION 303/2002

Emisor: COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL)

Jurisdicción: Nacional

Título: REGLAMENTO DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES DE ATENCION Y DESPACHO DE LLAMADAS DE EMERGENCIAS

Sumario:

Llamadas de emergencia -- Aprobación del reglamento del servicio público de atención y despacho.

Alcance: GENERAL

Fecha de Emisión: 07/03/2002

Publicada en: GACETA OFICIAL, 19/04/2002

Aparecida en: ADLP 2002, pág. 817

Cita Online: PY/LEGI/05TN

VISTOS: El Decreto N° 16282/2002 del 25 de enero de 2002, de la Presidencia de la República; el Interno N° 23/GPFSU/2002 de fecha 05 de marzo de 2002, presentado por la Gerencia de Planificación y Fondo de Servicios Universales.

CONSIDERANDO: Que, el Decreto de la Presidencia de la República indica en su Artículo 1° "Establécese el Servicio Público de Telecomunicaciones de Atención y Despacho de Llamadas de Emergencia, en el ámbito de los servicios que afectan a la seguridad humana y son de interés público, el que será reglamentado por la CONATEL de acuerdo a las atribuciones establecidas en la Ley 642/95 de Telecomunicaciones".

Que, la Gerencia de Planificación y Fondo de Servicios Universales remite al directorio un proyecto de Reglamento del Servicio Público de Telecomunicaciones de Atención y Despacho de Llamadas de Emergencia, a los efectos de dar cumplimiento al Decreto de la Presidencia de la República en el sentido de reglamentar el Servicio en cuestión.

POR TANTO: El Directorio de CONATEL, en sesión ordinaria del 07 de marzo de 2002, Acta N° 008/2002, y de conformidad a las disposiciones legales previstas en la Ley 642/95 de Telecomunicaciones.

RESUELVE:

Art. 1° Aprobar el Reglamento del Servicio Público de Telecomunicaciones de Atención y Despacho de Llamadas de Emergencia, el cual se encuentra como anexo y forma parte integral de esta Resolución.

Art. 2° Publicar en la Gaceta Oficial.

Art. 3° Comunicar a quienes corresponda y cumplido, archivar.

Víctor A. Bogado G.

REGLAMENTO DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES DE ATENCIÓN Y DESPACHO DE LLAMADAS DE EMERGENCIAS

Art. 1. OBJETO

1.1. El objeto del presente Reglamento es establecer las disposiciones generales y específicas que regirán la operación y prestación efectiva del Servicio Público de Telecomunicaciones de Atención y Despacho de Llamadas de Emergencia, así como su estructuración.

1.2. El Servicio Público de Telecomunicaciones de Atención y Despacho de Llamadas de Emergencia es único, integral, indivisible y de alcance Nacional.

Art. 2. ESTRUCTURACIÓN DEL SERVICIO

2.1. El Servicio Público de Telecomunicaciones de Atención y Despacho de Llamadas de Emergencia está conformado por un centro principal en la ciudad de Asunción y centros tributarios que podrán estar ubicados en todo el Territorio Nacional de acuerdo a la evolución de las necesidades regionales y autorizados por la CONATEL.

2.2. El Servicio Público de Telecomunicaciones de Atención y Despacho de Llamadas de Emergencia utilizará como plataforma el Sistema Atención y Despacho de Llamadas de Emergencia (SADLE), el cual dispondrá de un centro primario ubicado en Asunción, operado por la Policía Nacional y eventuales centros tributarios jerárquicamente dependientes del centro primario ubicado en la ciudad de Asunción.

Art. 3. PRINCIPIOS OPERATIVOS

3.1. El Servicio de Atención y Despacho de Llamadas de Emergencia se deberá prestar bajo los siguientes principios:

- Atender las llamadas encaminadas al Sistema de Recepción y Despacho de Llamadas de Emergencia (SADLE).
- Realizar todo el esfuerzo necesario para determinar la naturaleza de la emergencia que originó la llamada.
- Despachar el pedido a el/los Servicios de Emergencias que podrían ayudar a salvar la situación de emergencia.
- Realizar un seguimiento de la situación de emergencia hasta que ella resulte con un alto grado de solución.

Art. 4. ALCANCE

4.1. Las disposiciones del presente Reglamento, serán aplicables inicialmente a los prestadores de los siguientes servicios de telecomunicaciones:

Servicio de Atención y Despacho de Llamadas de Emergencia. Servicio

Básico Local.

Servicio de Telefonía Móvil Celular.

Servicios Personales de Comunicación (PCS).

Servicio Telefónico Público.

4.2. La CONATEL podrá ampliar el alcance de estas disposiciones a otros operadores de servicios de telecomunicaciones.

Art. 5. APLICACIÓN, CONTROL E INTERPRETACIÓN

5.1 La CONATEL es la autoridad de aplicación e interpretación del presente Reglamento, así o el control de la prestación del servicio.

Art. 6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1. Numeración

6.1.1. Para el acceso al Sistema de Recepción y Despacho de Llamadas de Emergencia (SADLE) se utilizará el número establecido para el efecto por la CONATEL.

6.2. Acceso y terminación de las llamadas de emergencia

6.2.1. Los prestadores de los servicios que estén afectados por el alcance del presente Reglamento deberán brindar acceso para las llamadas de emergencia generadas por sus usuarios, en forma gratuita y son responsables de los costos emergentes de terminar dichas llamadas de emergencia en el SADLE.

6.2.2. Los operadores de red que soporten servicios telefónicos de prestadores que carezcan de red, están obligados a cursar y terminar las llamadas de emergencia, de éstos, en el SADLE, en forma gratuita.

6.2.3. Se garantiza el acceso de las llamadas a los usuarios que llamen al servicio de atención y despacho de llamadas de emergencia, de manera independiente a los servicios que disponga la línea telefónica (bloqueo de llamadas, líneas sin crédito, teléfonos públicos prepago, otros). Por lo tanto, dicho acceso no será susceptible de bloqueo ni siquiera por voluntad del usuario.

6.2.4. Las llamadas a los servicios de emergencia generadas por el SADLE serán sin cargo. Para tal fin, los responsables de los servicios de emergencia proporcionarán la lista de los números afectados al servicio, la que será aprobada por la CONATEL y remitida a los operadores afectados, para el cumplimiento de este numeral.

6.2.5. Las llamadas al SADLE deberán ser encaminadas por los operadores de telefonía en el centro de Atención y Despacho de Llamadas de Emergencia más cercano del lugar donde se origina la llamada.

6.3. Calidad del Servicio

6.3.1. El acceso y encaminamiento de las llamadas a los servicios de emergencia debe brindarse en forma continua, salvo caso fortuito o fuerza mayor, y con preferencia o prioridad a otras llamadas.

6.3.2. Las interrupciones y/o averías que tengan lugar en los enlaces directos entre el sistema del operador responsable de encaminar llamadas de emergencia y el SADLE y entre éste y las líneas asignadas a los correspondientes servicios de emergencia, no eximirán a dicho operador de la obligación de encaminar las referidas comunicaciones.

6.3.3. El servicio de atención y despacho de llamadas de emergencia deberá brindarse de manera ininterrumpida.

6.4. Grado de Servicio

6.4.1. El grado de servicio para los enlaces directos al SADLE será de 0,5 %.

6.5. Ubicación de los equipos

6.5.1. Inicialmente los equipos correspondientes al SADLE estarán ubicados en dependencias de la Policía Nacional en Asunción. La CONATEL podrá definir otros centros de atención y despacho de llamadas de emergencia.

6.6. Aspectos de la señalización

6.6.1. La señalización entre las redes de operadores de telefonía y de éstas al SADLE deben contar con las informaciones suficientes de modo que con ellas se pueda identificar la línea llamante; esta información debe ser transferida al SADLE en cada llamada terminada en este.

6.6.2. La remisión de la identificación de la línea llamante es obligatoria en todos los casos aún si el usuario llamante dispone del servicio restricción de identificación de la línea llamante.

Art. 7. RELACIÓN CON OTROS REGLAMENTOS

7.1. A efectos de la interpretación del presente reglamento serán aplicables supletoriamente los demás Reglamentos de la CONATEL.

Art. 8. SUMINISTRO DE DATOS POR PARTE DE LOS OPERADORES / PRESTADORES

8.1. Los operadores de las redes y los prestadores de los servicios afectados por el alcance de este reglamento deben proveer al prestador del servicio de atención y despacho de llamada de emergencia los datos que identifiquen la ubicación geográfica de los terminales de sus usuarios en formato y medio determinado por la CONATEL.

8.2. Las actualizaciones de los datos deben ser al menos en forma trimestral.

8.3. Los datos suministrados son confidenciales y para uso exclusivo del servicio de Atención y despacho de las llamadas de emergencia.

Art. 9. INFRACCIONES Y SANCIONES

9.1. Las infracciones al presente Reglamento, serán sancionadas de acuerdo a lo previsto en la Ley de Telecomunicaciones.

Art. 10. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

10.1. A los efectos de iniciar la prestación del servicio de atención y despacho de llamadas de emergencias los operadores proveerán los enlaces de interconexión hasta el Centro Principal de la ciudad de Asunción del SADLE.

10.2. Para los efectos del presente reglamento, los costos que surgen de la instalación de enlaces físicos para interconexión directa al PI (Punto de Interconexión) del SADLE, estarán solventados por el operador de la red que se interconecta con dichos enlaces.

10.3 La CONATEL establecerá el plazo (fecha) y lugar en el cual los operadores deberán conectar su red con el SADLE y lo comunicará por nota a cada operador.

10.4. Todo lo relacionado al SERVICIO PUBLICO DE ATENCIÓN Y DESPACHO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA y que no se encuentre contemplado en el presente Reglamento será resuelto por la CONATEL de acuerdo a las atribuciones establecidas en la Ley 642/95 de Telecomunicaciones, pudiendo ampliarlo y modificarlo.

INFORMACIÓN RELACIONADA

VOCES

SERVICIO DE TELEFONIA ~ SERVICIO PUBLICO ~ TELECOMUNICACIONES ~