

**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**

**Artículo Primero.-** Modificar los artículos 1, 4, 9, 15, 16 y Anexo 7 del Reglamento sobre la Disponibilidad y Continuidad en la prestación del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales, aprobado por Resolución N° 158-2013-CD/OSIPTEL, en los siguientes términos:

**“Artículo 1. OBJETIVO**

*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”.*

**“Artículo 4. SERVICIO DE TELEFONIA DE USO PÚBLICO SIN DISPONIBILIDAD**

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:*

- 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.*
- 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.*

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 culminación de dicha condición y/o ésta sea verificada por el OSIPTEL a través de una acción de supervisión.*

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”.*

**“Artículo 9. MANTENIMIENTO PREVENTIVO, MEJORAS TECNOLÓGICAS Y/O REUBICACIÓN DEL SERVICIO**

*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.

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, cumpliendo con las condiciones previstas en el Anexo 2."

#### **"Artículo 15. HORARIO DE ATENCIÓN**

- 15.1. 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.
- 15.2. 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.
- 15.3. 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.
- 15.4. En caso se produzcan situaciones de emergencia, la empresa operadora garantizará la disponibilidad del servicio, aún fuera del horario de atención".

#### **"Artículo 16. NÚMERO TELEFÓNICO GRATUITO PARA REPORTE**

- 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.



- 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.
- 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.
- 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.
- 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”.

**“ANEXO 7  
RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES**

	<b>INFRACCIÓN</b>	<b>SANCION</b>
1	<p>La empresa operadora que mantenga un centro poblado sin disponibilidad, un periodo 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
2	<p>La empresa operadora que no remita al OSIPTEL, el reporte de tráfico y el reporte de ocurrencias en las condiciones establecidas en el artículo 13, incurrirá en infracción leve.</p>	LEVE
3	<p>Incurrirá en infracción leve, la empresa operadora que no cumpla con lo dispuesto en el artículo 16, en lo referente a:</p> <p>(i) Contar con un número telefónico gratuito para la atención de los usuarios del servicio de telefonía de uso público en los Centros Poblados Rurales.</p> <p>(ii) Asignar a cada llamada un código correlativo de reporte, así como grabarla y conservarla, en los términos establecidos en el numeral 16.2; y/o,</p> <p>(iii) Atender y resolver el reporte de los usuarios, en los términos establecidos en el numeral 16.4.</p>	LEVE





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.”

### DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

**Primera.-** Las disposiciones establecidas en la presente Norma entrarán en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial “El Peruano”.

**Segunda.-** La Gerencia General podrá establecer mecanismos adicionales para el envío por parte de las empresas operadoras de información de los reportes de tráfico y ocurrencias establecidos en el artículo 13 de la presente norma.

**Tercera.-** Para el cumplimiento de lo dispuesto en el literal a del artículo 12, la empresa operadora considera la cantidad de viviendas por cada centro poblado rural que se encuentra en el Anexo 5 de la Resolución N° 096-2015-CD/OSIPTEL.

### DISPOSICIÓN DEROGATORIA

**Única.-** Deróguense los artículos 7, 8, 11 y 18, el Anexo 5 y el numeral 15 del Anexo 1 – Glosarios de Términos del Reglamento sobre la Disponibilidad y Continuidad en la prestación del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales, aprobado por Resolución N° 158-2013-CD/OSIPTEL.



5

