



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

### 1. CONSIDERACIONES GENERALES

Mediante la Resolución N° 158-2013-CD/OSIPTEL, se aprobó el Reglamento sobre la Disponibilidad y Continuidad en la prestación del Servicio de Telefonía de Uso Público en Centros Poblados Rurales (en adelante, el Reglamento), el cual se encuentra vigente a partir del 1 de enero de 2014 y que tiene por objeto establecer las condiciones mínimas para la prestación del servicio de telefonía de uso público en los centros poblados rurales y/o lugares de preferente interés social<sup>1</sup> por parte de las empresas operadoras. Sus principales reglas son las siguientes:

Obligaciones:

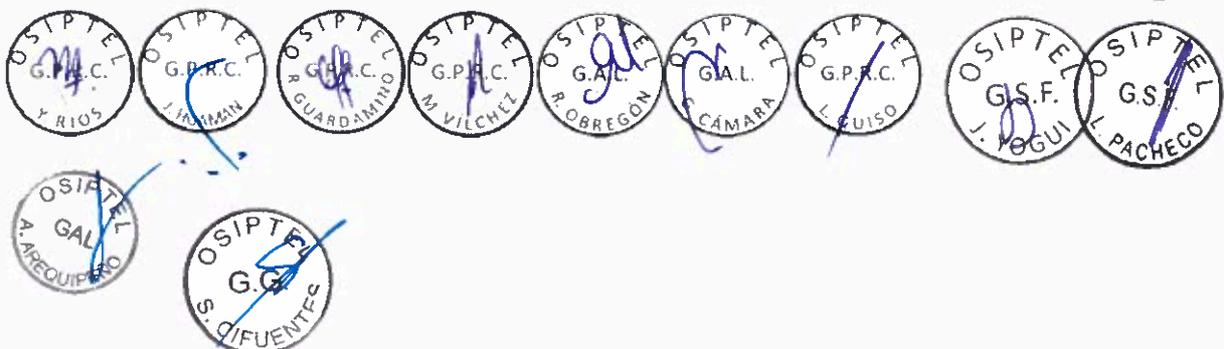
1. Mantener una disponibilidad anual de por lo menos el 92% de los Teléfonos de Uso Público (en adelante, TUP) instalados en los centros poblados rurales.
2. Al superar los ciento ochenta (180) días calendario de tiempo sin disponibilidad del servicio, se incumple con la obligación de continuidad del servicio.
3. Atender al público usuario al menos doce (12) horas diarias, por cada local del centro poblado rural.
4. Mantener carteles informativos por cada TUP.
5. Remitir al OSIPTEL reportes de tráfico y ocurrencias de manera mensual.
6. Contar con un número gratuito y exclusivo para atención al usuario del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales.

Facilidades:

1. Periodo de prueba. La empresa operadora que instala un nuevo servicio de telefonía de uso público en un centro poblado rural puede solicitar un período de prueba no mayor a ciento ochenta (180) días calendario contados a partir de la fecha de instalación. Finalizado este periodo, la empresa puede comunicar al OSIPTEL su decisión de no continuar brindando el nuevo servicio en el centro poblado rural. Si no efectúa tal comunicación, se considera que la empresa operadora ha optado por la permanencia del servicio y éste ingresará al régimen de continuidad.

---

<sup>1</sup> Para todos los efectos se denominará a los lugares de preferente interés social como centro poblado rural.



2. Periodo de Observación. La empresa operadora puede solicitar el retiro o traslado del servicio de telefonía de uso público en un centro poblado rural, cuando éste no genere tráfico o presente bajos niveles de tráfico. Durante este periodo el OSIPTEL evalúa si efectivamente si amerita o no trasladar o retirar el servicio de TUP.

De acuerdo con estas disposiciones, el Reglamento intentó establecer reglas que fueran acordes con los diversos cambios por los que se encontraba atravesando el sector rural y el mercado de las telecomunicaciones. Entre ellos, la expansión de las comunicaciones móviles y la variación en la preferencia de parte de los usuarios del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales por otros servicios.

Asimismo, estableció reglas de flexibilización para promover el uso y la instalación del TUP en lugares en los que no había acceso a otros servicios, así como condiciones en caso el uso del servicio haya perdido relevancia.

Ahora bien, transcurridos cinco (5) años desde la aprobación del Reglamento, se ha podido observar que la expansión de la telefonía móvil y los servicios que lo acompañan (internet 3G, 4G, servicios multimedia, etc.) se han incrementado de manera significativa en las áreas rurales, de tal manera que resultan siendo el derrotero de la prestación del servicio de telefonía de uso público en los centros poblados rurales. Esta situación ha conllevado a evaluar las facilidades planteadas en el Reglamento.

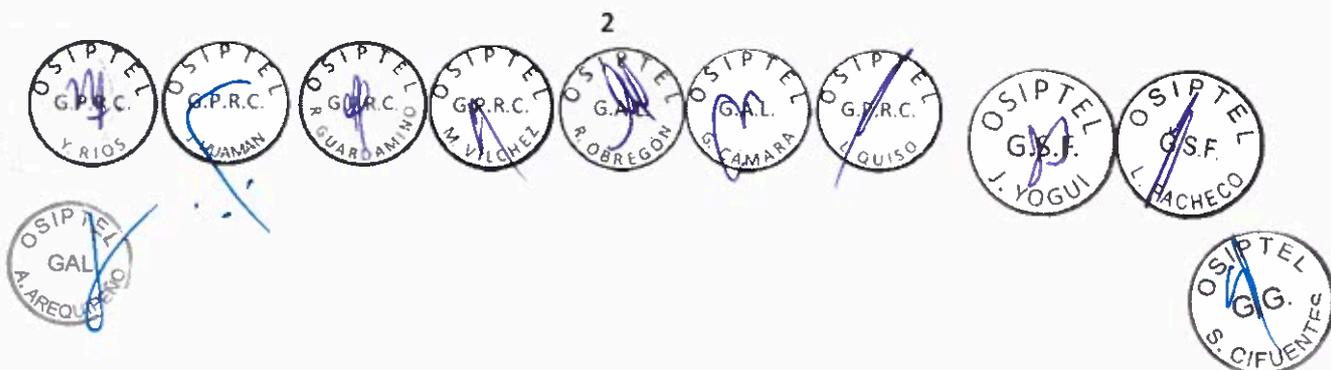
Por otra parte, se ha considerado pertinente realizar una evaluación de eficiencia de las obligaciones relacionadas con el cumplimiento de la disponibilidad y continuidad de la prestación del servicio en centros poblados rurales, debido a que son obligaciones que se han supervisado por periodos anuales y ha conllevado a la imposición de diversas sanciones a los operadores que prestan el servicio de TUP.

Bajo estas premisas, la presente propuesta de modificación normativa se enmarca en las acciones que viene desplegando el OSIPTEL para la revisión de los estándares e indicadores de calidad vigentes, así como del marco normativo vinculado a estos.

Cabe señalar que esta revisión normativa, forma parte de las acciones previstas para alcanzar el Objetivo Estratégico Institucional de "Garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones establecidos en relación a lo ofrecido por las empresas operadoras", el cual forma parte del Plan Estratégico Institucional del OSIPTEL para el periodo 2018-2022<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Aprobado mediante Resolución N° 025-2018-PD/OSIPTEL.



## 2. PRINCIPALES MODIFICACIONES PROPUESTAS

### 2.1. Simplificación normativa

A partir del análisis que se ha realizado a la problemática de la provisión del servicio de telefonía pública rural, se ha observado que las disposiciones contenidas en el vigente Reglamento abordan tres aspectos:

1. Un conjunto de criterios vinculados con la calidad del servicio que reciben los usuarios de los centros poblados rurales en un determinado horario de atención.
2. La remisión de información referida al tráfico cursado y el tiempo que el servicio de TUP se ha mantenido disponible en un periodo de tiempo.
3. Las disposiciones referidas a la atención de los problemas sobrevinientes por la prestación del servicio y la recepción de reclamos de usuarios de los centros poblados rurales.

Cada uno de los aspectos mencionados guarda en sí un conjunto de disposiciones alrededor de la disponibilidad del TUP, agrupados en una sola norma. Sin embargo, se ha observado que estos tres puntos han sido desarrollados de manera general en cuerpos normativos específicos y especializados, tales como el Reglamento de Calidad y las Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, aprobadas mediante resoluciones N° 123-2014-CD/OSIPTTEL y 138-2012-CD/OSIPTTEL, respectivamente.

Por estas consideraciones, toda vez que el resultado obtenido a través del análisis de calidad regulatoria efectuada por este organismo regulador no se ve afectado, y antes bien, incorporar una solución que proporcione ganancias en eficiencia desde el punto de vista procedimental y de costos, se ha concluido en que es posible trasladar las disposiciones que corresponden a cada texto normativo con el objetivo de simplificar el esquema de cumplimiento de la disponibilidad de telefonía pública rural.

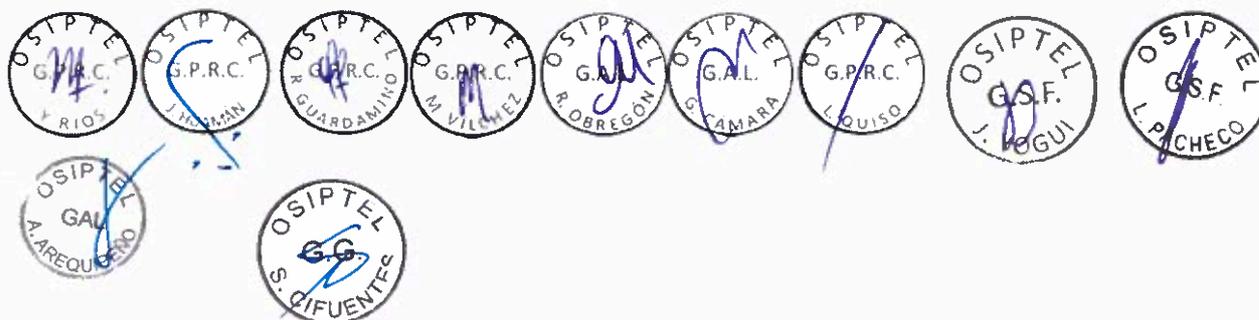
### 2.2. Terminación o retiro del servicio de telefonía pública rural

Considerando los comentarios recibidos y el análisis realizado, y a fin de simplificar la evaluación de una solicitud de retiro, se proponen que, salvo que el contrato de concesión de la empresa operadora estipule un procedimiento específico para el tratamiento de la terminación o sustitución del servicio, el TUP instalado por iniciativa propia en un CCPP rural, podrá ser retirado previa comunicación al OSIPTTEL y a las autoridades del centro poblado rural, con una anticipación no menor de treinta (30) días calendario a la fecha prevista para el retiro.

### 2.3. Disponibilidad del servicio

Se propone unificar los conceptos referidos a las obligaciones de continuidad y disponibilidad, bajo la definición de disponibilidad.

Dentro de los supuestos a ser considerados como tiempo sin disponibilidad, se incluye aquellas que anteriormente eran las causas para incumplir la continuidad del servicio, tal como estaba conceptualizada en el Reglamento. Asimismo, para el cálculo de la



disponibilidad de los TUP se están considerando solo las causas relacionadas con la operatividad del servicio y la desinstalación o desmontaje del servicio.

Bajo ese contexto, los casos en los que se determine que el local donde se encuentra instalado el TUP está cerrado y/o que existe un desabastecimiento de tarjetas, serán evaluados bajo el cumplimiento de las obligaciones del horario de atención y abastecimiento de tarjetas, respectivamente.

Se espera que este cambio genere una ventaja significativa en el proceso de determinación de responsabilidad de la empresa operadora cuando ha incumplido con la disponibilidad. También se espera que las empresas operadoras cuenten con la debida predictibilidad de que las acciones relacionadas con retiro del servicio, abandono, mantenerse fuera de servicio, entre otros, deviene en ser calificado, indistintamente, como un incumplimiento a la disponibilidad del servicio.

Asimismo, se considera que unificar la conceptualización permitirá la simplificación de las labores de supervisión, lo cual podría repercutir en que el servicio que tenga cualquier problema relacionado con la falta de acceso, sea tratado por la misma obligación.

Las ventajas que se han observado para justificar esta propuesta se efectúan en diversos aspectos (atributos), los cuales se pueden apreciar en el siguiente cuadro:

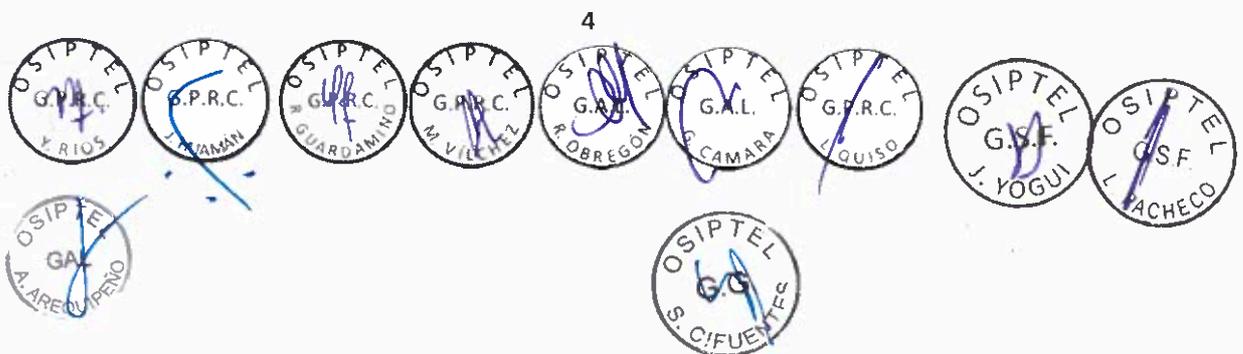
Atributos	Descripción de las ventajas de unificación
<b>Probanza administrativa</b>	Al unificar las obligaciones de disponibilidad y continuidad ya no habría discrepancia sobre su calificación frente a un hecho determinado; en particular, cuando el evento se trate de un tiempo sin disponibilidad cercano a los 180 días.
<b>Idoneidad de la multa</b>	De esta manera, la multa es proporcional a la importancia del servicio de TUP.
<b>Accesibilidad del servicio</b>	La unificación de las obligaciones de disponibilidad y continuidad no afecta la obligación de mantener el servicio de TUP operativo en el periodo anual y por cada centro poblado.
<b>Predictibilidad</b>	Con la unificación, solo existiría un hecho punible. Por ello, el administrado tendrá certeza de la multa por cada infracción cometida.

De otro lado, es importante señalar que no se han realizado modificaciones al procedimiento para el cálculo del porcentaje del tiempo sin disponibilidad, es decir se mantiene, entre otros, el conteo del tiempo en horas y minutos, así como el cálculo bajo la fórmula:

$$TSD_{[CCPP]} = \sum_{i=1}^n T_i \quad (1)$$

Dónde:

$T_i$  = Duración del tiempo sin disponibilidad, medido en horas, del *i*ésimo evento.



## 2.4. Horario de Atención y abastecimiento de tarjetas

Respecto al horario de atención del servicio TUP, se reduce a ocho (8) horas diarias (pudiendo ser segmentado o por bloques), entre las 06:00 y las 22:00 horas, y se elimina la posibilidad de solicitar una reducción del horario. La reducción de doce (12) a ocho (8) horas se justifica en las acreditaciones formuladas por las empresas operadoras en los diversos pedidos para reducir el horario de atención, relacionados específicamente con las costumbres y actividades económicas de los pobladores de los centros poblados rurales.

De otro lado, se mantiene la obligación de las empresas a mantener abastecido el centro poblado de tarjetas, a fin de que los pobladores cuenten con medios para poder utilizar el servicio TUP.

## 3. IMPLICANCIAS DE LA PROPUESTA

En cuanto a la modificación de las reglas referidas a la disponibilidad del servicio, se espera que este cambio genere una ventaja significativa en el proceso de determinación de responsabilidad de la empresa operadora cuando ha incumplido con la disponibilidad.

Por otra parte, la flexibilización del régimen de retiro de TUP permitirá que las empresas puedan retirar sus TUP que han sido instalados por iniciativa propia con solo comunicar al OSIPTEL y a las autoridades del centro poblado rural, a menos que existan condiciones específicas en el contrato de concesión. De la misma manera, en el caso de los TUP que no han sido instalados por iniciativa propia, la solicitud de retiro se evaluará siguiendo los procedimientos establecidos en el contrato de concesión; si en caso estos procedimientos no existiesen, le correspondería al Ministerio de Transportes y Comunicaciones evaluar la solicitud.

Finalmente, es preciso señalar que este proceso de derivar las disposiciones normativas del Reglamento de Disponibilidad y Continuidad de telefonía pública rural a otros cuerpos reglamentarios, es una gestión regulatoria destinada a simplificar procesos que no debilita en caso alguno las acciones de verificación del servicio de telefonía de uso público.

Así también, no pretende descuidar las obligaciones de las empresas o minimizar el derecho de los usuarios a acceder a un servicio público en tanto subsista la exigencia de prestarla. Por tales razones, no debe asumirse que este proceso de modificación es una justificación para relajar la prestación del servicio en los centros poblados rurales, sino más bien debe ser considerado como una oportunidad para dirigir los esfuerzos en brindar un servicio con calidad y en los lugares en los que el servicio es considerado relevante para la población rural.

## 4. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES EN TRÁMITE

En atención al Principio de Irretroactividad de la norma, los procedimientos administrativos sancionadores que hayan sido iniciado bajo la vigencia de las disposiciones establecidas en el Reglamento sobre la Disponibilidad y Continuidad en la prestación del Servicio de Telefonía de Uso Público en Centros Poblados Rurales, aprobado por Resolución N° 158-2013-CD-OSIPTEL, seguirán siendo tramitados bajo dicha norma, salvo que la aplicación de las nuevas disposiciones les resulte más favorable.

