

MATRIZ DE COMENTARIOS

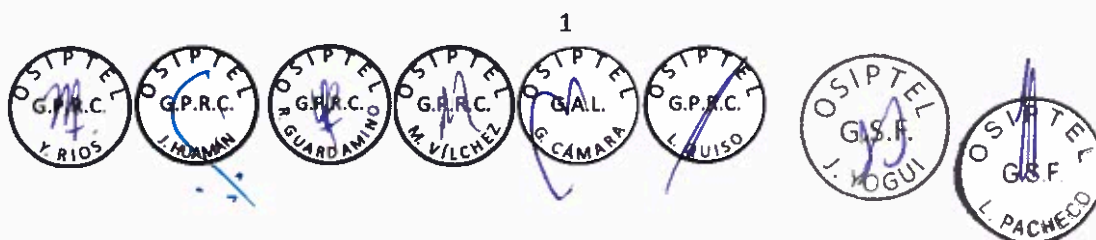
Comentarios al Proyecto de Norma que modifica el Reglamento sobre la Disponibilidad y Continuidad en la prestación del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales
(Resolución N° 288-2018-CD/OSIPTTEL publicada en el Diario Oficial El Peruano el 11 de enero de 2019)

COMENTARIOS RECIBIDOS:

Se han presentado comentarios al referido Proyecto, mediante las siguientes comunicaciones:

- Carta TDP-0458-AG-GER-19 de Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, Telefónica), recibida el 5 de febrero de 2019.
- Carta DMR/CE/N° 255/19 de América Móvil S.A.C. (en adelante, América Móvil), recibida el 5 de febrero de 2019.
- Carta GL-063-2019 de Gilat to Home Perú S.A. (en adelante, Gilat), recibida el 5 de febrero de 2019.
- Oficio N° 0143-2019-MTC/26 del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, MTC), recibida extemporáneamente el 21 de febrero de 2019.

Los comentarios recibidos son publicados en forma textual y completa en la página web del OSIPTTEL.



MATRIZ DE COMENTARIOS	
I. TEXTO NORMATIVO: ALCANCE DE LA NORMA	
ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p>Modificar el Reglamento de Disponibilidad y Continuidad en la prestación del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales (en adelante, RDC) en los siguientes términos:</p> <p>“Artículo 1. Objetivo <i>El presente Reglamento tiene por objetivo establecer las condiciones mínimas para la prestación del servicio de telefonía de uso público en los centros poblados rurales y de preferente interés social, de manera que las empresas operadoras cumplan con la disponibilidad del servicio.”</i></p>	<p>Modificar en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Calidad) el siguiente artículo:</p> <p>“Artículo 1.- Objeto y alcance de la norma <i>El presente Reglamento tiene por objeto propiciar la mejora en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como en la disponibilidad del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales y lugares de preferente interés social.</i></p> <p><i>En tal sentido, se establecen los indicadores de calidad a ser aplicados a quienes cuentan con concesión, registro de valor añadido y/o los operadores móviles virtuales (OMV) que tengan control sobre la red, los cuales presten los siguientes servicios, en áreas urbanas:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>i. Servicio de Telefonía Fija, en la modalidad de abonados y de Teléfonos de Uso Público.</i> <i>ii. Servicio de Telefonía Móvil.</i> <i>iii. Servicio Público de Comunicaciones Personales (PCS).</i> <i>iv. Servicio Móvil de Canales Múltiples de Selección Automática (Troncalizado) con sistema digital.</i> <i>v. Servicio Portador Local.</i> <i>vi. Servicio Portador de Larga Distancia Nacional e Internacional.</i> <i>vii. Servicio de acceso a Internet y de transferencia de datos.</i> <i>viii. Servicio de conmutación para transmisión de datos.</i> <i>ix. Servicio de distribución de radiodifusión por cable.</i> <p><i>Asimismo, se establecen las condiciones mínimas para la prestación del servicio de telefonía de uso público en los centros poblados rurales y lugares de preferente interés social.</i></p>



	<p><i>Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, el presente Reglamento es aplicable a las empresas comercializadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones, brindados en establecimientos de uso público que se encuentren ubicados en áreas urbanas en lo referido al artículo 3 de la presente norma".</i></p>
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p>Telefónica De acuerdo con la exclusión de la obligación de continuidad porque medir la disponibilidad es un medio para asegurar la continuidad.</p>	<p>Tal como se ha indicado en el Informe N° 151-GPRC/2019, las disposiciones referidas a la disponibilidad del servicio TUP, se han incorporado al Reglamento de Calidad, en tanto en dicho cuerpo normativo se regulan los temas específicos y especializados sobre indicadores y parámetros de calidad.</p>
<p>MTC Al respecto, tal como indica el artículo 19 del Reglamento General de OSIPTEL (Decreto Supremo N° 008-2001-PCM) son objetivos específicos de este Organismo, entre otros, promover la existencia de condiciones de competencia en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, garantizar el acceso universal a los servicios públicos de telecomunicaciones así como la calidad y la continuidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones; por lo que se considera que dicho objetivo debería estar incluido en el proyecto de norma en concordancia con el Reglamento.</p> <p>Cabe diferenciar que el Reglamento ya define la disponibilidad en su artículo 3: <i>como la proporción de tiempo, en cada año calendario, que el servicio brindado por la empresa operadora está operativo y accesible en los centros poblados (en adelante, CCPP) rurales.</i></p> <p>Sin embargo, al retirar la continuidad del presente artículo, se estaría eliminando la referencia a la siguiente definición: <i>"la empresa operadora está obligada a cumplir con la prestación del servicio de manera continua e ininterrumpida, sujetándose a lo establecido en la presente norma y en las disposiciones que para tal efecto emita el OSIPTEL".</i></p> <p>En ese sentido, cabe indicar que, los servicios públicos ofrecen una serie de notas características o elementos constitutivos de su noción conceptual, respecto de los cuales existe, si bien con algunas variantes, acuerdo doctrinal, en cuanto a su determinación. Dichos caracteres son los siguientes: continuidad, regularidad,</p>	<p>En ese sentido, en el artículo 1 del Reglamento de Calidad se está incorporando como parte del objeto y alcance la prestación del servicio de telefonía de uso público en los centros poblados rurales y lugares de preferente interés social.</p> <p>Ahora, en efecto, tal como ha señalado el MTC uno de los objetivos del OSIPTEL es garantizar el acceso universal a los servicios públicos de telecomunicaciones así como la calidad y la continuidad de la prestación de los mismos.</p> <p>Bajo esa línea, y en atención al análisis de mejora regulatoria que viene realizando el OSIPTEL, conforme se indica en el Informe N° 151-GPRC/2019, en la evaluación de la propuesta planteada se ha verificado que, en el RDC vigente, la obligación de continuidad viene a ser una condición agravante de la obligación de disponibilidad, precisamente porque una vez que una situación de falta de disponibilidad se mantiene por un tiempo considerable, esta se convierte en incumplimiento a la continuidad del servicio, tal como se explica en siguiente cuadro comparativo:</p>



uniformidad o igualdad, generalidad y obligatoriedad.

Todos los caracteres señalados se ponen claramente de manifiesto con el funcionamiento del servicio público, pues atañen primordialmente a la forma como debe prestárselo. Por tanto, la prestación de los servicios públicos debe ser continuada, lo cual significa que en ningún caso debe ser interrumpida, ya que esa continuidad contribuye a su puntualidad y regularidad, así como a su eficiencia y oportunidad.

En conclusión, sugerimos que la redacción actual se mantenga, toda vez que la disponibilidad no es sinónimo de continuidad y este es un aspecto del servicio público de las telecomunicaciones que debe mantenerse en el objeto de la norma.

Disponibilidad

- Proporción de tiempo, en cada año calendario, que el servicio brindado por la empresa operadora está operativo y accesible en los CC.PP. rurales.
- Se considera sin disponibilidad cuando se deja de prestar el servicio por un tiempo **menor a 180 días** y se tipifica como **infracción leve**.

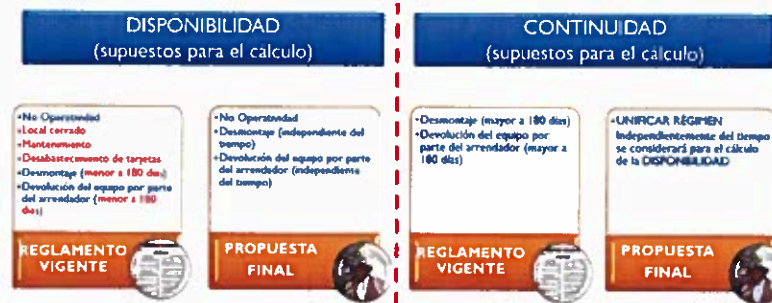
Continuidad

- Esta obligación señala que la prestación del servicio deberá permanecer en el centro poblado de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión y el Reglamento.
- Se considera sin continuidad cuando se deja de prestar el servicio por un tiempo **mayor a 180 días** y se tipifica como **infracción muy grave**.

Ahora, con relación al usuario del servicio, el hecho que se incumpla por la falta de disponibilidad o la continuidad, resulta teniendo el mismo efecto que es el no poder contar con el acceso al servicio, con la diferencia que por la continuidad, esa falta de servicio resulta siendo por 180 días o más, en el año calendario.

Lo anterior implica cuestionar si se requiere que existan estas dos categorías y consecuentemente la apertura de evaluaciones de supervisión distintas, cuando se trataría en el fondo de la misma conducta con una agravante relacionada directamente con el tiempo.

Bajo ese esquema, es que el OSIPTEL ha subsumido dentro de los supuestos de disponibilidad aquellos que corresponden a los de continuidad, tal como se detalla a continuación:



En ese sentido, a diferencia de lo señalado por el MTC, no se está eliminado la obligación de continuidad. Por otra parte, sobre la definición de continuidad a la que hace referencia el MTC conviene señalar que ésta se encuentra en los contratos de concesión y que además está regulada en el TUO de las Condiciones de Uso, el cual se mantiene vigente.

La referencia a la disponibilidad que se hace en la norma, corresponde al parámetro bajo el cual se mide la continuidad en la prestación del servicio, toda vez que por la misma naturaleza de la prestación del servicio existirán algunas situaciones, tales como las de caso fortuito o fuerza mayor, trabajos de mantenimiento preventivos, mejoras tecnológicas y/o de reubicación de servicio, debidamente acreditados, que no serán contabilizados para el cálculo del tiempo sin disponibilidad.



II. TEXTO NORMATIVO: CONDICIONES Y CRITERIOS PARA LA FALTA DE DISPONIBILIDAD

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p>Modificar el RDC en los siguientes términos:</p> <p>“Artículo 4. SERVICIO DE TELEFONIA DE USO PÚBLICO SIN DISPONIBILIDAD</p> <p>4.1. Se entenderá que el servicio se encuentra sin disponibilidad cuando, a través de una acción de supervisión por parte del OSIPTEL y/o declaración de la empresa operadora, se presenten los siguientes supuestos:</p> <p>a. Cuando durante el horario de atención, el teléfono de uso público no pueda utilizarse por factores relativos a su operatividad o cuando se impida o restrinja la utilización del servicio.</p> <p>b. Si la empresa operadora desmonta su infraestructura del lugar de instalación o se dé la devolución del teléfono público por parte del encargado, salvo que se disponga su sustitución o retiro, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 12.</p> <p>4.2. El tiempo sin disponibilidad por cada teléfono de uso público se computará desde la fecha y hora que ha registrado la empresa operadora en el reporte o desde que dicha circunstancia es verificada por el OSIPTEL hasta la fecha y hora que la empresa operadora reporte como cese de dicha condición y/o ésta sea verificada por el OSIPTEL. a través de una acción de supervisión.</p> <p>4.3. Para los casos en que el OSIPTEL tome conocimiento de un servicio sin disponibilidad a través de otros medios, tales como comunicación del encargado, autoridad del centro poblado o de los usuarios, entre otros, se remitirá una comunicación a la empresa operadora a fin que ésta informe y acredite la condición del servicio. Si la empresa operadora no pudiese determinar la fecha de inicio del tiempo sin disponibilidad, se considerará la fecha en que el OSIPTEL tomó conocimiento.”</p>	<p>Incorporar en el Reglamento de Calidad el siguiente texto:</p> <p>“Artículo 3-A.- Disponibilidad del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales y lugares de preferente interés social</p> <p>La disponibilidad del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales y lugares de preferente interés social está definida como la proporción de tiempo, en cada año calendario, que el servicio brindado por la empresa operadora está operativo en cada centro poblado rural y/o lugar de preferente interés social, de acuerdo a lo establecido en el Anexo 20”.</p> <p align="center">“ANEXO N° 20 PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA DE USO PÚBLICO EN CENTROS POBLADOS RURALES Y LUGARES DE PREFERENTE INTERÉS SOCIAL</p> <p align="center">PARTE GENERAL</p> <p>1. Alcance</p> <p>Las disposiciones del presente anexo resultan aplicables a las empresas operadoras que cuentan con concesión para brindar el servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales y lugares de preferente interés social.</p> <p>2. Servicio de telefonía de uso público sin disponibilidad</p> <p>2.1. Se entiende que el servicio se encuentra sin disponibilidad cuando, a través de una acción de supervisión por parte del OSIPTEL y/o declaración de la empresa operadora, se presenten los siguientes supuestos:</p>



a. Cuando durante el horario de atención, el teléfono de uso público no pueda utilizarse para recibir o generar llamadas por factores relativos a su operatividad.

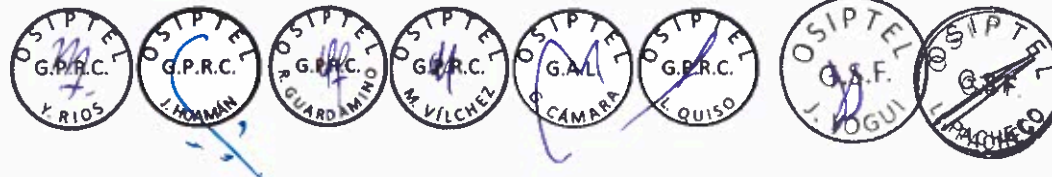
b. Si la empresa operadora desmonta su teléfono público del lugar de instalación o se dé la devolución del teléfono público por parte del encargado, salvo que se disponga su retiro.

2.2. El tiempo sin disponibilidad por cada teléfono de uso público se computará desde la fecha y hora que ha registrado la empresa operadora en el reporte o desde que dicha circunstancia es verificada por el OSIPTEL hasta la fecha y hora que la empresa operadora reporte como cese de dicha condición, debiendo estar debidamente sustentada, y/o ésta sea verificada por el OSIPTEL.

2.3. Para los casos en que el OSIPTEL tome conocimiento de un servicio sin disponibilidad, se remitirá una comunicación a la empresa operadora a fin que ésta informe y acredite la condición del servicio. Si la empresa operadora no pudiese determinar la fecha de inicio del tiempo sin disponibilidad, se considerará la fecha en que el OSIPTEL tomó conocimiento.

2.4. La falta de disponibilidad del servicio cuyo origen es una situación de caso fortuito, fuerza mayor o circunstancias fuera del control de la empresa operadora, así como por trabajos de mantenimiento preventivos, mejoras tecnológicas y/o de reubicación de servicio, debidamente acreditados, no serán contabilizados para el cálculo del tiempo sin disponibilidad.

Los trabajos de mantenimiento preventivo no podrán tener una duración mayor a doce (12) horas, y para el caso de mejoras tecnológicas en su infraestructura y/o reubicación del teléfono de uso público por cambio del encargado, el plazo no podrá exceder los quince (15)



días calendario.

3. Centro Poblado Rural sin disponibilidad del servicio de telefonía de uso público

Se considera un centro poblado rural sin disponibilidad si más del cincuenta por ciento (50%) de los teléfonos de uso público que deben estar instalados, se encuentran sin disponibilidad.

El tiempo sin disponibilidad del centro poblado rural será calculado en horas completas, sobre la base de la disponibilidad durante el horario de atención de los teléfonos de uso público.

PARTE ESPECIAL

4. CÁLCULO DEL PORCENTAJE DEL TIEMPO SIN DISPONIBILIDAD DEL CENTRO POBLADO RURAL

Para determinar cuándo el centro poblado rural se encuentra sin disponibilidad, se realiza lo siguiente:

- Se identifica los teléfonos de uso público, cuyo servicio se haya encontrado sin disponibilidad.
- Se identifica que la condición sin disponibilidad esté circunscrita dentro del horario de atención establecido para el centro poblado.
- Se coteja el tiempo sin disponibilidad en el cual los teléfonos de uso público de un centro poblado han coincidido y se determina si en conjunto la cantidad de teléfonos sin disponibilidad superan el 50% de los teléfonos del centro poblado.

Ahora bien, una vez que se tienen estos datos es posible obtener el tiempo sin disponibilidad del centro poblado, el cual es el tiempo, medido en horas, en el cual más del cincuenta por ciento (50%) de teléfonos de uso público del centro poblado se encuentran sin disponibilidad, durante un año calendario.



En los casos en que la empresa haya reportado que solo cuenta con un teléfono de uso público en el centro poblado, el tiempo sin disponibilidad del centro poblado es igual al tiempo sin disponibilidad de dicho teléfono.

El tiempo sin disponibilidad del centro poblado, $TSD_{[CCPP]}$, se calcula con la siguiente 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.

El tiempo sin disponibilidad del centro poblado rural, será calculado en horas completas, sobre la base de la disponibilidad durante el horario de atención de los teléfonos de uso público.

Por otra parte, el porcentaje del tiempo sin disponibilidad del centro poblado ($\%TSD_{[CCPP]}$) es igual al tiempo sin disponibilidad del centro poblado, sobre el total de horas del horario de atención establecido para el centro poblado rural durante un año calendario:

$$\%TSD_{[CCPP]} = \left(\frac{TSD_{[CCPP]}}{\text{Tiempo Total}} \right) \times 100\% \quad (2)$$

El Tiempo de disponibilidad total (Tiempo Total) se calcula con la siguiente fórmula:

$$\text{Tiempo Total} = HA + AC \quad (3)$$

Dónde:

HA=Horario de atención establecido para el centro poblado en horas enteras¹

¹ Todas las fracciones de hora en las evaluaciones serán tomadas, en todo caso, en favor de la empresa operadora.



AC=Año calendario, que podría ser 365 o 366 en el caso de los años bisiestos.

La empresa operadora no podrá mantener un centro poblado rural sin disponibilidad, en un período consecutivo o alternado, cuyo porcentaje del tiempo sin disponibilidad en un año calendario sea mayor al ocho por ciento (8%).

Para efectos del cálculo de las horas del centro poblado rural sin disponibilidad, se consideran únicamente aquellos Teléfonos de Uso Público que al menos durante su horario de atención en un día calendario, estuvieron sin disponibilidad.

5. TÉRMINOS APLICABLES

5.1 Año calendario

Para efectos de la disponibilidad de los teléfonos públicos rurales, se considera como año calendario al período de tiempo de doce (12) meses consecutivos, iniciado desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del mismo período.

5.2 Hora completa

Unidad de tiempo que consta de sesenta (60) minutos. No se consideran los conjuntos de minutos que sean de menor cantidad o fracciones de hora.

5.3 Local

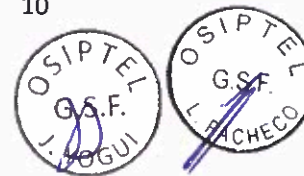
Establecimiento donde se encuentra el teléfono de uso público y se atiende o brinda el servicio al público.

5.4 Régimen de Disponibilidad

Se denomina así al servicio de telefonía de uso público del centro poblado rural que se encuentra dentro del alcance del presente Reglamento.

5.5 Servicio de telefonía de uso público

Es el servicio prestado mediante equipos terminales telefónicos de



uso público, inalámbricos o alámbricos, que permiten al público en general realizar y recibir llamadas telefónicas utilizando monedas, tarjetas de pago u otros medios de pago, instalados en forma unitaria, en cabinas o dispuestos en locutorios públicos.

La cobertura inalámbrica se evalúa de acuerdo a su reglamentación, sin perjuicio de la aplicación del presente Reglamento.

5.6 Situaciones de emergencia

Cualquier suceso capaz de afectar la actividad cotidiana de un centro poblado rural, pudiendo generar víctimas o pérdidas materiales, o cuando el poder ejecutivo decreta un estado de emergencia.

5.7 Teléfono de uso público

Equipo Terminal telefónico de cualquier tipo de tecnología que se encuentra a disposición del público en general, permitiendo generar y recibir llamadas y a través del cual la empresa operadora permite la prestación del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales.

Para efectos del presente reglamento, entiéndase Teléfono de Uso Público o Teléfono Público indistintamente.

5.8 Tiempo Sin Disponibilidad

Horas que dentro del horario de atención, el teléfono de uso público se encuentra sin disponibilidad en forma continua o alternada."



COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p>Telefónica</p> <p>En relación a la disponibilidad del servicio, creemos importante establecer que se excluya expresamente de la contabilización los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor o circunstancias fuera del control de la empresa operadora, así como trabajos preventivos/correctivos y/o de emergencia.</p> <p>También es importante que se reconozca las particularidades de la atención de averías en áreas rurales, en lo relacionado al término de la distancia.</p> <p>Por lo expuesto, solicitamos por predictibilidad, que se establezca una lista no taxativa de exclusiones del cómputo de disponibilidad respecto de los supuestos mencionados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fenómenos naturales. ▪ Atentados, actos de vandalismo, hurto o robo. ▪ Falla de suministro eléctrico: acá en realidad no hay técnicamente un problema de operatividad del TUP, hay un problema generalizado de falta de energía en el CCPP. ▪ Disposición o mandato administrativo. ▪ Indisponibilidad derivada de interrupción del servicio portador ▪ Trabajos de mantenimiento y/o correctivos, incluyendo el término de la distancia, lo cual ya estaba contemplado en el actual Reglamento, pero se ha retirado. ▪ Tiempo de reparación del servicio cuando no es atribuible a la empresa operadora. <p>América Móvil</p> <p>En el literal a del numeral 4.1. se mantiene la redacción anterior, señalando que: 4.1. Se entenderá que el servicio se encuentra sin disponibilidad cuando, a través de una acción de supervisión por parte del OSIPTEL y/o declaración de la empresa operadora, se presenten los siguientes supuestos:</p> <p>a) Cuando durante el horario de atención, el teléfono de uso público no pueda utilizarse por factores relativos a su operatividad o cuando se impida o restrinja la utilización del servicio.</p> <p>Al respecto, debe considerarse que el impedimento o restricción en la utilización del servicio establecidos en el referido literal no deben imputarse a la empresa operadora por hechos ajenos a su control, tales como supuestos de caso fortuito, fuerza mayor o similares.</p>	<p>Sobre los casos a ser excluidos del cómputo del tiempo de disponibilidad, es importante señalar que el RDC vigente establece como causas de exclusión:</p> <ol style="list-style-type: none"> (i) Situaciones cuyo origen se debe a caso fortuito o fuerza mayor (ii) Tiempo de duración de mantenimiento preventivo, mejoras tecnológicas y/o de reubicación de servicio. <p>Respecto a la exclusión por caso fortuito o fuerza mayor</p> <p>Si bien la normativa y los contratos de concesión ya establecen la exclusión de responsabilidad cuando el origen de los eventos que producen la interrupción del servicio se deban a caso fortuito o fuerza mayor, siempre que estos sean acreditados.</p> <p>No obstante, acogiendo el comentario de Telefónica y América Móvil, y se ha incluido de manera expresa en el Anexo 20 la exclusión bajo el siguiente texto:</p> <p><i>“La falta de disponibilidad del servicio cuyo origen es una situación de caso fortuito, fuerza mayor o circunstancias fuera del control de la empresa operadora, así como por trabajos de mantenimiento preventivos, mejoras tecnológicas y/o de reubicación de servicio, debidamente acreditados, no serán contabilizados para el cálculo del tiempo sin disponibilidad”.</i></p> <p>De otro lado, no consideramos pertinente incluir un listado de casos a considerar como caso fortuito o fuerza mayor, toda vez que por la naturaleza de la prestación del servicio, el análisis deberá realizarse caso por caso.</p> <p>Respecto a la exclusión en los casos en que el encargado devuelve o desmonta el equipo</p> <p>En principio, resulta importante recordar que la empresa operadora es quien presta el servicio público de telecomunicaciones en atención a la suscripción de un contrato de concesión suscrito con el Estado peruano.</p> <p>En ese sentido, la responsabilidad de la prestación del servicio,</p>



Este efecto, de exclusión de la causa no imputable se recoge en el artículo 1317 del Código Civil estableciéndose que el deudor no responde por los daños y perjuicios resultantes de la inejecución de la obligación, o de su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, por causas no imputables, salvo que lo contrario esté previsto expresamente por la ley o por el título de la obligación. Cabe indicar que las consecuencias del incumplimiento por causa no imputable, están señaladas en el artículo 1316 del Código Civil, la misma que precisa que la imposibilidad de ejecutar la obligación por causa no imputable genera su extinción.

Recomendación:

Modificar el Literal a del numeral 4.1., conforme al texto siguiente:

"a) Cuando durante el horario de atención, el teléfono de uso público no pueda utilizarse por factores relativos a su operatividad o cuando se impida o restrinja la utilización del servicio por causas imputables a la empresa operadora."

En relación a lo señalado en el literal b. del numeral 4.1. se detallan dos escenarios para considerar que el servicio se encuentra sin disponibilidad:

1. "Si la empresa operadora desmonta su infraestructura del lugar de instalación",
2. "se dé la devolución del teléfono público por parte del encargado"

A partir de lo anterior, consideramos importante precisar en el escenario "1." antes indicado, que se entenderá que el servicio se encuentra sin disponibilidad cuando el retiro responda a una acción voluntaria de la empresa operadora excluyendo el caso fortuito, fuerza mayor, o hechos ajenos a su control, incluyendo la solicitud formal por parte de la población (la misma que debería constar en un acta suscrita por las población y/o sus autoridades).

Asimismo, en relación al escenario "2," antes señalado, resulta necesario precisar que el servicio se encuentra sin disponibilidad cuando la devolución del teléfono público por parte del encargado se origine por causas atribuibles a la empresa operadora o al servicio prestado.

El sustento de lo anterior obedece a los mismos fundamentos desarrollados en nuestro comentario precedente, a partir de lo establecido en los Artículos 1316 y 1317 del Código Civil.

Recomendación:

Modificar el Literal b del numeral 4,1" conforme al texto siguiente:

b) Si la empresa operadora desmonta su infraestructura del lugar de instalación o se dé la devolución del teléfono público por parte del encargado, **siempre que dichos supuestos se originen por causas imputables a la empresa operadora, salvo que se disponga su sustitución o retiro, con arreglo a lo**

independientemente del modelo de negocio que opte para cumplir su obligación, recae en la empresa operadora.

Respecto a la exclusión durante el tiempo en que el servicio se encuentra en mantenimiento preventivo, mejoras tecnológicas y/o de reubicación de servicio

La propuesta considera, al igual que en el RDC vigente, un periodo de tiempo que puede ser empleado por las empresas operadoras para realizar trabajos de mantenimiento preventivo, mejoras tecnológicas en su infraestructura y/o reubicación del teléfono de uso público por cambio del encargado.

Trabajo de mantenimiento preventivo	No excederá 12 horas
Trabajo de mejoras tecnológicas	No excederá 15 días calendario
Trabajo de reubicación del TUP	

Durante dicho periodo, en caso se produzca una interrupción del servicio, este tiempo no será considerado para el cálculo de la disponibilidad. Ello, debido a que la lejanía de las zonas rurales o lugares de preferente interés social, justifica la demora para el restablecimiento del servicio.

Sin embargo, si como consecuencia de dichos trabajos el servicio se ve interrumpido por un periodo mayor al establecido en la norma, el tiempo excedente si se considerará para el cálculo de la disponibilidad.

Por ello, contrario a la opinión del MTC, el cálculo de la disponibilidad no se afecta ni relativiza por los trabajos de mantenimiento preventivo, las mejoras tecnológicas, las reubicaciones del servicio.

Respecto a la supuesta exclusión durante el tiempo en que centro poblado se ve desabastecido de tarjetas o el local donde está instalado el TUP se encuentra cerrado

La obligación de la empresa operadora no solo consiste en instalar los equipos para la prestación del servicio de telefonía de uso público en el CCPP sino también garantizar que los pobladores puedan acceder a la comunicación, a través del uso de tarjetas, de ser el caso.

Sin embargo, consideramos que al ser obligaciones distintas –disponibilidad



dispuesto en el artículo 12.

MTC:

La eliminación de los mecanismos de control de la calidad del servicio como son los mantenimientos preventivos, las mejoras tecnológicas, las reubicaciones del servicio o desabastecimiento de tarjetas de pago generaría que si se producen dichos casos, el OSIPTEL no se encuentre facultado a sancionar por dichos supuestos, debido a que estos no se encuentran debidamente tipificados.

Ello, por lo tanto, generaría desincentivo a brindar un mejor servicio, en el entendido de que la disponibilidad y continuidad del servicio de telefonía de uso público deben mejorarse en el marco de lo exigido en el proyecto de norma para presente reglamento.

En conclusión, consideramos que los supuestos establecidos en los literales b y d de la norma actual deben mantenerse.

frente al abastecimiento de tarjetas y horario de atención- el incumplimiento del abastecimiento de tarjetas y el horario de atención no puede ser considerado dentro del cálculo de la disponibilidad, más aun si no es posible saber el tiempo para contabilizarlo en el referido cálculo.

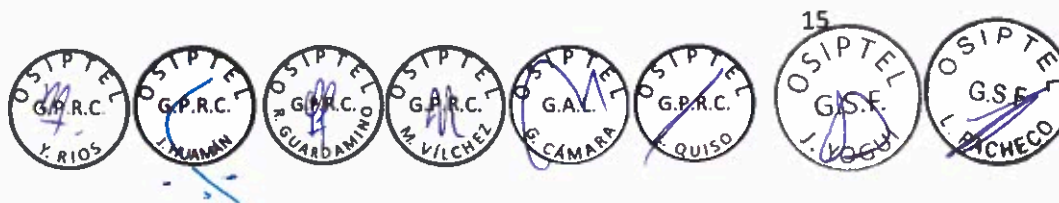
Ahora bien, la proyecto mantiene la obligación de las empresas a tener abastecido el centro poblado de tarjetas y cumplir con el horario de atención, a fin de que los pobladores cuenten con medios para poder utilizar el servicio TUP, y en caso de incumplimiento el OSIPTEL está facultado de:

- (i) Para el caso del desabastecimiento de tarjetas, imponer una Medida Correctiva, por lo que en este proyecto normativo no se ha considerado establecer una tipificación.
- (ii) Para el caso de incumplimiento del horario de atención, se mantiene la tipificación de infracción leve por local de atención.



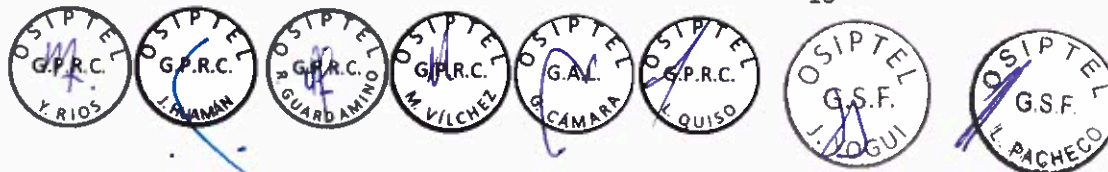
III. TEXTO NORMATIVO: ABASTECIMIENTO DE TARJETAS DE PAGO

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p>Modificar el RDC en los siguientes términos:</p> <p>"Artículo 6. ABASTECIMIENTO DE TARJETAS DE PAGO</p> <p><i>La empresa operadora que para brindar el servicio requiera el uso exclusivo, ya sea de manera permanente o temporal, de tarjetas físicas o virtuales u otros medios de pago distintos a las monedas, deberá mantener abastecido el local de atención con dichos medios de pago."</i></p>	<p>Incorporar en el Reglamento de Calidad el siguiente texto:</p> <p>"Artículo 3-B.- Horario de atención del servicio de telefonía de uso público y abastecimiento de tarjetas de pago en centros poblados rurales y lugares de preferente interés social</p> <p>(i) <i>El horario de atención no será menor a ocho (8) horas diarias, pudiendo ser segmentado o por bloques, entre las 06:00 y las 22:00 horas. La empresa operadora debe comunicar al OSIPTEL el horario de atención de cada teléfono de uso público.</i></p> <p><i>Para estos efectos, la empresa operadora pondrá en conocimiento de los usuarios dicho horario de atención, a través de cualquier medio informativo colocado en la fachada del local donde se presta el servicio u otro medio similar.</i></p> <p><i>En caso se produzcan situaciones de emergencia, la empresa operadora garantiza el acceso al servicio, aún fuera del horario de atención.</i></p> <p><i>Se considera incumplimiento del horario de atención cuando, durante el horario comunicado al OSIPTEL, los usuarios no pueden acceder al servicio instalado en el local, con independencia de la operatividad del servicio. La infracción será evaluada por local de atención.</i></p> <p>(ii) <i>La empresa operadora que para brindar el servicio requiera el uso exclusivo, ya sea de manera permanente o temporal, de tarjetas físicas o virtuales u otros medios de pago distintos a las monedas, debe mantener abastecido el local de atención con dichos medios de pago."</i></p>



COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p>Gilat: Sobre el particular, debemos manifestar que el estricto cumplimiento de mantener abastecido el local de atención implicaría necesariamente que la empresa operadora realice visitas constantes a cada una de las localidades, lo cual resultaría ineficiente por los costos asociados al traslado de los encargados de distribuir los referidos medios de pago. Al respecto, solicitamos que el referido artículo señale expresamente que el incumplimiento se configura siempre que el encargado del local de atención hubiera generado un ticket por desabastecimiento y este no hubiera sido atendido oportunamente por la empresa operadora.</p> <p>MTC: La presente modificación implica que, en caso exista un desabastecimiento de tarjetas de pago, éste no será considerado como una indisponibilidad del servicio, siendo así que dicho desabastecimiento será inimputable ya que de acuerdo a la modificación planteada el desabastecimiento (sin que se compute como una indisponibilidad del servicio) no puede considerarse un supuesto para una sanción. En ese sentido, consideramos que la redacción del presente artículo debe mantenerse, toda vez que eliminar la posibilidad de sancionar al concesionario por desabastecimiento de tarjetas de pago, puede generar grandes desincentivos para el abastecimiento de este recurso para el acceso al servicio de telefonía de uso público, lo cual terminaría generando el desuso de dicho servicio, el cual, como hemos mencionado, aún es utilizado por pobladores de zonas en las que no existe cobertura móvil.</p>	<p>Se reitera que la responsabilidad de la prestación del servicio recae en la empresa operadora; por lo que el cumplimiento de la obligación no solo se satisface con el hecho de mantener instalados los servicios sino que, en tanto los teléfonos de uso público requieran el uso de tarjetas, resulta necesario que mantenga abastecido el local con tarjetas de pago.</p> <p>Por ello, no resulta pertinente que la empresa operadora traslade su responsabilidad al reporte que realice el encargado o los pobladores.</p> <p>Bajo ese contexto, no se acogen los comentarios de Gilat.</p> <p>Se coincide con lo señalado por el MTC, por lo que en caso de incumplimiento con el abastecimiento de tarjetas o medios de pago, el OSIPTEL está facultado de imponer una Medida Correctiva. Sin embargo, tal como se ha señalado anteriormente, se considera que no debe incluirse en el cálculo del indicador de disponibilidad.</p>



IV. TEXTO NORMATIVO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO	
ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p>Modificar el RDC en los siguientes términos:</p> <p>"Artículo 9. MANTENIMIENTO PREVENTIVO, MEJORAS TECNOLÓGICAS Y/O REUBICACIÓN DEL SERVICIO</p> <p><i>Los trabajos de mantenimiento preventivo no podrán tener una duración mayor a doce (12) horas, y para el caso de mejoras tecnológicas en su infraestructura y/o reubicación del teléfono de uso público por cambio del encargado, el plazo no podrá exceder los quince (15) días calendario.</i></p> <p><i>Las interrupciones del teléfono de uso público generadas como consecuencia de los trabajos de mantenimiento preventivo, mejoras tecnológicas y/o reubicación del servicio, deben ser comunicadas al OSIPTEL conforme al Anexo 2."</i></p>	<p>Incorporar en el Reglamento de Calidad el siguiente texto:</p> <p style="text-align: center;">"ANEXO N° 20 PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA DE USO PÚBLICO EN CENTROS POBLADOS RURALES Y LUGARES DE PREFERENTE INTERES SOCIAL (...)"</p> <p>2. Servicio de telefonía de uso público sin disponibilidad</p> <p>(...)</p> <p>2.4 La falta de disponibilidad del servicio cuyo origen es una situación de caso fortuito, fuerza mayor o circunstancias fuera del control de la empresa operadora, así como por trabajos de mantenimiento preventivos, mejoras tecnológicas y/o de reubicación de servicio, debidamente acreditados, no serán contabilizados para el cálculo del tiempo sin disponibilidad.</p> <p><i>Los trabajos de mantenimiento preventivo no podrán tener una duración mayor a doce (12) horas, y para el caso de mejoras tecnológicas en su infraestructura y/o reubicación del teléfono de uso público por cambio del encargado, el plazo no podrá exceder los quince (15) días calendario.</i></p>
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p>Telefónica:</p> <p>El mantenimiento preventivo debe considerar un plazo razonable para desplazamiento al CCP y, de ser el caso, traslado del equipo para reparaciones. Asimismo, es importante no sólo considerar los trabajos preventivos sino también los correctivos y/o de emergencia.</p> <p>Creemos que el lapso de 12 horas resulta insuficiente. Planteamos 24 horas más</p>	<p>La propuesta considera, al igual que en el RDC vigente, un periodo de tiempo que puede ser empleado por las empresas operadoras para realizar trabajos de mantenimiento preventivo, mejoras tecnológicas en su infraestructura y/o reubicación del TUP por cambio del encargado.</p>



el término de la distancia.

Por otro lado, como hemos comentado en el artículo 4 resulta importante establecer un procedimiento en caso no se consiga reemplazar al encargado del TUP. Debe contemplarse casos complejos que en 15 días no se podrán solucionar e involucran circunstancias fuera del control de la empresa operadora.

Gilat:

Sobre el particular, expresamos nuestro desacuerdo con la propuesta de modificación del Artículo 9 puesto que la misma pretende retirar la regla que excluye del tiempo sin disponibilidad a la duración de los trabajos de mantenimiento preventivo, mejoras tecnológicas y/o reubicación del teléfono de uso público.

Al respecto, consideramos que suprimir dicho lineamiento no haría más que desincentivar, y detener, las actividades preventivas que realizan las empresas operadoras, así como quitarles a estas la capacidad de control sobre sus propias redes. Esto repercutiría en el incremento de la probabilidad de ocurrencia de fallas técnicas, evidentemente, por no haber realizado mantenimientos oportunos. Asimismo, con respecto al segundo párrafo, debería precisarse que una interrupción se configura una vez superado el tiempo máximo de duración de los trabajos de mantenimiento preventivo (12 horas) o de las mejoras tecnológicas y/o reubicación del teléfono de uso público (15 días calendario).

América Móvil:

La modificación propuesta no precisa que los plazos establecidos para trabajos de mantenimiento preventivo, mejoras tecnológicas en su infraestructura y/o reubicación del teléfono de uso público por cambio del encargado serán excluidos del cálculo de la disponibilidad del servicio, por lo que sugerimos incluir dicha precisión.

Asimismo, en base a la experiencia adquirida en proyectos similares, sugerimos se amplie el plazo máximo de 15 días calendarios por 30 días calendarios, teniendo en cuenta los tiempos de desplazamiento, tiempos de acarreo de equipos, eventos climáticos u otros que restringen temporalmente el acceso a las localidades.

Finalmente, el Artículo 9 no precisa el tratamiento en caso la empresa operadora supere los plazos establecidos para trabajos de mantenimiento preventivo, mejoras tecnológicas en su infraestructura y/o reubicación del teléfono de uso público por cambio del encargado.

En dicho sentido, es necesario que se establezca que únicamente dichos excesos serán considerados para el cálculo de la disponibilidad del servicio.

Trabajo de mantenimiento preventivo	No excederá 12 horas
Trabajo de mejoras tecnológicas	No excederá 15 días calendario
Trabajo de reubicación del TUP	

Durante dicho periodo, en caso se produzca una interrupción del servicio, este tiempo no será considerado para el cálculo de la disponibilidad. Ello, debido a que la lejanía de las zonas rurales o lugares de preferente interés social, justifica la demora para el restablecimiento del servicio.

Sin embargo, si como consecuencia de dichos trabajos el servicio se ve interrumpido por un periodo mayor al establecido en la norma, el tiempo excedente si se considerará para el cálculo de la disponibilidad.

Por ello, contrario a la opinión del MTC, el cálculo de la disponibilidad no se afecta ni relativiza por los trabajos de mantenimiento preventivo, las mejoras tecnológicas y las reubicaciones del servicio.



Recomendación:

Modificar el artículo 9, conforme al texto siguiente:

Los trabajos de mantenimiento preventivo no podrán tener una duración mayor a doce (12) horas, y para el caso de mejoras tecnológicas en su infraestructura y/o reubicación del teléfono de uso público por cambio del encargado, el plazo no podrá exceder los treinta (30) días calendario.

Las interrupciones del servicio de telefonía pública generadas como consecuencia de los trabajos de mantenimiento preventivo, mejoras tecnológicas y/o reubicación del servicio, deben ser comunicadas al OSIPTEL, cumpliendo con las condiciones previstas en el Anexo 2, a efectos que no sean consideradas como Tiempo Sin Disponibilidad del servicio.

Si la empresa operadora sobrepasa los plazos anteriormente establecidos, se considerará únicamente dichos excesos como Tiempo Sin Disponibilidad del servicio.

MTC:

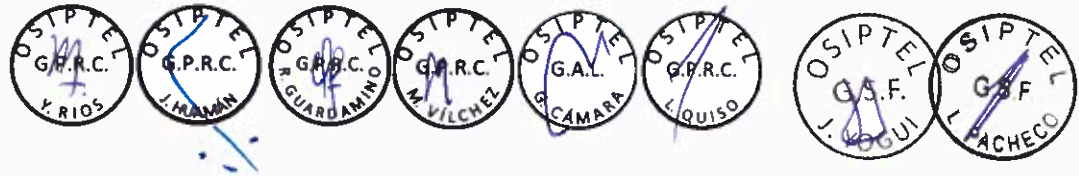
Sobre la presente modificación cabe indicar que la eliminación de la consecuencia en caso se sobrepase el plazo máximo establecido para los trabajos de mantenimiento preventivo, generaría la imposibilidad de sancionar en caso exista un incumplimiento por parte de la concesionaria de dicha disposición. Ello, por lo tanto, generaría que las interrupciones por mantenimientos podrían tener plazos indeterminados, lo cual va en desmedro de brindar un mejor servicio, disponibilidad y continuidad del servicio de telefonía de uso público.

Por lo tanto, sugerimos que el último párrafo actualmente vigente debe mantenerse, en vista que su eliminación podría generar desincentivos a la continuidad y disponibilidad del servicio.



V. TEXTO NORMATIVO: TERMINACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA PÚBLICA RURAL

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p>Modificar el RDC en los siguientes términos:</p> <p>“Artículo 12. Régimen de sustitución o retiro del servicio</p> <p>12.1.- Para los centros poblados rurales cuyos teléfonos de uso público se encuentren bajo el Régimen de Continuidad y no hayan sido instalados por iniciativa propia, la empresa operadora podrá efectuar la sustitución o retiro del servicio por el servicio de telefonía móvil, siempre que cumpla de manera concurrente, con las siguientes condiciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> Acredite que el centro poblado rural cuenta con cobertura 3G o superior, de conformidad con los parámetros establecidos en el Reglamento de Cobertura o la norma que lo modifique o sustituya. Acredite haber proporcionado a cada una de las viviendas del centro poblado rural, un teléfono celular o terminal de voz residencial, que al menos permita hacer y recibir llamadas a todo destino, incluyendo teléfonos públicos. Los equipos que son entregados deben estar totalmente operativos y deben contar con una línea activa; asimismo, deben estar debidamente homologados y cumplir con los estándares y condiciones exigidos por la normativa vigente. Acredite que el centro poblado rural cuenta con energía eléctrica o acredite la provisión de cargadores de teléfonos celulares con energía alternativa, por cada vivienda. <p>Los centros poblados rurales serán excluidos del ámbito del presente reglamento a partir del día siguiente de haberse recibido el total de las acreditaciones por parte de la empresa operadora, sin perjuicio de la posterior verificación por parte del OSIPTEL.</p> <p>El régimen establecido en el presente numeral, no es aplicable a aquellos casos en los que el correspondiente contrato de concesión establece condiciones específicas.</p>	<p>Incorporar en el Reglamento de Calidad el siguiente texto:</p> <p>“Artículo 3-C.- Terminación del servicio de telefonía de uso público</p> <p>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 servicio de telefonía de uso público instalado por iniciativa propia en un centro poblado rural, puede ser retirado previa comunicación al OSIPTEL 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.</p> <p>En tanto la empresa operadora no cumpla con informar debidamente sobre el referido retiro, el servicio continuará siendo considerado en el marco del presente Reglamento”.</p>

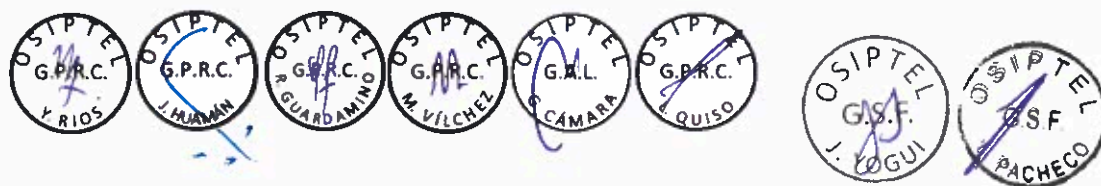


12.2.- La empresa operadora que proceda a sustituir o retirar el servicio de telefonía de uso público, debe comunicar al OSIPTEL y a las autoridades del centro poblado rural con una anticipación no menor de 30 días calendario a la fecha prevista para la sustitución o el retiro. Asimismo, la empresa operadora deberá remitir al OSIPTEL, con una anticipación no menor de 15 días calendario a la fecha prevista para sustituir o retirar el servicio de telefonía de uso público, la documentación sustentatoria que acredite el cumplimiento de las condiciones indicadas en los literales a., b. y c. del numeral previo.

12.3 La empresa operadora que haya instalado el servicio de telefonía de uso público en algún centro poblado rural por iniciativa propia, puede retirar el servicio, lo cual debe ser comunicado al OSIPTEL y a las autoridades del centro poblado rural, con una anticipación no menor de 30 días calendario a la fecha prevista para el retiro. El régimen establecido en el presente numeral, no es aplicable a aquellos casos en los que el correspondiente contrato de concesión establece condiciones específicas."

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SINTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p>Telefónica:</p> <p>Según la interpretación de Telefónica, la Cláusula 8 de los Contratos de Telefónica establece que la empresa tiene derecho de dejar de prestar el servicio (retirar) si lo sustituye por un servicio más ventajoso y si se encuentra en un área donde otro agente independiente opere. La telefonía móvil es un servicio más ventajoso. No obstante, no se debe confundir acceso con uso. El acceso ya se encuentra garantizado con la existencia de cobertura móvil. Si existe cobertura móvil, entonces Telefónica puede solicitar el retiro sin necesidad de cumplir con otros procedimientos. El OSIPTEL estaría planteando una barrera burocrática innecesaria. No es necesario solicitar autorización, dado que no afecta el principio de continuidad. El Estado ha aceptado que los TUP financiados por el FTEL puedan ser excluidos de la obligación de prestación ante la presencia de telefonía móvil; esto demuestra que no existe problema público pendiente de ser resuelto. Este es el</p>	<p>El MTC considera que el servicio de telefonía móvil no necesariamente resulta más ventajoso para todos los usuarios del servicio de telefonía pública rural, toda vez que existen CCPP con usuarios que no tienen acceso a este servicio (usuarios de bajos recursos, turistas o personas en situación de emergencia o urgencia, entre otros).</p> <p>Asimismo, el MTC ha hecho énfasis que en estos casos es el MTC la entidad que finalmente tiene la competencia para decidir respecto del destino de los TUP sujetos a los contratos de concesión. En tal sentido, en cualquier escenario que proponga y apruebe el OSIPTEL se tendrá que contar con la opinión vinculante del MTC para que sea realmente materializable.</p> <p>Por su parte, las empresas operadoras, además de no manifestar un gran interés por la opción de sustitución de TUP, han sugerido opciones insuficientes, tal como entregar teléfonos celulares a una determinada</p>



caso de Gilat, que en algunos contratos de financiamiento se le permitió trasladar los TUP.

En el caso de los TUP instalados con financiamiento de FIDEL, al término de su contrato, los servicios entrarían bajo el supuesto de instalados por iniciativa propia. Además, estos TUP, una vez culminado su financiamiento, dejan de ser sostenibles y no es posible cubrir la operación y el mantenimiento.

El OSIPTEL debería dejar de regular y supervisar los TUP instalados por iniciativa propia y, por tanto, modificarse el artículo 2 del Reglamento, el cual se refiere al alcance de la norma. Así, en el artículo 12 no se tendría que incluir disposiciones sobre los TUP instalados por iniciativa propia.

También se deberían excluir del Reglamento los TUP con financiamiento FIDEL que ya han culminado su contrato.

El servicio 2G resulta más ventajoso: disponibilidad, ubicuidad, etc.

El OSIPTEL no ha estimado el costo del upgrade a 3G.

El OSIPTEL considera que la empresa provea una serie de bienes no considerados como servicios de telecomunicaciones y que escapan de su competencia. El OSIPTEL no regula equipamiento, sino servicios.

No tiene amparo legal el entregar los equipos.

Lo lógico es que la administración exija la sustitución por otro servicio, proporcionar un bien que puede ser adquirido libremente en el mercado no puede ser considerado legal. Es una obligación arbitraria y no proporcional.

La medida es arbitraria. Se debe acreditar que la medida restrictiva tiene la aptitud suficiente para corregir el defecto que impacta en la colectividad de la forma menos gravosa posible. Cita la Resolución N° 3401-2012/SDC-INDECOPI: se tiene que demostrar que la medida es idónea.

La obligación es de acceso, no de uso del servicio. OSIPTEL estaría regulando más allá de sus competencias. OSIPTEL no estaría habilitado para imponer esta obligación.

Gilat:

Según el Caso Arbitral N° 3029-2014-CCL, no es razonable que el Estado obligue a las empresas operadoras a mantener el servicio de telefonía pública en CCPP rurales con baja demanda.

En los CCPP que cuentan con cobertura móvil pero no cumplen con los parámetros del reglamento de cobertura, los TUP rurales también presentan muy bajo o nulo tráfico, por lo que es necesario que se permita también su retiro.

El contrato de concesión que soporta a los TUP del proyecto VRAE, no establece un listado taxativo de CCPP que deban ser atendido con un TUP, por lo que no existen razones para diferenciar las condiciones para el retiro de TUP instalados con financiamiento propio de aquellos que, forman parte de ese proyecto FIDEL.

Los TUP que forman parte de un proyecto FIDEL, y que ya no reciben un

cantidad de personas o instituciones del CCPP rural.

Por otra parte, del análisis de la situación contractual de los proveedores de telefonía pública rural, se ha encontrado que el ámbito de aplicación del régimen de sustitución sería bastante limitado.

En el caso de Telefónica, sencillamente no sería aplicable debido a su contrato de concesión, el cual prevalece sobre las reglas previstas en el RDC. De esta manera, un régimen de sustitución que pueda implementar el OSIPTEL a través de un reglamento quedará sujeto a las condiciones del contrato de concesión, pudiendo resultar siendo ineficaz, puesto que se corre el riesgo de duplicar los procesos.

Por otro lado, en el caso de los TUP de Gilat que se encuentran en el marco de un contrato de financiamiento correspondientes a los Proyectos FIDEL 2, 3 y 4, no pueden ser retirados sin antes recurrir al MTC, de acuerdo a lo indicado en la Resolución N° 75, de fecha 20 de junio de 2018, que contiene el Laudo Arbitral correspondiente al caso arbitral N° 3029-2014-CCL, donde esta empresa había solicitado no seguir prestando el servicio en lugares en donde no se tenga tráfico que permita cubrir su costo por un período continuo de tres meses.

Dicha pretensión no solo fue declarada infundada por el tribunal arbitral, sino que también estableció que Gilat debería recurrir al MTC y ceñirse al procedimiento que ese organismo establezca, en tanto se encuentra bajo el marco de su contrato de financiamiento.

De acuerdo con lo indicado, para los TUP correspondientes a los proyectos FIDEL 2, 3 y 4 de Gilat, no sería aplicable un régimen de sustitución o retiro, en el supuesto que se establezca. Asimismo, se debe señalar que el contrato de concesión de estos proyectos está por vencer a fines del 2019, razón por la cual esta empresa ha buscado subastar los activos de estos proyectos.

Es importante señalar que los TUP instalados en el marco de los proyectos EHAS y FIDEL han finalizado su obligatoriedad, debido a que el contrato de concesión correspondiente a estos proyectos ha finalizado, de acuerdo a lo informado por el MTC. Para estos casos, igualmente, no es aplicable un régimen de sustitución o retiro, en el supuesto que se establezca.

Por lo señalado, de los escenarios de servicio de telefonía pública existentes, se observa que un mecanismo de sustitución del servicio de telefonía pública tendría un ámbito de aplicación bastante limitado. En tal sentido, ante el impacto que se puede generar y las etapas que conllevarían contar con un procedimiento que finalmente no genere los resultados esperados, no resulta



financiamiento que permita cubrir el déficit por bajo tráfico, enfrentan los mismos problemas de sostenibilidad que los TUP rurales instalados por iniciativa propia. Respecto a la entrega de equipos, las empresas operadoras que no prestan el servicio móvil, no obtendrían el beneficio de externalidad positiva que sí reciben las empresas móviles, sino que solamente contribuirían al incremento de demanda de los operadores móviles.

Al entregar al 100%, algunos hogares ya tienen un celular propio, por lo que sería ineficiente. La entrega de equipos debería hacerse a las autoridades y personas notables. Se propone una entrega de 8 celulares por CCPP.

Todos estos escenarios generan una alta probabilidad de que no se llegue a cubrir el 100% de entregas y que el costo logístico se multiplique. Se estima un costo logístico de 5 visitas, con el riesgo de cubrir el 100%.

Para el caso de Gilat, el valor presente neto del beneficio neto, sería mucho menor al estimado por el OSIPTEL, y la diferencia se ampliaría, en caso de que se mantenga la exigencia de entregar los celulares a cada vivienda y no de manera centralizada.

En su análisis Beneficio-costo, el OSIPTEL no ha considerado el componente de costo por los referidos cargadores con energía alternativa. Con este componente, el beneficio de sustituir se reduce.

Solicitamos precisar que cuando se señala que "condiciones específicas" hace referencias a condiciones específicas para la sustitución o retiro de servicios de telecomunicaciones.

conveniente establecer un mecanismo de sustitución de TUP.

América Móvil:

El régimen de retiro también debe aplicar cuando se acredite que la localidad cuenta con tráfico móvil. Se podría establecer que se acredite 6 meses dentro de un periodo de 1 año.

Dado que la entrega de terminales se ve dificultada debido a que la población rural no permanece regularmente en sus viviendas, se propone entregar 1 terminal al representante de la institución educativa, del centro de salud y del puesto policial de cada localidad.

Debe precisarse que la línea será prepago y se propone que al momento de la entrega se incluya un saldo inicial por única vez de S/ 25,00.

Debe incluirse en la propuesta qué ocurre ante la negativa de contrato del servicio móvil prepago. Se propone remitir al OSIPTEL un acta o constancia que acredite dicha negativa.

Se considera que la documentación sustentatoria debe remitirse hasta 15 días calendario luego de efectuada la sustitución o retiro, pues las acciones de cumplimiento y levantamiento de documentación sustentatoria pueden dilatarse por causas externas a la empresa.



VI. TEXTO NORMATIVO: HORARIO DE ATENCIÓN

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p>Modificar el RDC en los siguientes términos:</p> <p>“Artículo 15. Horario de atención</p> <p>15.1. <i>El horario de atención no será menor a doce (12) horas diarias, pudiendo ser segmentado o por bloques, entre las 06:00 y las 22:00 horas. Excepcionalmente, la empresa operadora podrá solicitar, para los centros poblados que lo ameriten, un horario de atención menor al establecido, hasta un mínimo de seis (6) horas diarias. Dicha solicitud debe estar debidamente sustentada y será autorizada por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSIPTEL. No podrán existir diferentes horarios de atención de los locales en un mismo centro poblado.</i></p> <p>15.2. <i>Se considera incumplimiento del horario de atención cuando, durante el horario comunicado al OSIPTEL, los usuarios no pueden acceder al servicio instalado en el local, con independencia de la operatividad del servicio. Sólo en estos casos, las horas sin atención, comprendidas entre el inicio y fin de las supervisiones en campo realizadas por el OSIPTEL no se tomarán en cuenta para efectos del cómputo del tiempo sin disponibilidad.</i></p> <p>15.3. <i>En los casos de los locales sin atención, el OSIPTEL comunicará dicha situación a la empresa operadora a fin que ésta informe y acredite la real situación del servicio. Si la empresa operadora no puede determinar la fecha de inicio será considerada desde la primera hora del día siguiente a la fecha de detectado el incumplimiento del horario de atención y se extenderá hasta que la empresa operadora comunique el cese de dicha condición, con el sustento respectivo.</i></p> <p><i>En caso se produzcan situaciones de emergencia, la empresa operadora garantizará la disponibilidad del servicio, aún fuera del horario de atención.”</i></p>	<p>Incorporar en el Reglamento de Calidad el siguiente texto:</p> <p>“Artículo 3-B.- Horario de atención del servicio de telefonía de uso público y abastecimiento de tarjetas de pago en centros poblados rurales y lugares de preferente interés social</p> <p>(i) <i>El horario de atención no será menor a ocho (8) horas diarias, pudiendo ser segmentado o por bloques, entre las 06:00 y las 22:00 horas. La empresa operadora debe comunicar al OSIPTEL el horario de atención de cada teléfono de uso público.</i></p> <p><i>Para estos efectos, la empresa operadora pondrá en conocimiento de los usuarios dicho horario de atención, a través de cualquier medio informativo colocado en la fachada del local donde se presta el servicio u otro medio similar.</i></p> <p><i>En caso se produzcan situaciones de emergencia, la empresa operadora garantiza el acceso al servicio, aún fuera del horario de atención.</i></p> <p><i>Se considera incumplimiento del horario de atención cuando, durante el horario comunicado al OSIPTEL, los usuarios no pueden acceder al servicio instalado en el local, con independencia de la operatividad del servicio. La infracción será evaluada por local de atención.</i></p> <p>(ii) <i>La empresa operadora que para brindar el servicio requiera el uso exclusivo, ya sea de manera permanente o temporal, de tarjetas físicas o virtuales u otros medios de pago distintos a las monedas, debe mantener abastecido el local de atención con dichos medios de pago.”</i></p>



COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

Nombre de quien realiza el comentario / Síntesis de los Comentarios	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p>Telefónica: Proponemos la reducción del horario de atención de 12 a 8 horas diarias, con posibilidad de reducirlo hasta a 6 horas.</p> <p>Debe considerarse que ya actualmente OSIPTEL ha aceptado una reducción del horario de atención en más del 40% de nuestra planta TUP. En diciembre del 2018, se solicitó la reducción de horario para toda la planta a 06 horas de acuerdo a una evaluación de tráfico que adjuntamos en el Anexo 10. Esta medida propuesta encuentra justificación en el patrón de tráfico TUP rural.</p> <p>De la información del perfil de tráfico diario de los meses de setiembre y octubre del presente año es posible identificar los rangos de horas con mayor demanda durante el día. Como puede apreciar los pobladores usan el teléfono público, en mayor medida entre las 17:00 y 20:00 horas, lo que justifica que el horario de atención se reduzca a seis horas comprendidas entre las 14:00 y 20:00 horas.</p> <p>Esta baja demanda se debe en la mayoría de los casos a que los pobladores cuentan con cobertura móvil o servicio telefónico fijo inalámbrico, ya sea de nuestra empresa o de otra empresa operadora, las que constituyen opciones más eficientes y cómodas para comunicarse que el teléfono público. Los pobladores, al contar con otras opciones más económicas y eficientes como los equipos móviles o fijos inalámbricos para comunicarse, han modificado sus hábitos de consumo, haciendo cada vez menos indispensable la presencia de los TUPs. Lo anterior se refleja, además, en la conducta de los arrendadores, quienes, al notar la disminución del uso de los TUPs, prefieren dedicarse a otras actividades en las horas que no hay demanda del servicio.</p> <p>A ello se suma que la actividad principal en estos CCPP según los datos de INEI, es la agricultura, lo que confirma el hecho de que los pobladores se ausentan de su CCPP durante las horas de la mañana para ejercer labores de campo. En ese sentido, sus hábitos de consumo, se reducen y concentran en las horas de la tarde, cuando ya han regresado a su CCPP, luego de su jornada agrícola o similar, lo que es corroborado con la información de tráfico diario que muestra el mayor uso del teléfono público entre las 17:00 y 20:00 horas, información que por sí sola constituye elemento probatorio suficiente para sustentar nuestra solicitud.</p> <p>Es importante que las imposiciones regulatorias se puedan adecuar a los actuales usos, costumbres y realidad socioeconómica de la zona rural, para evitar generar cargas regulatorias que no genera un incremento en el bienestar social.</p>	<p>El Reglamento vigente establecía un horario de doce (12) hora diarias, con la posibilidad de que la empresa operadora solicite al OSIPTEL que le apruebe un periodo menor de hasta seis (6) horas.</p> <p>Sin embargo, en la práctica dichas reglas no era muy eficiente, en tanto que correspondía al OSIPTEL aprobar dicha reducción y a la empresa operadora acreditar la necesidad de disminuir el horario; no obstante, en la mayoría de las solicitudes presentadas la empresa operadora no ha logrado acreditar dicha necesidad; por lo que la solicitud les fue denegada.</p> <p>Considerando ello, la propuesta establece una reducción del tiempo de atención de doce (12) horas a ocho (8) horas diarias, manteniendo la posibilidad de que la prestación pueda ser en forma segmentada, pero que en el día cumplan con estar a disposición del público por ocho (8) horas.</p> <p>Una ventaja de ello, es que el OSIPTEL no tendrá que aprobar una reducción del horario de atención y que las empresas operadoras no tendrán que solicitar una reducción.</p> <p>Por otro lado, conviene señalar que las obligaciones de difusión del servicio así como del horario de atención se mantienen.</p>



Esta carga regulatoria no sólo recae en la empresa operadora que debe solicitar la reducción del horario por parte del administrado, sino también para OSIPTEL que debe gestionar procedimientos de reducción del horario cuando de los últimos años acreditan que las 12 horas no se alinea con el patrón de uso de la mayoría de los TUP.

Por lo anterior, consideramos razonable que el horario que se apruebe en la norma final para la atención sea de ocho horas, con posibilidad de reducirlo a s (06) horas, de 14:00 p.m. a 20:00 horas el cual obedece a los usos, costumbres y realidad socioeconómica en las zonas rurales.

Por otro lado, consideramos que en el numeral 15.4 debería incluirse una excepción al horario de atención por supuestos de caso fortuito o fuerza mayor, de tal forma que el incumplimiento del horario de atención no se configure cuando opere situaciones que escapen al control de la empresa. Por ejemplo, cuando el arrendador o encargado deja cerrada su bodega o tienda para atender sus propias actividades o cuando hay algún tipo de contingencia por causa de desastre natural u otros motivos ajenos a la voluntad del arrendador y de la empresa operadora.

Gilat:

Con respecto al numeral 15.1 del Artículo 15, consideramos que OSIPTEL no debiera mantener la actual obligación del horario de atención de doce (12) horas diarias dado que este no se justifica para teléfonos públicos rurales que mayoritariamente no son utilizados por la población.

En efecto, resulta sumamente complicado lograr que los encargados del servicio cumplan con dicho horario cuando la atención de los TUP no les representa ningún tipo de beneficio, razón por la cual prefieren dedicarse a otro tipo de actividades que sí les genera ingresos.

Así, mantener dicha obligación expone a la empresa operadora a un alto riesgo de incumplir el horario de atención y de la obligación de disponibilidad del servicio sin tener como contrapartida un beneficio para los usuarios quienes prefieren el uso del servicio de telefonía móvil.

En ese sentido, considerando la evolución de la telefonía pública rural y la agudización de la crisis en la que se encuentra, solicitamos a vuestro Despacho reducir el horario de atención de los TUP a seis (06) horas diarias continuas o alternadas.



En el supuesto negado de que se mantuviera el horario de atención de doce (12) horas, solicitamos a ustedes precisar los criterios bajo los cuales se otorgaría la autorización para la reducción del horario de atención a seis (6) horas en una determinada localidad, a fin de generar certeza y predictibilidad en la empresa operadora. Asimismo, dichos criterios deben encontrarse acorde con la actual crisis de la telefonía pública rural.

Ciertamente, ello es necesario puesto que con la regulación actual existe mucha discrecionalidad en los funcionarios de OSIPTEL, quienes han venido aplicando criterios diferentes a distintas empresa operadoras o han aplicado criterios sumamente estrictos que no se condicen con la situación de los teléfonos públicos rurales.

Con respecto al numeral 15.2 del Artículo 15, estamos de acuerdo en no considerar el tiempo comprendido entre en el inicio y fin de las supervisiones en campo realizadas por el OSIPTEL para efectos del cómputo del tiempo sin disponibilidad.

En esa línea, resulta necesario que el referido numeral señale además que dicho periodo de tiempo no deberá ser incluido en los Reportes de Ocurrencias, pues no tendría relevancia incluir en dichos reportes este tipo de casos que no calificarán como tiempo sin disponibilidad.

El numeral antes citado establece claramente que, en los casos de los locales sin atención, OSIPTEL comunicará dicha situación a la empresa operadora a fin de que este informe y acredite la real situación del servicio. Nótese que la norma no indica que dicha comunicación sea facultativa y que se circunscriba a los casos en los que OSIPTEL "considere" necesaria la comunicación, sino que la norma es imperativa al establecer que OSIPTEL "comunicará" dicha situación a la empresa operadora. Sin embargo, lo que ocurre en la realidad es que muchas veces los supervisores del OSIPTEL que detectan los locales cerrados no comunican esta situación a la empresa operadora.

Es importante remarcar que el numeral 15.3 del Reglamento de Disponibilidad razonablemente presupone el desconocimiento por parte de la empresa operadora que el local en el que se brinda el servicio se encuentra cerrado, siendo este el motivo por el cual dicho reglamento establece la obligación de OSIPTEL de advertir tal situación a fin de que -a partir de tal momento- la empresa operadora se encuentre posibilitada de verificar lo que realmente ocurre con la atención del servicio y así poder obtener los medios probatorios que acrediten la hora de término o cese de la situación comunicada.



Ahora bien, el referido numeral si bien establece la obligación de OSIPTEL de comunicar a la empresa operadora cuando haya detectado los casos de locales sin atención, no fija un plazo para dicho fin, siendo este de suma relevancia pues activa la obligación de GILAT de acreditar el cese de dicha situación y de incluir este periodo de local cerrado en los reportes de ocurrencias.

En ese sentido, dado que la comunicación de OSIPTEL es fundamental para que la empresa operadora se vea posibilitada de cumplir con las obligaciones establecidas en el Reglamento de Disponibilidad, es sumamente importante que el numeral 15.3 del Proyecto de modificación del Reglamento de Disponibilidad fije un plazo para que OSIPTEL realice la mencionada comunicación.

Asimismo, consideramos que este plazo debe ser como máximo al día siguiente de detectado el hecho a fin de que la empresa operadora pueda cumplir con las mencionadas obligaciones.

Caso contrario, si OSIPTEL no realiza dicha comunicación en un plazo cierto y breve, la empresa operadora, al no tener conocimiento de los eventos detectados, no estará en la posibilidad de verificar lo ocurrido y acreditar el cese de las situaciones de no accesibilidad a los locales donde se encuentran los TUP, asimismo, tampoco estará en la posibilidad de incluir dicho periodo de tiempo en sus reportes de Registro de teléfonos con tiempo sin disponibilidad de los correspondientes meses.

Ciertamente, con la regulación actual, la falta del mencionado plazo ha generado que en muchas ocasiones los supervisores de OSIPTEL no comuniquen a la empresa operadora los casos de locales cerrados o lo realice mucho tiempo después de ocurrido el evento, generando que la empresa operadora no pueda acreditar el tiempo fin de las situaciones de locales cerrados y tampoco pueda incluirlos en sus reportes de ocurrencias, siendo este tipo de casos calificado por OSIPTEL como remisión de información incompleta.

En ese sentido, solicitamos que en el numeral 15.3 del Reglamento de Disponibilidad se fije que en los casos de los locales sin atención, el OSIPTEL comunicará dicha situación a la empresa operadora a fin que ésta informe y acredite la real situación del servicio como máximo al día siguiente de detectado el evento.

Con respecto a la definición de Situaciones de Emergencia, a que hace referencia el numeral 15.4 del Artículo 15, la normativa emergencia, la empresa vigente



señala lo siguiente:

"ANEXO N° 01

(...)

16. Situaciones de emergencia

Cualquier suceso capaz de afectar la actividad cotidiana de un centro poblado rural, pudiendo generar víctimas o pérdidas materiales"

Como se evidencia en el párrafo citado, la norma le ha otorgado un concepto demasiado amplio y ambiguo a lo que debería entenderse por Situaciones de Emergencia.

Al respecto, proponemos respetuosamente a vuestro Despacho recoger e incorporar a dicho cuerpo normativo definiciones más precisas que ejemplifican cuales son aquellas Situaciones de Emergencia. En esa línea, es oportuno citar la definición de *Emergencia* del Decreto Supremo W 051-2010-MTC, la cual señala, entre otros, que es el INDECI quien bajo sus criterios determina la gravedad e impacto de dichas situaciones:

"Artículo 2.- Definiciones

(...)

Emergencia:

Situación originada por un fenómeno de origen natural como un sismo, maremoto, alud, huaico, inundaciones u otros hechos inducidos por el hombre, que generen una situación de peligro inminente o dañen la vida o la salud de las personas, medio ambiente y/o el patrimonio, y cuya gravedad e impacto masivo a criterio del Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI) requiera de una atención especial del sistema de comunicaciones de emergencias."

Por otro lado, debe especificarse también a cuanto equivale el tiempo que la empresa operadora debe garantizar la disponibilidad del servicio fuera del horario de atención, puesto que ello no depende exclusivamente de la empresa, sino también de los encargados de los teléfonos en cada localidad. Se requiere de esta precisión por parte de Osiptel a fin diseñar planes de acción y coordinación que comprometan a los encargados en mantener el servicio disponible durante las situaciones de emergencia.

América Móvil:

En relación al horario de atención de doce (12) horas y al requerimiento de solicitud por parte de la empresa operadora, respecto de mantener la disponibilidad del servicio por un mínimo de (6) horas diarias, sugerimos se reduzcan dichos tiempos a ocho (8) horas diarias y a (4) horas diarias,



respectivamente, en tanto a partir de la experiencia suscitada en proyectos anteriores, mi representada ha evidenciado que en las zonas rurales de nuestro país, gran parte de su población (incluyendo los posibles encargados) se dedican a las actividades de ganadería, agricultura, entre otros, los mismos que realizan fuera de sus CCPP.

Asimismo, consideramos importante señalar que en tanto no se tenga un pronunciamiento formal por parte de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSIPTEL, dentro de un plazo de diez (10) días hábiles, se considerará válido para los cálculos de disponibilidad el horario propuesto por la empresa operadora.

Recomendación:

Modificar el Numeral 15.1., conforme al texto siguiente:

15.1. El horario de atención no será menor a ocho (8) horas diarias, pudiendo ser segmentado o por bloques, entre las 06:00 y las 22:00 horas. Excepcionalmente, la empresa operadora podrá solicitar, para los CCPP que lo ameriten, un horario de atención menor al establecido, hasta un mínimo de cuatro (4) horas diarias. Dicha solicitud debe estar debidamente sustentada y será autorizada por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSIPTEL. En caso la referida solicitud no sea atendida en un plazo de diez (10) días hábiles, se considerará aprobada la misma de forma automática.

No podrán existir diferentes horarios de atención de los locales en un mismo CCPP.

MTC:

Sobre el presente comentario cabe indicar que la eliminación de la difusión del servicio de telefonía de uso público en CCPPs rurales, así como el horario de atención al público genera una asimetría informativa entre los pobladores del CCPP que requieren del servicio y quien lo provee.

En ese sentido, eliminar las obligaciones de difusión del servicio así como del horario de atención solo va a generar que se desincentive el uso del mismo, al generar desconocimiento en la población de la existencia del servicio y del horario de atención del mismo.

Por ello consideramos que la exigencia de la difusión del servicio y del horario de atención debe mantenerse.



VII. TEXTO NORMATIVO: REPORTES DE TELÉFONOS PÚBLICOS

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p>Modificar el RDC en los siguientes términos:</p> <p>*Artículo 16. Número telefónico gratuito para reportes</p> <p>16.1. La empresa operadora contará con un número telefónico gratuito para la atención de los usuarios del servicio de telefonía de uso público en los Centros Poblados Rurales, a través del cual se podrán efectuar los reportes telefónicos sobre la disponibilidad, tales como incumplimiento del horario de atención, inoperatividad del servicio, desabastecimiento de medios de pago distintos de monedas, retiro, en situación abandono, entre otros.</p> <p>16.2. La empresa operadora asignará a cada llamada un código correlativo de reporte, debiendo grabarla y conservarla en una base de datos, indicando la fecha en que se generó el reporte o reclamo, el código asignado, la clasificación por motivo de reporte y la fecha de solución, de ser el caso.</p> <p>16.3. En los casos donde la generación del reporte se deba a la falta de disponibilidad del servicio, el tiempo sin disponibilidad se cuenta desde la fecha que se generó el reporte hasta su solución, la cual debe estar debidamente sustentada. En caso la empresa operadora no reportare la fecha de solución, se asume que se mantiene la no disponibilidad del servicio, salvo que el OSIPTEL verifique lo contrario.</p> <p>16.4. La empresa operadora contará con ocho (8) días hábiles para atender y resolver el reporte y dará respuesta al usuario a través de un mecanismo que deje constancia de su recepción, dentro de los siguientes diez (10) días hábiles posteriores a la solución del problema reportado; esta respuesta debe estar disponible al usuario a través del número gratuito.</p> <p>16.5. Los reportes y reclamos relativos a la no disponibilidad del servicio por problemas de calidad serán evaluados bajo las disposiciones de la norma de atención de reclamos aprobada por el OSIPTEL."</p>	<p>Incluir en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL, el artículo 107-A, en los siguientes términos:</p> <p align="center">"Artículo 107-A. TRATAMIENTO DE REPORTES DE LOS TELÉFONOS PÚBLICOS RURALES</p> <p>(i) Los usuarios del servicio de telefonía de uso público en los centros poblados rurales, pueden efectuar reportes telefónicos gratuitos ante la empresa operadora, sobre problemas con la disponibilidad, horario de atención, entre otros.</p> <p>(ii) La empresa operadora contará con ocho (8) días hábiles para atender y resolver el reporte y dará respuesta al usuario a través de un mecanismo que deje constancia de su recepción, dentro de los siguientes diez (10) días hábiles posteriores a la solución del problema.</p> <p>(iii) La empresa operadora asignará a cada llamada un código correlativo de reporte, debiendo contar con un registro, el cual debe incluir la fecha en que se generó el reporte, el código, motivo y la fecha en que fue resuelto".</p>



COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p>MTC: Sobre la eliminación del concepto "continuidad" en el artículo 16.1 cabe reiterar que, de igual manera que en la modificación planteada en el artículo 1, al retirar dicho concepto del presente artículo, se estaría eliminando la referencia a la siguiente definición: <i>"la empresa operadora está obligada a cumplir con la prestación del servicio de manera continua e ininterrumpida, sujetándose a lo establecido en la presente norma y en las disposiciones que para tal efecto emita el OSIPTEL"</i>.</p> <p>En ese sentido, en caso se elimine dicho concepto, no sería posible realizar reportes por falta de continuidad en el servicio.</p> <p>En conclusión, sugerimos que se mantenga la redacción actual del artículo 16.1.</p>	<p>Las disposiciones sobre derecho de los usuarios a presentar reportes ante la empresa operadora cuando el TUP este inoperativo, se mantiene y se incorporada en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, norma donde se establece las disposiciones generales sobre los derechos de los usuarios.</p> <p>Ahora, sobre el comentario formulado por el MTC respecto a la supuesta eliminación del concepto de continuidad, ha sido analizado en la modificación del objeto y alcance que se establecen en el artículo 1 de la presente Matriz, quedando establecido que no estamos ante una eliminación de los supuestos de continuidad sino que estos estarán contenidos en los supuestos de disponibilidad.</p> <p>En ese sentido, las disposiciones de este artículo están referidas al reporte que realizan los usuarios y el tratamiento que corresponde otorgar a la empresa operadora, lo cual es distinto a la obligación de la empresa operadora de remitir al OSIPTEL el listado de ocurrencias (interrupciones) que ha registrado el servicio TUP que se regula en el artículo 3-D.</p>



VIII. TEXTO NORMATIVO: TIPIFICACIÓN POR FALTA DE DISPONIBILIDAD												
ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO											
<p>Modificar el RDC en los siguientes términos:</p> <table border="1"> <tr> <td> <p>1 La empresa operadora que mantenga un centro poblado sin disponibilidad, un período consecutivo o alternado, cuyo porcentaje del tiempo sin disponibilidad en un año calendario sea mayor al ocho por ciento (8%), conforme a los parámetros que se establecen en el Anexo 6, incurrirá en infracción leve.</p> <p>La evaluación será anual y, en caso se determine su incumplimiento, se impondrá una sanción por cada centro poblado evaluado.</p> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">LEVE</td> </tr> </table>	<p>1 La empresa operadora que mantenga un centro poblado sin disponibilidad, un período consecutivo o alternado, cuyo porcentaje del tiempo sin disponibilidad en un año calendario sea mayor al ocho por ciento (8%), conforme a los parámetros que se establecen en el Anexo 6, incurrirá en infracción leve.</p> <p>La evaluación será anual y, en caso se determine su incumplimiento, se impondrá una sanción por cada centro poblado evaluado.</p>	LEVE	<p>Incorporar los ítem 19 y 20 en el Anexo 15 del Reglamento de Calidad en los siguientes términos:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ítem</th> <th>INFRACCIÓN</th> <th>SANCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">19</td> <td> <p>La empresa operadora que exceda el porcentaje de tiempo sin disponibilidad en un año calendario, conforme a los parámetros que se establecen en el Anexo 20, incurrirá en infracción leve.</p> <p>El incumplimiento será evaluado anualmente, por centro poblado.</p> </td> <td style="text-align: center;">LEVE</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">20</td> <td> <p>La empresa operadora que no cumpla con el horario de atención del servicio de telefonía de uso público en cada local de atención de los centros poblados rurales y lugares de preferente interés social, incurrirá en infracción leve.</p> <p>El incumplimiento mencionado en el párrafo anterior es evaluado por periodo anual y por local de atención.</p> </td> <td style="text-align: center;">LEVE</td> </tr> </tbody> </table>	ítem	INFRACCIÓN	SANCIÓN	19	<p>La empresa operadora que exceda el porcentaje de tiempo sin disponibilidad en un año calendario, conforme a los parámetros que se establecen en el Anexo 20, incurrirá en infracción leve.</p> <p>El incumplimiento será evaluado anualmente, por centro poblado.</p>	LEVE	20	<p>La empresa operadora que no cumpla con el horario de atención del servicio de telefonía de uso público en cada local de atención de los centros poblados rurales y lugares de preferente interés social, incurrirá en infracción leve.</p> <p>El incumplimiento mencionado en el párrafo anterior es evaluado por periodo anual y por local de atención.</p>	LEVE
<p>1 La empresa operadora que mantenga un centro poblado sin disponibilidad, un período consecutivo o alternado, cuyo porcentaje del tiempo sin disponibilidad en un año calendario sea mayor al ocho por ciento (8%), conforme a los parámetros que se establecen en el Anexo 6, incurrirá en infracción leve.</p> <p>La evaluación será anual y, en caso se determine su incumplimiento, se impondrá una sanción por cada centro poblado evaluado.</p>	LEVE											
ítem	INFRACCIÓN	SANCIÓN										
19	<p>La empresa operadora que exceda el porcentaje de tiempo sin disponibilidad en un año calendario, conforme a los parámetros que se establecen en el Anexo 20, incurrirá en infracción leve.</p> <p>El incumplimiento será evaluado anualmente, por centro poblado.</p>	LEVE										
20	<p>La empresa operadora que no cumpla con el horario de atención del servicio de telefonía de uso público en cada local de atención de los centros poblados rurales y lugares de preferente interés social, incurrirá en infracción leve.</p> <p>El incumplimiento mencionado en el párrafo anterior es evaluado por periodo anual y por local de atención.</p>	LEVE										
COMENTARIO DE LOS INTERESADOS												
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL											
<p>Telefónica: Respecto al régimen sancionador, consideramos que si bien se propone una mejora en la reducción de la carga sancionadora, consideramos que el régimen de infracciones y sanciones que se propone aún contiene oportunidades de mejora que deben ser revisadas, como a continuación indicamos:</p>	<p><u>Sobre la tipificación de infracciones</u> De acuerdo a lo expuesto anteriormente, y conforme al Artículo Segundo del Proyecto de Resolución el régimen sancionador bajo los ítem 19 y 20 ha sido</p>											



1. **Sobre la técnica legislativa:** Consideramos que de manera expresa debe indicarse que el Régimen de Infracciones y sanciones ha sido objeto de sustitución y no de modificación, a fin de evitar interpretaciones erróneas y encontrarse acorde con lo establecido en su Exposición de Motivos. En efecto, el artículo Primero del Proyecto establece que el Anexo 7 ha sido objeto de modificación y en el mismo solo figuran 4 ítems modificados, con lo cual pareciera darse a entender que los demás ítems no serían objeto de modificación.
2. **Sobre la tipificación indicada en el Numeral 1:** Sugerimos una revisión integral de la tipificación sobre el cumplimiento de la no disponibilidad. En primer lugar, debe revisar el actual parámetro indicado para definir el cumplimiento objetivo sancionable. Considerando la problemática rural descrita anteriormente resulta necesaria una revisión del parámetro punible, más aún cuando en su momento la definición del 8% no contempló un sustento económico, técnico o legal, tampoco lo es en el caso del presente Proyecto en el que se mantiene el parámetro sin una revisión o sustento alguno. En ese sentido, planteamos su revisión conjunta a fin de llegar a un parámetro público razonable. En segundo lugar, nos preocupa la razonabilidad de modelo propuesto, pues al entrar todo supuesto por encima del umbral como incumplimiento de la disponibilidad, la empresa operadora podría terminar con mayores sanciones que el régimen vigente. Asimismo, si comparamos con el régimen aplicable para la disponibilidad en zonas urbanas de acuerdo al Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, este resulta menos gravoso que el aplicable para la telefonía pública en zonas rurales, cuya medición se realiza a nivel departamento, considerando la totalidad de departamentos; es decir, máximo correspondería una sanción por el 100% de departamentos, sea que se incumpla en 1 o en 24 departamentos. Por ello consideramos relevante cambiar el ámbito geográfico del tipo y que no sea por CCPP rural.

incorporado en el Anexo 15 del Reglamento de Calidad.

Cabe precisar que la tipificación del incumplimiento del tiempo sin disponibilidad y del horario de atención, no han sido modificados, sino solo incorporados en el Reglamento de Calidad.

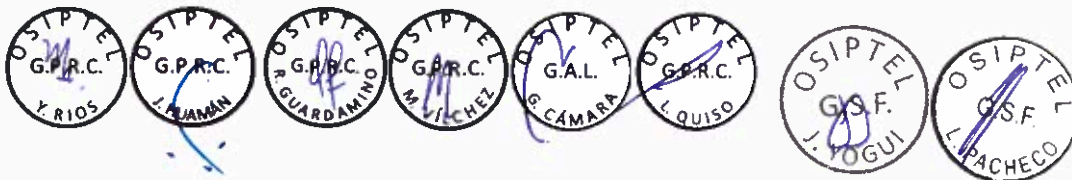
Ahora, sobre la obligación del reporte de tráfico y ocurrencias que establece el artículo 3-D, en caso se configure un incumplimiento –no entrega de información o entrega de información falsa- su tipificación se encuentra en los artículos 7 y 9 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.

El incumplimiento del abastecimiento de tarjetas, tal como se ha indicado anteriormente, si bien no está tipificado, el OSIPTEL está facultado a imponer una Medida Correctiva.

Sobre el procedimiento de supervisión del tiempo sin disponibilidad

La revisión de los indicadores ni el procedimiento de supervisión no forma parte del presente Proyecto normativo. Sin perjuicio de ello, consideramos que la modificación de los supuestos bajo los cuales se considera un CCPP sin disponibilidad está flexibilizando los cálculos del indicador.

De otro lado, a diferencia de lo señalado por Telefónica, consideramos que la prestación del servicio en zonas urbanas y rurales no deben ser medidas bajo los mismos criterios, toda vez que en zonas urbanas existe demanda del servicio y las empresas operadoras invierten en infraestructura, dado que les es rentable prestar el servicio, lo cual no sucede en zonas rurales donde no existe una alta demanda para el uso del servicio de telecomunicaciones, y la instalación de un teléfono de uso público cumple la finalidad del acceso universal.



IX. TEXTO NORMATIVO: TIPIFICACIÓN POR NO REMITIR EL REPORTE DE TRÁFICO DE TUP RURALES		
ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS		VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
2	La empresa operadora que no remita al OSIPTEL, el reporte de tráfico y el reporte de ocurrencias en las condiciones establecidas en los artículos 12 y 13, incurrirá en infracción leve.	LEVE
		<p>Incorporar en el Reglamento de Calidad en los siguientes términos:</p> <p>“Artículo 3-D.- Reporte de tráfico y de ocurrencias del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales y lugares de preferente interés social</p> <p>La empresa operadora deberá remitir al OSIPTEL, con una periodicidad mensual y en un plazo máximo de treinta (30) días calendario siguientes a la culminación del mes materia de evaluación, una carta adjuntando a través de dispositivos ópticos de almacenamiento (CD, DVD o USB) los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) El Reporte de Tráfico, que contenga el total de minutos de tráfico diario por cada Teléfono de Uso Público instalado, diferenciando tráfico entrante y saliente, e identificando los días en que dicho Teléfono de Uso Público se haya encontrado sin tráfico alguno, así como el tráfico entrante y saliente originado desde y hacia servicios móviles conforme al formato establecido en el Anexo 21 y sus indicaciones. (ii) El Reporte de Ocurrencias, que contenga: i) el Registro de Teléfonos de Uso Público sin disponibilidad, sus solicitudes de exclusión y los sustentos pertinentes, de ser el caso; y, ii) el Registro de actualizaciones del servicio, debiendo sujetarse estrictamente al formato establecido en el Anexo 4 y sus indicaciones. (iii) El Registro de Teléfonos de Uso Público sin disponibilidad contiene el total de horas sin disponibilidad del servicio diario, por cada uno de los teléfonos de uso público, durante el mes inmediato anterior al reporte, indicando el inicio y fin del tiempo sin disponibilidad.



El tiempo mínimo a reportar de un Teléfono de Uso Público sin disponibilidad será mayor o igual a una hora.

La empresa operadora puede solicitar la exclusión del tiempo sin disponibilidad, para lo cual deberá indicar específicamente la fecha y hora de inicio y fin a excluir y presentar el sustento respectivo. Dicha acreditación se efectuará en un plazo máximo de sesenta (60) días calendario, contados a partir de la presentación del reporte de ocurrencias. No procederá la solicitud de exclusión si en dicho plazo la empresa operadora no remite la respectiva acreditación, considerándose dicho periodo como tiempo sin disponibilidad.

(iv) El Registro de actualizaciones del servicio contiene la información más reciente del estado y situación de todos sus teléfonos de uso público de la empresa operadora que han sufrido cambios hasta el último día calendario del mes reportado.

El Registro de actualizaciones incluye, según fuere el caso, las nuevas instalaciones del servicio en un nuevo Centro Poblado, traslado de teléfono, cambio de numeración del teléfono, el estado de los Teléfonos en periodo de prueba y los centros poblados rurales en periodo de observación, reubicaciones, mantenimientos preventivos y correctivos, cambios relativos al encargado de atender el servicio, modificación del horario de atención, baja del teléfono, cambio de tonos y locuciones, y todos los casos que impliquen un cambio del servicio y sus teléfonos con respecto al último mes inmediatamente anterior reportado.

Corresponde a la empresa operadora acreditar que el tiempo sin disponibilidad del servicio se debió a una causa no imputable a aquélla, como una situación de caso fortuito, fuerza mayor, o una circunstancia fuera de su control y que actuaron con diligencia antes,



durante y después del evento".

COMENTARIO DE LOS INTERESADOS

NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS

POSICIÓN DEL OSIPTEL

Telefónica:

Sobre la tipificación indicada en el Numeral 2: consideramos importante que para la falta de entrega y/o entrega incompleta del reporte de tráfico y/o de ocurrencias se establezca un solo tipo infractor que sería el indicado en el numeral 2, a fin de diferenciarlo del régimen establecido en el RFIS. De lo contrario estaríamos ante una tipificación doble o abierta a la interpretación sobre qué tipo infractor aplica en un escenario de no entrega o entrega incompleta de reportes de tráfico y/o ocurrencias para la casuística de teléfonos de uso público rural. Finalmente, solicitamos que esta evaluación sea anual y de acuerdo a indicadores. Por la redacción del tipo pareciera que cada uno de los casos en específico puede ser susceptibles de infracción.

La revisión del reporte de tráfico y de ocurrencias de los servicios TUP, no forma parte del presente Proyecto normativo. Tal como ha sido señalado anteriormente, dicha disposición ha sido incorporada bajo los mismos términos al Reglamento de Calidad bajo el artículo 3-D.

No obstante, la tipificación del incumplimiento de la entrega de la referida información si está siendo modificada.

Al igual que Telefónica, se ha considerado que los incumplimientos de la entrega de información (no entrega o entrega incompleta) ya se encuentran tipificados en el artículo 7 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones; por lo que no resulta necesario establecer una tipificación especial.

En ese sentido, si empresa operadora no remite información al OSIPTEL dentro de los términos establecidos en el artículo 3-D, corresponde aplicar la tipificación del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.



X. TEXTO NORMATIVO: TIPIFICACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN	
ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p>4 La presentación de información falsa, incompleta o inexacta, respecto de la información proporcionada por la empresa operadora en el cumplimiento del presente Reglamento, será evaluada de acuerdo a lo previsto en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, por cada periodo anual.</p>	
COMENTARIO DE LOS INTERESADOS	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p>Telefónica: Sobre la tipificación indicada en el Numeral 4: Como indicamos anteriormente proponemos su eliminación y/o en todo caso su aplicación debe ser residual. La mayoría de los casos por información debe estar alineada a la tipificación indicada en el Numeral 2.</p> <p>Gilat: Sobre el particular, mantener el presente numeral genera la existencia de dos regímenes sancionatorios sobre infracciones referidas a remisión de información. En efecto, el numeral 2 del Anexo 4 del Régimen de Infracciones y Sanciones tipifica como infracción leve el hecho que la empresa operadora no remita al OSIPTEL, el reporte de tráfico y ocurrencias en las condiciones establecidas en el artículo 13° del Reglamento. Es decir, entendemos que dentro de esta infracción se subsume todos los incumplimientos relativos a la entrega de los reportes de tráfico y ocurrencias, ya sea que no se entregue de manera absoluta o se entregue de manera parcial (incompleta) o inexacta. Sin embargo, lo que ocurre actualmente es que el OSIPTEL ha venido sancionando la no entrega absoluta de los reportes de tráfico y ocurrencias en base a la infracción tipificada en el Reglamento de Disponibilidad y la entrega incompleta o con información inexacta en base al Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.</p> <p>Consideramos que dicho criterio de OSIPTEL es incorrecto pues el Reglamento de Disponibilidad es la norma que establece la obligación de remitir el reporte de tráfico y ocurrencias, lo que presupone la obligación de remitir dichos reportes de forma completa y con información exacta; asimismo, prevé las consecuencias de</p>	<p>A diferencia de lo señalado por Telefónica y Gilat sobre la tipificación de la entrega de información inexacta al OSIPTEL, conviene precisar que ya el RDC vigente establece que se evalúa de acuerdo a lo previsto en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.</p> <p>Sin perjuicio de ello, cabe indicar que al igual que Telefónica y Gilat, se considerado que la entrega de información inexacta se encuentra tipificada en el artículo 9 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones; por lo que no resulta necesario establecer una tipificación especial.</p>



un eventual incumplimiento de dicha obligación.

Ciertamente, los artículos 7 y 9 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones no corresponden ser aplicado puesto que existe otra disposición normativa más específica, esto es, el Reglamento de Disponibilidad que contempla las consecuencias sobre el incumplimiento de la remisión de los reportes de tráfico y ocurrencias.

En esa línea, de mantenerse el numeral 4 del Anexo 7 del Proyecto de modificación del Reglamento de Disponibilidad, OSIPTEL seguiría manteniendo el criterio de la existencia de dos regímenes sancionatorios diferentes de acuerdo a lo siguiente:

- a) Si en caso se remitiera el reporte de tráfico y ocurrencias, pero de forma incompleta o inexacta sería aplicable el artículo 7 o 9° del RFIS, calificando como infracción grave.
- b) Si en caso no se remitiera de forma absoluta el reporte de tráfico y ocurrencias, sería aplicable el Anexo 7 del Reglamento de Disponibilidad, calificando como infracción leve.

Nótese que, con dicha concepción, la remisión incompleta o inexacta, tendría como consecuencia una sanción más grave que la no remisión absoluta de dicho registro, lo cual sería incoherente.

En otras palabras, para OSIPTEL merecería un mayor reproche la remisión parcial del reporte de tráfico y ocurrencias, que la no remisión absoluta de dicha información o con ciertas inexactitudes, cuando debiera ser lo contrario. Bajo dicha premisa podríamos considerar que es menos gravoso no enviar los reportes de ocurrencias, es decir, privar de toda información al regulador, en lugar de enviarlos de forma parcial o con algunas inconsistencias, puesto que este último incumplimiento sería más gravoso.

Precisamente para no caer en la contradicción antes indicada que riñe con el Principio de Tipicidad y Legalidad, es necesario suprimir el numeral 4 del Anexo 7 del Proyecto de modificación del Reglamento de Disponibilidad.

En este contexto, cabe recordar que la derogada Resolución N° 069-2002-CD-OSIPTEL, tipificaba como infracción grave el incumplimiento de remisión de los reportes de tráfico y ocurrencias. Sin embargo, producto de las exigencias y de la problemática de las zonas rurales el actual Reglamento de Disponibilidad busca promover el cumplimiento de las obligaciones a cargo de las empresas operadoras, para lo cual la intención del regulador precisamente fue reducir el



reproche para los incumplimientos referidos a obligaciones formales relativas a la presentación del reporte de ocurrencias tal y como se lee en el siguiente extracto de la respuesta de OSIPTEL en la Matriz de Comentarios al actual reglamento:

"En esta línea, se ha diseñado un nuevo esquema que adecuándose a las exigencias y problemática de la zona rural, busca promover el cumplimiento de las obligaciones a cargo de las empresas operadoras. Así, constituyen infracciones leves (reduciendo el número de las mismas), las referidas al incumplimiento de las obligaciones previstas en los artículos: 10° (CCPP rural sin disponibilidad), 13° (Reporte de Tráfico y de Ocurrencias), 15° (Horario de Atención), 16° (Número telefónico gratuito para reportes y reclamos), y 17 (Locuciones y tonos). Dichas infracciones están detalladas en el nuevo Anexo 07, sobre el Régimen de Infracciones y Sanciones." (Subrayado y resaltado agregados)

En ese sentido, con la tipificación del numeral 4 del Anexo 7 del proyecto de modificación se está contraviniendo la finalidad del actual Reglamento de Disponibilidad que, atendiendo a la problemática de la prestación del servicio en las zonas rurales, buscaba reducir el reproche de los incumplimientos relativos a la entrega de información (total o parcial).

Finalmente, debe tenerse en cuenta que el incumplimiento de obligaciones formales referidas a la entrega de información son las que más han sido imputadas a GILAT y se la sancionado con altas multas afectando la operación de sus teléfonos públicos, pese a que las mismas no están referidas a la operación y disponibilidad de red, siendo estas últimas obligaciones las que más han sido cauteladas por mi representada.

De acuerdo a lo antes sustentado, solicitamos la supresión del numeral 4 del Anexo 7 del Reglamento de Disponibilidad a fin de evitar los inconvenientes previamente descritos.

