

RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N° 158-2013-CD-OSIPTTEL**(SEPARATA ESPECIAL)**

Lima, 21 de noviembre de 2013

MATERIA	REGLAMENTO SOBRE LA DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA DE USO PÚBLICO EN CENTROS POBLADOS RURALES
----------------	---

VISTOS:

(i) El Proyecto de Norma presentado por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTTEL, que tiene por objeto la aprobación del “Reglamento sobre la Disponibilidad y Continuidad en la prestación del Servicio de Telefonía de Uso Público en Centros Poblados Rurales”; y,

(ii) El Informe N° 1106-GFS/2013 de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión, presentado por la Gerencia General, que recomienda aprobar el Proyecto de Norma al que se refiere el numeral precedente, y con la conformidad de la Gerencia de Asesoría Legal;

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, aprobado por la Ley N° 27332 y modificada en parte por las Leyes N° 27631 y N° 28337, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTTEL) ejerce, entre otras, la función normativa;

Que, la mencionada función normativa comprende la facultad exclusiva de dictar, en el ámbito y en materia de su competencia, reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones y derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones establecidas por normas legales, normas técnicas y aquellas derivadas de los contratos de concesión, y por el incumplimiento de las disposiciones reguladoras y normativas dictadas;

Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 76 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-93-TCC, el OSIPTTEL es el encargado de garantizar la calidad y eficiencia de los servicios que presten las empresas operadoras;

Que, el artículo 8 del Reglamento General del OSIPTTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, dispone que la actuación de este Organismo se orientará a promover las inversiones que contribuyan a aumentar la cobertura y calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, orientando sus acciones a promover la libre y leal competencia en el ámbito de sus funciones;

Que, en el artículo 19 del citado Reglamento se señala que 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, y velar por el cabal cumplimiento de los contratos de concesión.

Que, en ejercicio de dichas atribuciones, se ha elaborado el Reglamento sobre la

Disponibilidad y Continuidad en la prestación del Servicio de Telefonía de Uso Público en Centros Poblados Rurales, cuyo objetivo es establecer las condiciones mínimas para la prestación del servicio de telefonía de uso público en los centros poblados rurales, de manera que las empresas operadoras cumplan con la disponibilidad y la continuidad del mismo;

Que, el artículo 7 del Reglamento General del OSIPTEL establece que toda decisión de este Organismo deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles por los administrados;

Que, en el artículo 27 del referido Reglamento se dispone que constituye requisito para la aprobación de los reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que se dicte, el que sus respectivos proyectos sean publicados en el diario oficial El Peruano, con el fin de recibir las sugerencias o comentarios de los interesados;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 166-2012-CD-OSIPTEL, el 15 de noviembre de 2012 se publicó en el diario oficial El Peruano, el Proyecto de Reglamento sobre la Disponibilidad y Continuidad en la prestación del Servicio de Telefonía de Uso Público en Centros Poblados Rurales, sus Anexos y la Exposición de Motivos, a fin de recibir los comentarios correspondientes;

Que, las empresas operadoras enviaron sus comentarios a la Resolución de Consejo Directivo N° 166-2012-CD-OSIPTEL, los cuales han sido debidamente evaluados por el OSIPTEL;

Que, en ese sentido, de acuerdo a las normas sobre transparencia resulta conveniente ordenar la publicación de la matriz de comentarios respectiva en la página web institucional del OSIPTEL;

Que, en aplicación de las funciones señaladas en el inciso b) del artículo 25, así como de las atribuciones establecidas en el inciso b) del artículo 75 del Reglamento General del OSIPTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N 518;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el Reglamento sobre la Disponibilidad y Continuidad en la prestación del Servicio de Telefonía de Uso Público en Centros Poblados Rurales, así como sus Anexos.

Artículo Segundo.- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para la publicación de la presente Resolución conjuntamente con sus Anexos, en el diario oficial El Peruano.

Artículo Tercero.- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para la publicación de la presente Resolución, conjuntamente con sus Anexos, la Exposición de Motivos y la Matriz de Comentarios, en la página web institucional del OSIPTEL.

Regístrese y publíquese.

GONZALO MARTÍN RUIZ DÍAZ
Presidente del Consejo Directivo

REGLAMENTO SOBRE LA DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA DE USO PÚBLICO EN CENTROS POBLADOS RURALES

TÍTULO I OBJETIVOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

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 y la continuidad del mismo.

Artículo 2. ALCANCE

El presente Reglamento resulta aplicable a las empresas operadoras que cuentan con concesión para brindar el servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales y de preferente interés social.

Para efectos del presente Reglamento, los centros poblados rurales y lugares de preferente interés social son los definidos por el Decreto Supremo N° 024-2008-MTC, incluyendo los que tengan esa condición y se encuentren en los que tengan esa condición y se encuentren en los Anexos 1A, 1B y 1C del Contrato de Concesión de Telefónica del Perú S.A.A. - Parte II.

Se excluyen del presente Reglamento aquellos centros poblados que tengan y mantengan instalados teléfonos de uso público urbano, con una teledensidad superior al uno (1) por cada mil (1000) habitantes.

Para efectos del presente Reglamento, se utiliza la denominación de centros poblados o centros poblados rurales, indistintamente, para hacer alusión a "los centros poblados rurales y de preferente interés social".

Toda mención a "servicio" en el presente Reglamento y sus anexos, se entenderá referido al servicio de telefonía de uso público que se brinda a los usuarios en los centros poblados rurales y de preferente interés social.

TÍTULO II DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Artículo 3. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

La disponibilidad del servicio está definida 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 rurales, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.

En la evaluación de dicha obligación se considerará el tiempo sin disponibilidad cuando éste sea mayor o igual a una hora.

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. La empresa operadora sobrepasa el tiempo permitido para realizar mantenimientos preventivos, mejoras tecnológicas o reubicaciones del servicio, de acuerdo a lo previsto en el artículo 9 del presente Reglamento.

c. Cuando se determine que la empresa operadora haya incurrido en el supuesto contemplado en el segundo párrafo del artículo 18 del presente Reglamento.

d. El servicio no puede ser utilizado por desabastecimiento de al menos un medio de pago, distinto de monedas, conforme el detalle del artículo 6 del presente Reglamento.

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.

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 5. SERVICIO DE TELEFONÍA DE USO PÚBLICO A TRAVÉS DE LOCUTORIOS

La empresa operadora que decida operar el servicio a través de un locutorio, deberá garantizar que los teléfonos tengan activada la opción de realizar y recibir llamadas.

Para ello, las empresas operadoras podrán implementar, entre otros, un sistema de hunting de modo que cuando el número llamado se encuentre ocupado, la llamada se encamine al número que se encuentre libre, registrándose el tráfico en éste último.

Sin embargo, la obligación del reporte de tráfico entrante y saliente se aplica a todos los teléfonos del locutorio.

Artículo 6. TIEMPO SIN DISPONIBILIDAD POR DESABASTECIMIENTO DE MEDIOS DE PAGO

La empresa operadora que para brindar el servicio requiera el uso exclusivo, ya sea de manera permanente o temporal, de tarjetas telefónicas, recargas, códigos, pines virtuales u otros medios de pago distintos a las monedas, deberá mantener abastecido al centro poblado rural con dichos medios de pago para garantizar la disponibilidad del servicio.

El desabastecimiento es reportado de acuerdo al formato del Registro de Teléfonos de Uso Público sin disponibilidad del Anexo 4 del presente Reglamento. El tiempo sin disponibilidad será computado desde la fecha y hora indicada en el Registro de Teléfonos de Uso Público sin disponibilidad o desde la verificación de dicha situación por el OSIPTEL, hasta la fecha y hora que se haya producido la provisión efectiva de medios de pago, con el sustento respectivo.

Para los casos en que la empresa operadora realice el bloqueo de reconocimiento de monedas, el tiempo sin disponibilidad se contará desde la fecha de activación de dicho bloqueo hasta que la empresa operadora acredite, con el sustento respectivo, la provisión efectiva de medios de pago alternativos.

Artículo 7. TIEMPO SIN DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR INTERRUPCION DEL PORTADOR O FALTA DE ENERGIA ELÉCTRICA

El tiempo sin disponibilidad debido a una interrupción del servicio portador será excluido siempre que la empresa operadora presente como sustento el reporte de avería efectuado a la empresa portadora y se confirme la no atribución de responsabilidad de la empresa operadora.

El tiempo sin disponibilidad debido a una interrupción del servicio de energía eléctrica, será excluido siempre que la empresa operadora acredite que dicha interrupción no le es atribuible.

Artículo 8. TIEMPO SIN DISPONIBILIDAD POR REPARACIÓN DEL EQUIPAMIENTO

El tiempo utilizado en la reparación del equipamiento por fallas atribuibles a la empresa operadora no es excluyente. Sin embargo, se descontará el término de la distancia, siempre que la

reparación haya sido en campo y sea acreditada por la empresa operadora con la respectiva Boleta de Servicio, la cual debe cumplir como mínimo con las especificaciones señaladas en el Anexo 2.

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

Se excluirá el tiempo sin disponibilidad en los casos que la empresa operadora requiera realizar trabajos de mantenimiento preventivo, mejoras tecnológicas en su infraestructura y/o la reubicación del teléfono de uso público por cambio del encargado, dentro del mismo centro poblado rural, siempre que sea informado al OSIPTEL, con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles a su ejecución, indicando la fecha de inicio y fin de dichos trabajos.

El plazo de duración para el caso de los trabajos de mantenimiento preventivo no podrá ser 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, no podrá exceder los quince (15) días calendario. Estos casos serán debidamente sustentados con la Boleta de Servicio, la cual debe cumplir con las especificaciones señaladas en el Anexo 2, y con la documentación que acredite la búsqueda de un nuevo encargado, según corresponda.

Si la empresa operadora sobrepasa los plazos establecidos en el párrafo precedente, se entenderá que el servicio se encuentra sin disponibilidad, de acuerdo a lo previsto en el artículo 4, literal c), del presente Reglamento.

Artículo 10. CENTRO POBLADO RURAL SIN DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Se considera un Centro Poblado Rural sin disponibilidad si más del cincuenta por ciento (50%) de los Teléfonos de Uso Público instalados en el Centro Poblado Rural, 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, conforme se detalla en el Anexo 6.

TÍTULO III NUEVAS INSTALACIONES Y TRASLADOS DEL SERVICIO

Artículo 11. INSTALACIÓN CON PERIODO DE PRUEBA

11.1. La empresa operadora que instale un nuevo servicio de telefonía de uso público en un Centro Poblado Rural deberá comunicarlo previamente al OSIPTEL; y podrá solicitar un período de prueba, no mayor a ciento ochenta (180) días calendario contados a partir de la fecha de instalación.

11.2. En su solicitud del periodo de prueba la empresa operadora deberá informar la fecha de instalación, el código de ubigeo, el centro poblado rural, distrito, provincia y departamento donde se instalará el servicio, número del teléfono, nombre del encargado y coordenadas geográficas en grados decimales del local donde se prestará el servicio y horario de atención.

11.3. Una vez aprobado el periodo de prueba por parte del OSIPTEL, la empresa operadora deberá comunicar a la autoridad del centro poblado rural donde ha sido instalado el servicio, las condiciones del servicio en el periodo de prueba; debiendo remitir al OSIPTEL una constancia de dicha comunicación.

11.4. Durante dicho período, el nuevo servicio que preste la empresa operadora se registrará por el presente Reglamento; sin embargo, no le será aplicable su régimen de infracciones y sanciones previsto en el Anexo 07. De no solicitar el período de prueba, la empresa operadora asumirá todas las responsabilidades contempladas en el presente Reglamento desde el primer día de su instalación.

11.5. La empresa operadora tendrá un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados desde el día siguiente de culminado el periodo de prueba, para comunicar al OSIPTEL su decisión de no continuar brindando el nuevo servicio en el Centro Poblado Rural. Si no efectúa tal comunicación, se considera que la empresa operadora ha optado por la permanencia del servicio y éste ingresará al régimen de continuidad.

11.6. Si la empresa operadora comunica su decisión de no continuar prestando el nuevo servicio en el centro poblado rural, y se detectase lo contrario, le serán aplicables todas las disposiciones del presente Reglamento; sin perjuicio de la aplicación de las disposiciones del RFIS en lo que corresponda por la información brindada al OSIPTEL.

Artículo 12. SERVICIO EN EL CENTRO POBLADO EN PERÍODO DE OBSERVACIÓN

En caso se verifique bajo tráfico o tráfico inexistente en el servicio de telefonía de uso público de un centro poblado rural o se presenten dificultades para continuar brindando el servicio en el mismo lugar, de acuerdo a lo señalado en el Anexo 5, la empresa operadora podrá solicitar al OSIPTEL, o éste de oficio dispondrá el inicio de un período de observación, a fin de evaluar su traslado a otro Centro Poblado Rural, de ser el caso.

El periodo de observación será como máximo de noventa (90) días calendario contados a partir del día siguiente de la aprobación del OSIPTEL, conforme lo establecido en el citado anexo.

Durante dicho período, en los casos que el OSIPTEL lo determine, la empresa operadora deberá mantener el servicio disponible conforme lo establece el presente Reglamento, y el OSIPTEL supervisará el Teléfono de Uso Público en observación.

TÍTULO IV OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN DE LA EMPRESA OPERADORA

Artículo 13. REPORTE DE TRÁFICO Y DE OCURRENCIAS

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:

13.1. 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 3 y sus indicaciones.

13.2. 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.

13.2.1. 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.

Si la empresa operadora opta por realizar la inhibición de monedas, deberá incluir en el referido registro la fecha en que se realizó dicha inhibición, así como la fecha efectiva del abastecimiento de medios de pago alternativos por cada Teléfono de Uso Público y la fecha en que se desactivare la inhibición de monedas.

13.2.2. 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.

Artículo 14. ARCHIVO DE INFORMACIÓN Y REGISTROS

La empresa operadora deberá conservar y mantener a disposición del OSIPTEL, por un periodo mínimo de tres (3) años, la siguiente información:

- a. El sustento de cada reporte o declaración que sean efectuadas dentro del marco del presente Reglamento, desde la fecha en que la información fue generada;
- b. Los tráficos, ocurrencias, CDRs, reportes de averías, reclamos, desabastecimiento de tarjetas, tickets y/o códigos de reportes y grabaciones, desde la fecha en que fueron generados;
- c. El registro de los puntos de venta en que los medios de pago se comercialicen, por cada Centro Poblado Rural; y
- d. Toda información que permita la verificación del cumplimiento del presente Reglamento.

TÍTULO V ATENCIÓN AL USUARIO

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 el OSIPTEL. No podrán existir diferentes horarios de atención de los locales en un mismo centro poblado.

15.2. Asimismo, la empresa operadora debe poner en conocimiento de los usuarios el horario de atención al público, a través de un cartel informativo colocado en un lugar visiblemente notorio en la fachada del local donde se presta el servicio.

15.3. 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.

15.4. 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.

15.5. 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 y/o continuidad del servicio, 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.

Artículo 17. LOCUCIONES Y TONOS

Las locuciones y tonos que se utilicen para identificar el estado de un Teléfono de Uso Público, de acuerdo a la respectiva normativa, deberán corresponder a su situación real, permitiendo diferenciar el tono de ocupado, intento de llamada, tono de avería, locución informativa que el número no existe, entre otros. Las modificaciones de las locuciones y tonos deben ser comunicadas al OSIPTEL en el Registro de actualizaciones del Anexo 4.

TÍTULO VI CONTINUIDAD RURAL DEL SERVICIO

Artículo 18. CONTINUIDAD E IMPEDIMENTO DE RETIRO DEL SERVICIO

La prestación del servicio deberá permanecer en el centro poblado de acuerdo a lo establecido tanto en su contrato de concesión como en el presente Reglamento, excepto en el caso

que cuente previamente con la autorización de la autoridad competente para retirar o trasladar el servicio.

Si la empresa operadora desmonta su infraestructura del lugar de instalación o en caso la mantenga sin brindar el servicio al público usuario, o se dé la devolución del teléfono público por parte del encargado, dejando de prestar el servicio por un tiempo menor a ciento ochenta (180) días calendario, dicho lapso será considerado como servicio sin disponibilidad, de acuerdo al literal d) del artículo 4 del presente Reglamento. De igualar o exceder dicho plazo, se considera incumplimiento de la continuidad del servicio.

TÍTULO VII INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 19. RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES

En el Anexo 7 se detalla el Régimen de Infracciones y Sanciones aplicables a la presente norma.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- El presente Reglamento entrará en vigencia a partir del 1 de enero de 2014. Las empresas concesionarias deberán adoptar las medidas y acciones necesarias para la aplicación de las disposiciones del presente Reglamento y sus anexos a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano.

Las evaluaciones actualmente en trámite continuarán rigiéndose por las disposiciones bajo las cuales se iniciaron.

Segunda.- Para el caso de las empresas operadoras que hayan recibido recursos del Fondo de Inversión de Telecomunicaciones-FITEL para la instalación de Teléfonos de Uso Público en Centros poblados rurales y aún no se encuentren en el Régimen de Continuidad, les serán aplicables las disposiciones del presente Reglamento de manera supletoria, en cuanto no se opongan a las obligaciones contractuales, técnicas y legales asumidas por las mismas, derivadas del financiamiento otorgado por el FITEL.

Tercera.- Dentro de los treinta (30) días hábiles contados desde el día siguiente de la publicación del presente Reglamento en el diario Oficial El Peruano, las empresas operadoras deberán presentar al OSIPTEL lo siguiente:

a) Las locuciones y/o tonos que utilizarán para identificar el estado de un Teléfono de Uso Público, diferenciando el tono de ocupado, intento de llamada, tono de avería, locución informativa que el número no existe, entre otros; y, contarán con diez (10) días hábiles para su implementación;

b) El registro actualizado del horario de atención correspondiente a cada uno de sus teléfonos de uso público; de no efectuarlo se considerará que éste comprende desde las 7:00 a las 19:00 horas.

c) La relación de todos los locutorios instalados hasta la fecha de publicación del presente Reglamento, indicando, de ser el caso, la persona natural o jurídica a cargo.

Cuarta.- Dentro de los treinta (30) días hábiles, siguientes a la publicación del Reglamento en el Diario Oficial El Peruano, el OSIPTEL comunicará el listado referencial de los medios probatorios que la empresa operadora podría remitir para la exclusión del tiempo sin disponibilidad.

Quinta.- OSIPTEL evalúa el término de la distancia planteado por las empresas operadoras, sin perjuicio que pueda aprobar un Cuadro General de Términos de la Distancia del servicio de telefonía de uso público rural;

Sexta.- OSIPTEL podrá dictar las disposiciones que se requieran para la aprobación y aplicación de una política de incentivos, respecto de los procedimientos administrativos sancionadores que se inicien por el incumplimiento de las obligaciones del presente Reglamento.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única.- Deróguese el Reglamento sobre la continuidad en la prestación del servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos en centros poblados rurales, aprobado por Resolución N° 069-2002-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.

Enlace Web: Anexos N°s. 1 al 7 (PDF).

ANEXO N° 01

GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. Año calendario

Para efectos del presente Reglamento, 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 periodo.

2. Avería

Son consideradas como averías todas las situaciones de inoperatividad que no permitan, desde un Teléfono de Uso Público, generar y/o recibir llamadas, así también, es considerada una avería el inadecuado funcionamiento de la red, tales como la comunicación ininteligible, el ruido y la interferencia en el canal telefónico, la imposibilidad de hacerse escuchar y el servicio intermitente.

3. Boleta de servicio

Documento utilizado por la empresa operadora mediante el cual se deja constancia de las labores realizadas en un centro poblado rural, tanto si se trata de reparación, mantenimiento preventivo o mantenimiento correctivo del Teléfono de Uso Público.

4. Empresa operadora

Aquella persona natural o jurídica que cuenta con un contrato de concesión o registro correspondiente para prestar uno o más servicios públicos de telecomunicaciones.

5. Encargado de atender el servicio

Es la persona natural o jurídica que facilita a una empresa operadora con concesión la prestación del servicio de telefonía de uso público en los centros poblados rurales. Se incluyen en esta definición a los concesionarios, arrendadores, emprendedores y demás personas que la empresa operadora informe.

6. FITEL

Fondo de Inversión de Telecomunicaciones-FITEL

7. GFS

Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL

8. 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.

9. Local

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

10. Norma de Atención de Reclamos

Norma que establece los procedimientos de atención de reclamos de los servicios públicos de telecomunicaciones.

11. Régimen de Continuidad

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

12. RFIS - Reglamento de fiscalización, infracciones y sanciones

Reglamento de fiscalización, infracciones y sanciones, Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD-OSIPTEL, y/o sus modificatorias.

13. Reporte

Informes obtenidos a través de llamadas telefónicas, en el centro de atención al usuario, vía web, o por escrito, que son correlativos y organizados, y exhiben la información de una situación específica acaecida en un centro poblado rural, relativo al servicio de telefonía de uso público en cuanto a su disponibilidad, tarificación, calidad y accesibilidad.

14. Servicio de telefonía de uso público

Es el servicio prestado mediante equipos terminales telefónicos de uso público, fijos, inalámbricos, alámbricos o móviles, 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.

15. Servicio de telefonía de uso público en situación de abandono

Situación en la cual la infraestructura del teléfono de uso público y/o el equipo telefónico se encuentran físicamente en el centro poblado sin que pueda efectuarse la prestación del servicio al público usuario, por un tiempo mayor a ciento ochenta (180) días.

16. Situaciones de emergencia

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

17. Solicitud de Exclusión

Solicitud formulada por la empresa operadora, mediante la cual ésta se compromete a remitir dentro del plazo fijado los sustentos pertinentes para excluir los periodos en que el servicio de telefonía de uso público estuvo Sin Disponibilidad, por situación de caso fortuito, fuerza mayor o circunstancias fuera de su control.

18. 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.

19. Teléfono de Uso Público operativo

Teléfono de uso público instalado en un centro poblado rural que permite realizar y recibir llamadas al público en general.

El Teléfono de Uso Público que no está operativo es considerado como Teléfono de Uso Público sin Disponibilidad.

20. Teléfono de Uso Público urbano

Teléfono de uso público cuya numeración y tarifas no son consideradas rurales.

21. Término de la distancia

Para efectos del Presente Reglamento, entiéndase como Término de la distancia al tiempo agregado, en días

calendario, previsto para ir desde el lugar de la unidad o centro de Operación y Mantenimiento más cercano de la empresa operadora hasta el Centro Poblado Rural donde se encuentre el Teléfono de Uso Público, más un día calendario adicional por tiempo de preparación de viaje.

22. Tiempo Sin Disponibilidad

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

ANEXO N° 02

LA BOLETA DE SERVICIO

REPARACIÓN/MANTENIMIENTO CORRECTIVO/PREVENTIVO O REUBICACIÓN

El formato deberá ser llenado con letra clara y completamente legible contener como mínimo la siguiente información, según corresponda:

ASPECTOS GENERALES:

- Identificación de la boleta (código o número de identificación).
- Tipo de Boleta: Reparación, Mantenimiento Preventivo, Mantenimiento Correctivo, Mejoras Tecnológicas o Reubicación del Teléfono de Uso Público por cambio del encargado.
- Identificación del Proyecto (para identificarlo con el Proyecto FITEL al que pertenece, de ser el caso).
- Coordenadas geográficas, dirección domiciliaria (de ser el caso), Centro Poblado, Distrito, Provincia y Departamento.
- Fecha de la visita.
- Número del teléfono de uso público (sin disponibilidad para los casos de reparación/mantenimiento correctivo y reubicación)

REPARACIÓN/MANTENIMIENTO CORRECTIVO PREVENTIVO

- Fecha de inicio y fin del tiempo sin disponibilidad del servicio.
- Tecnología y tipo de red de acceso utilizada.
- Descripción precisa de la avería encontrada.
- Descripción precisa de la labor efectuada para la reparación de la avería.
- Deberá indicarse claramente que se han realizado las pruebas correspondientes y que el encargado concede su aprobación y conformidad de la reparación efectuada.
- Nombre, documento de identificación (DNI, carnet de extranjería, otros) y Firma del encargado de atender el servicio.
- Nombre, documento de identificación (DNI, carnet de extranjería, otros) y firma del técnico, representante de la empresa operadora.
- Para el caso que el terminal esté asociado a redes de otras empresas, debe indicarse si se reparó el servicio o si la avería corresponde a la otra red y que la operatividad del teléfono queda pendiente.
- En caso que se trate de subsanación de observaciones o de medidas impuestas por el OSIPTEL, la boleta debe indicar claramente la labor realizada para subsanar la observación o la medida impuesta.
- En los casos que sea necesario el retiro del aparato telefónico o algún componente del mismo, para llevarlo a reparar al centro de mantenimiento y no sea reemplazado en el acto por otro, deberá indicarse claramente esta circunstancia, indicando la fecha probable de reposición.

REUBICACIÓN DEL SERVICIO

- Para los casos en que se reubique el teléfono de uso público dentro del centro poblado rural, se deberá indicar la dirección domiciliaria o las coordenadas geográficas del nuevo local y la fecha exacta del nuevo inicio de la prestación del servicio.

Al finalizar las acciones descritas anteriormente, deberá dejarse una copia de la Boleta de Servicio al encargado. La boleta deberá tener una nota al pie con la indicación de conservarla porque dicha copia podrá ser verificada por el OSIPTEL.

ANEXO 03 - REPORTE DE TRÁFICO DE TELÉFONOS DE USO PÚBLICO

REPORTE DE TRÁFICO DE TUP

MES DE REPORTE	Elija el mes de reporte	AÑO	2014
----------------	-------------------------	-----	------

ITEM	TELÉFONO	UBIGEO	CC.PP.	DISTRITO	PROVINCIA	DEPARTAMENTO	TIPO	OBSERVACIONES	01/01/2014	01/01/2014	02/01/2014	...	30/01/2014	31/01/2014	31/01/2014	TOTAL SALIENTE	TOTAL ENTRANTE	SALIENTE HACIA MÓVILES	ENTRANTE DESDE MÓVILES
									S1	E1	S2	...	E30	S31	E31				
1												...				0	0	0	0
2												...				0	0	0	0
												...				0	0	0	0
												...				0	0	0	0
												...				0	0	0	0
												...				0	0	0	0
												...				0	0	0	0
												...				0	0	0	0
												...				0	0	0	0

INDICACIONES

TIPO Hace referencia a la tecnología utilizada para brindar el servicio: VSAT, GSM, otro.

OBSERVACIONES Hace referencia a aclaraciones relativas al teléfono de uso público.

- 1.- Los campos: "TIPO" y "OBSERVACIONES", son considerados como información referencial, en consecuencia, a diferencia de los demás campos del presente reporte, no se considera obligatoria.
- 2.- Los campos vinculados a S# y E#, deben contener el tráfico, según corresponda, saliente y entrante del Teléfono de Uso Público. Cuando el Teléfono se encuentre Sin Disponibilidad deberá mostrarse como "-". Para estos casos no está permitido incluir cero (00) como valor que indique que el Teléfono se encuentra Sin Disponibilidad.
- 3.- El Formato de fecha de la información de las celdas K4, L4 y siguientes, debe ser en dd/mm/aaaa, colocado encima de los campos "E#" (entrada) y "S#" (salida)
- 4.- La empresa operadora deberá adjuntar la solicitud de confidencialidad respectiva.
- 5.- La empresa operadora deberá incluir o retirar columnas y/o filas según lo exijan los días calendario del mes a reportar o la cantidad de teléfonos públicos.
- 6.- El presente es un formato de carácter referencial. En el formato a remitir al OSIPTEL debe incluir todos los días calendario del mes a reportar, considerando todas las indicaciones establecidas.

ANEXO 04 -A: Registro de Teléfonos de Uso Público sin disponibilidad

MES DE REPORTE
Elija el mes de reporte

AÑO	Elija el año del reporte
-----	--------------------------

Item	UBIGEO	CC.PP.	Distrito	Provincia	Departamento	Teléfono	Fecha y hora de inicio del Tiempo Sin Disponibilidad	Fecha y hora de finalización del Tiempo Sin Disponibilidad	Fecha y hora de Inicio Exclusion	Fecha y hora de Fin Exclusion	Motivo/ Causa	Codigo de la causa del tiempo sin disponibilidad	Observaciones	Tiempo Sin Disponibilidad (en horas)	Fuente de la detección del TUP sin disponibilidad (NMS, reporte, visita, etc.)	Días del Término de la Distancia	Cantidad de Teléfonos de la localidad	Cod. del Documento de acreditación	Enlace 01 al documento de acreditación	Enlace 02 al documento de acreditación	Fecha del documento de acreditación	Documento Firmado por autoridad del centro poblado rural (SI/NO)	Nombre del firmante	Cargo del firmante	DNI del Firmante	N° de Boleta de reparación (cuando corresponda)	

1. El motivo, a diferencia de otras celdas, no es obligatorio pero de no ser llenado y acreditado el tiempo sin disponibilidad computa para considerar Teléfono de Uso Público
2. El Tiempo Sin Disponibilidad informada por la empresa operadora abarca todas las horas. OSIPTEL se encarga de obtener el Tiempo Sin Disponibilidad.
- 3.- La celda: "OBSERVACIONES", son consideradas como información referencial, en consecuencia, a diferencia de las demás celdas del presente reporte, no se considera obligatoria.
- 4.- La empresa operadora deberá adjuntar los documentos que acreditan la exclusión, caso contrario, el tiempo sin disponibilidad será computado para considerar incumplimiento.
- 5.- La empresa operadora podrá incluir o retirar columnas y/o filas según lo exijan los documentos de acreditación (enlaces) a reportar o la cantidad de teléfonos públicos.
- 6.- La empresa operadora, para los casos de desabastecimiento de medios de pago distintos de monedas, deberá incluir un cuadro con los detalles del día de abastecimiento, fecha con las acreditaciones respectivas.

Importante: Estos códigos se ampliarán y serán más específicos luego que se remita a las empresas operadoras el listado referencial de medios de prueba que señala la cuarta disposición final del presente Reglamento.

LISTADO DE MOTIVOS POR EL CUAL EL TELÉFONO DE USO PÚBLICO ESTUVO SIN DISPONIBILIDAD

CÓDIGO DE CAUSA NO DISPONIBILIDAD

- 1 ROBO
- 2 VANDALISMO
- 3 FENÓMENOS NATURALES: Lluvias, vientos, situaciones climatológicas
- 4 DESASTRES NATURALES (Terremotos, Maremotos, etc)
- 5 CORTE DE FLUIDO ELÉCTRICO
- 6 FALLA EN EL SISTEMA DE ENERGÍA DE LOS EQUIPOS
- 7 FALLA EN EL APARATO TELEFÓNICO: Línea física, etc.
- 8 FALLA EN EL EQUIPO DE TRANSMISIÓN: Radio, VSAT, HUB, ODU, IDU, orientación parabólica, Estación Base
- 9 MANTENIMIENTO PREVENTIVO
- 10 MANTENIMIENTO CORRECTIVO
- 11 ARRENDADOR ABANDONA EL SERVICIO
- 12 ARRENDADOR NO ATIENDE EL SERVICIO
- 13 DESPLAZAMIENTOS DE POBLADORES HACIA OTRO LUGAR
- 14 TELÉFONO GUARDADO
- 15 BAJO TRÁFICO
- 16 IMD
- 17 DESABASTECIMIENTO DE TARJETAS
- 18 OTRAS CAUSAS

CÓDIGO TIPO DE DOCUMENTO DE SUSTENTO

- 70 DENUNCIA POLICIAL
- 71 DOCUMENTO DE AUTORIDAD (sólo se aceptará documento suscrito por persona notable en los casos que la empresa operadora acredite que el centro poblado rural no cuenta con autoridades.)
- 72 BOLETA DE SERVICIO
- 73 RECORTES PERIODÍSTICOS
- 74 INFORMES DE INDECI / SENAMHI
- 75 DECRETOS DE SITUACIÓN DE EMERGENCIA
- 76 FOTOGRAFÍAS DE LOS HECHOS
- 77 OTROS: (ESPECIFICAR)

ANEXO N° 4 - B: ACTUALIZACIÓN DE TELÉFONOS Y CENTROS POBLADOS RURALES AL xx/xx/xxxx

1.- Registro general de los TUP que han sufrido alguna modificación en relación con el mes inmediato anterior reportado

ITEM	DATOS DEL TELÉFONO DE USO PÚBLICO CORRESPONDIENTE AL MES INMEDIATO ANTERIOR						DATOS DE LA ACTUALIZACIÓN				
	UBIGEO	DPTO.	PROVINCIA	DISTRITO	LOCALIDAD	Número de TUP	ID DE VSAT O ESTACION EN EL CASO DE TUP ATENDIDO CON GSM	Tipo de actualización (ver código)	Coordenada Geográfica	Fecha en que se produjo la actualización	Datos complementarios (*)

INDICACIONES

- ITEM** Hace referencia al número correlativo en que se presenta el tráfico por cada Teléfono de Uso Público.
- Coordenada Geográfica** Hace referencia a la ubicación del TUP en el reporte del mes inmediato anterior
- TIPO DE ACTUALIZACIÓN** Hace referencia al código que identifica cuál ha sido la modificación que ha sufrido el TUP desde el mes anterior hasta el último día del mes reportado. Sólo se admiten los códigos expresamente establecidos en la lista señalada debajo
- Datos de la actualización (*)** Los datos de la actualización contienen campos adicionales de acuerdo al tipo de actualización. La empresa operadora deberá desagregarlos a fin que efectúe el reporte idóneo de la información actualizada. Todos campos son obligatorios y se consideran declaración jurada. Se exceptúa la información remitida de carácter complementaria.

- 1.- La celda: "OBSERVACIONES", es considerada como información referencial, en consecuencia, a diferencia de las demás celdas del presente reporte, no se considera declaración jurada.
- 2.- La empresa operadora deberá incluir los cuadros que desarrollen en detalle la actualización a reportar, por cada teléfono de uso público.
- 3.- El presente es un formato de carácter referencial. En el formato a remitir al OSIPTEL debe incluir todas las obligaciones relativas a la remisión total de las modificaciones de cada teléfono de uso público en relación con el último mes reportado.
- 4.- Para los casos de cambio de horario de atención, la empresa deberá solicitar su aprobación 10 días hábiles antes del inicio del periodo anual, sin perjuicio de incorporarlo en sus actualizaciones.

CÓDIGOS DEL TIPO DE ACTUALIZACIÓN

Código	Circunstancia	DETALLE A REMITIR OBLIGATORIAMENTE COMO MÍNIMO EN LOS DATOS DE LA ACTUALIZACIÓN
50	Cambio de numeración	Señalar número anterior y número actual, además de los datos generales por cada centro poblado. Si hay cambios en el encargado, señalarlo.
51	Cambio de encargado de atender el servicio	Indicar anterior y el nuevo encargado, además de señalar las coordenadas de la ubicación del servicio, señalar la fecha exacta del cambio de arrendador, fecha desde cuándo se reinicia el servicio.
52	Reubicación del servicio	Indicar todos los datos de su ubicación, incluyendo las coordenadas geográficas, el nombre del encargado de atender el servicio, DNI, fecha de instalación, tipo de tecnología, etc.
53	TUP en periodo de observación	Todos los TUP del Centro Poblado en periodo de observación se señalan por separado. Se presenta número de resolución que autoriza el periodo de observación, fecha de inicio del periodo, situación en la que inicia el periodo de observación (sin/con disponibilidad, sin/con encargado, etc.)
54	TUP en periodo de prueba	Indicar todos los datos de su ubicación, incluyendo las coordenadas geográficas, el nombre del encargado de atender el servicio, DNI, fecha de instalación, tipo de tecnología, etc.
55	Nueva instalación	Indicar todos los datos de su ubicación, incluyendo las coordenadas geográficas, el nombre del encargado de atender el servicio, DNI, fecha de instalación, tipo de tecnología, etc.
56	Traslado de TUP a otro Centro Poblado	Sólo para casos en donde exista autorización expresa. Indicar la fecha de traslado y el documento que autoriza el traslado. Adjuntar documento escaneado.
57	Mantenimiento preventivo	Sólo indicar fecha de inicio y fin del mantenimiento.
58	Mantenimiento correctivo	Sólo indicar fecha de inicio y fin, asimismo si es el caso, indicar el reporte que se está atendiendo
59	Baja de TUP	Incluir la fecha exacta de baja de TUP.
60	Servicio de telefonía de uso público retirado del CCPP	Sólo para casos en donde exista autorización expresa, la cual hay que adjuntarla, además, incluir fecha exacta de retiro.
61	Cambio de tecnología	Incluir todas las situaciones que impliquen la renovación tecnológica, incluyendo las características técnicas.
62	Otros	Todas las demás situaciones que impliquen un cambio en el servicio, por cada teléfono de uso público.

CENTRO POBLADO EN CONDICIÓN DE OBSERVACIÓN

1. REQUISITOS

La empresa operadora podrá presentar los siguientes requisitos, según sea el caso, para solicitar la inclusión de un centro poblado rural en periodo de observación.

1.1. Para los teléfonos de uso público que pese a haberse encontrado operativos, su promedio del tráfico en el Centro Poblado Rural sea menor a cinco (5) minutos diarios, durante un tiempo no menor a un año contados desde la presentación de la solicitud hacia atrás, debiendo presentar la empresa operadora el sustento respectivo.

1.2. Para los teléfonos de uso público reportados sin encargado de atender el servicio durante un tiempo no menor a un año contado desde la presentación de la solicitud hacia atrás, la empresa operadora deberá acreditar haber buscado un encargado.

2. PROCEDIMIENTO PARA EL PERIODO DE OBSERVACIÓN

2.1. La empresa operadora presentará una solicitud al OSIPTEL indicando específicamente el (los) Centro(s) Poblado(s) Rural(es) a incluirse en el periodo de observación. La presentación de las solicitudes serán únicamente el último día hábil de los meses de abril, agosto y diciembre de cada año.

2.2. La GFS del OSIPTEL, en el plazo de diez (10) días hábiles contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud, resolverá su procedencia por cada centro poblado rural, determinando expresamente los centros poblados rurales que pasan al periodo de observación. Procede la reconsideración siempre que se fundamente en nuevas pruebas.

2.3. Ante la Resolución de GFS proceden los recursos administrativos de reconsideración y apelación, sin efecto suspensivo. La apelación será vista por Gerencia General, la cual resolverá como última instancia.

2.4. En el plazo de diez (10) días hábiles posteriores a la comunicación del resultado que aprueba el paso al periodo de observación, la empresa operadora comunicará a la(s) autoridad(es) de cada Centro Poblado Rural, que el servicio de telefonía de uso público ha ingresado a un periodo de observación, luego del cual, el servicio podría ser trasladado a otro centro poblado que tenga mayor interés en la prestación del mismo.

2.5. Los documentos que sustenten el conocimiento por parte de la(s) autoridad(es) de cada Centro Poblado Rural y el público usuario, del Periodo de Observación serán presentados al OSIPTEL como máximo veinte (20) días hábiles posteriores a la comunicación del resultado que aprueba el paso al periodo de observación.

2.6. El periodo de observación empezará a regir desde el día siguiente de la comunicación de la Resolución que apruebe esta condición por cada centro poblado rural.

2.7. Durante el Periodo de Observación, el OSIPTEL podrá realizar las verificaciones, a través de acciones de supervisión, remotas y/o presenciales, para determinar que durante el periodo, a pesar de que el servicio se ha

mantenido accesible al público usuario, no se ha generado tráfico y/o el público usuario no desea el servicio y/o no se quiere hacer cargo del mismo.

2.8. En el caso de falta de encargado, la empresa operadora deberá acreditar que durante el periodo de observación el público usuario no desea el servicio y no se quiere hacer cargo del mismo.

2.9. Durante el Periodo de Observación, la empresa operadora está obligada a continuar cumpliendo con todas las disposiciones del presente Reglamento. En el reporte de ocurrencias, relativo a las actualizaciones, deberá señalar la condición de centro poblado en periodo de observación por cada teléfono público que cuente con aprobación expresa.

2.10. Finalizado el periodo de Observación, la GFS emitirá un informe con los resultados finales por cada centro poblado rural.

3. PROCEDIMIENTOS POST PERIODO DE OBSERVACIÓN

3.1. La evaluación de la GFS, respecto del periodo de observación, únicamente puede concluir en lo siguiente, por cada Centro Poblado Rural:

- a) El servicio amerita continuar operando en el Centro Poblado Rural;
- b) El servicio no amerita continuar operando en el Centro Poblado Rural;

3.2. Dependiendo de la situación del Centro Poblado en relación con sus obligaciones contractuales, OSIPTEL determinará su participación en torno al traslado del servicio que no amerita continuar operando en el centro poblado rural a otro centro poblado rural:

a) Si el centro poblado rural forma parte, de manera taxativa, de las obligaciones contractuales de un contrato de concesión o financiamiento. En estos casos, OSIPTEL tomará las siguientes medidas:

a.1. La Gerencia General del OSIPTEL comunicará, adjuntando el informe emitido por la GFS, a las instancias competentes del Ministerio de Transportes y Comunicaciones y/o el FITEI, recomendando la situación del Centro Poblado Rural y su correspondiente traslado a otro Centro Poblado Rural que no cuente con el servicio.

a.2. La GFS del OSIPTEL dejará de evaluar el centro poblado rural en el marco del presente Reglamento desde la fecha que la instancia competente autorice el traslado. En caso la instancia competente no lo autorice, se continuará evaluando en el marco del presente Reglamento.

b) Si el centro poblado rural forma parte, de manera genérica, de las obligaciones contractuales de un contrato de concesión o financiamiento. En estos casos, OSIPTEL tomará las siguientes medidas:

b.1. La Gerencia General del OSIPTEL, a través de una resolución, adjuntando el informe emitido por la GFS, aprobará el traslado determinando los centros poblados de destino. Asimismo, comunicará a las instancias competentes del Ministerio de Transportes y Comunicaciones y/o el FITEI, la situación del Centro Poblado Rural y su correspondiente traslado a otro Centro Poblado Rural que no cuente con el servicio.

b.2. La GFS del OSIPTEL dejará de evaluar el centro poblado rural en el marco del presente Reglamento desde la fecha de la publicación de la Resolución de Gerencia General.

b.3. Para los casos que ameriten, la empresa operadora podrá apelar la decisión de la resolución ante Consejo Directivo.

c) El centro poblado rural ha sido incorporado por iniciativa propia de la empresa operadora, de manera tal que no forman parte de las obligaciones contractuales explícitas de un contrato de concesión o financiamiento, ni forman parte de un plan mínimo de expansión o cobertura. En estos casos, OSIPTEL tomará las siguientes medidas:

c.1. El Consejo Directivo evaluará la resolución aprobando el traslado, determinando los centros poblados de destino.

c.2. En los casos que la empresa lo haya solicitado, el Consejo Directivo publicará una resolución aprobando el retiro del servicio.

c.3. La GFS del OSIPTEL dejará de evaluar el centro poblado rural en el marco del presente Reglamento desde la fecha de la publicación de la Resolución de Consejo Directivo.

3.3. En los casos cuya solicitud concluya en lo dispuesto por el numeral 3.1.b., la empresa operadora propondrá el centro poblado de traslado. En caso no lo haya efectuado o lo haya efectuado sin tomar en cuenta las condiciones mínimas establecidas en el numeral 3.4. del presente anexo, OSIPTEL otorgará un plazo perentorio de máximo cinco (05) días hábiles para subsanar, luego del cual de oficio, realizará la propuesta.

3.4. En los casos en que la empresa remita su propuesta de traslado, el centro poblado de destino propuesto no deberá contar con ningún servicio de telefonía de uso público proporcionada por la propia empresa operadora u otras.

3.5. El traslado del servicio deberá efectuarse por la empresa operadora dentro de los próximos sesenta (60) días calendario contados desde el día siguiente a la notificación de la resolución que dispone el traslado del servicio a otro centro poblado rural, según sea el caso. Salvo por caso fortuito o fuerza mayor, el incumplimiento de este plazo implica volver a considerar el centro poblado original dentro del alcance del presente Reglamento, revocando automáticamente la autorización de traslado.

3.6. La revocación de la autorización de traslado de un centro poblado rural específico no invalida el proceso de traslado de los demás centros poblados para los cuales la Resolución desponga expresamente su autorización de traslado.

ANEXO 06

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 las horas sin disponibilidad en las cuales 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 no es otra cosa más que el tiempo, medido en horas, en el cual más del cincuenta por ciento (50%) de los teléfonos de uso público del Centro Poblado se encuentran sin disponibilidad, durante un año calendario.

En los casos en donde en el centro poblado existe un solo teléfono de uso público, 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:

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

Dónde:

T_i = Duración del tiempo sin disponibilidad, medido en horas, del *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:

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

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

$$Tiempo\ Total = HA * AC$$

Dónde:

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

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, 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.

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

ANEXO 07 RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES

	INFRACCIÓN	SANCIÓN
1	La empresa operadora, que mantenga un porcentaje de tiempo sin disponibilidad del Centro Poblado Rural, mayor al ocho por ciento (8%) conforme a los parámetros que se establecen en el Anexo 6, incurrirá en infracción leve. El incumplimiento será evaluado anualmente, por cada Centro Poblado.	LEVE
2	La empresa operadora incurrirá en infracción leve cuando, durante el período de observación (Anexo 5): - no comunique a la(s) autoridad(es) de cada Centro Poblado Rural, que el servicio de telefonía de uso público ha ingresado a un periodo de observación, en el plazo de diez (10) días hábiles posteriores a la comunicación del resultado que aprueba el periodo de observación, o no presente al OSIPTEL dentro de los veinte (20) días hábiles posteriores a la comunicación del resultado que aprueba el paso al periodo de observación, los documentos que sustenten el conocimiento del Periodo de Observación por parte de la(s) autoridad(es) de cada Centro Poblado Rural y del público usuario; y/o; - no efectúe el traslado del servicio dentro de los próximos sesenta (60) días calendario contados desde el día siguiente a la notificación de la Resolución que aprueba el traslado. La infracción será evaluada por cada solicitud.	LEVE
3	La empresa operadora que no remita 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 en un dispositivo óptico de almacenamiento el Reporte de Tráfico y el Reporte de Ocurrencias, incurrirá en infracción leve (artículo 13°). El incumplimiento mencionado en el párrafo anterior será evaluado de manera trimestral.	LEVE

	INFRACCIÓN	SANCIÓN
4	Incurrirá en infracción grave la empresa operadora que no cumpla con conservar y mantener a disposición del OSIPTEL por un periodo mínimo de tres (3) años, la siguiente información (artículo 14°): a. El sustento de cada reporte o declaración que sean efectuadas dentro del marco del presente Reglamento, desde la fecha en que la información fue generada; b. Los tráficos, ocurrencias, CDRs, reportes de averías, reclamos, desabastecimiento de tarjetas, tickets y/o códigos de reportes y grabaciones, desde la fecha en que fueron generados; c. El registro de los puntos de venta en que los medios de pago se comercialicen, por cada Centro Poblado Rural; y/o, d. Toda información que permita la verificación del cumplimiento del presente Reglamento.	GRAVE
5	La empresa operadora que no cumpla con el horario de atención incurrirá en infracción leve. 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 (artículo 15°). La infracción será evaluada por local de atención. El incumplimiento mencionado en el párrafo anterior será evaluado por periodo anual.	LEVE
6	La empresa operadora que no ponga en conocimiento de los usuarios el horario de atención al público, a través de un cartel informativo colocado en un lugar visiblemente notorio en la fachada del local donde se presta el servicio, incurrirá en infracción leve (artículo 15°). La infracción será evaluada por local de atención. El incumplimiento mencionado en el párrafo anterior será evaluado por periodo anual.	LEVE
7	Incurrirá en infracción leve la empresa operadora que no cumpla con (artículo 16°): a. Contar con un número telefónico gratuito para la atención de los usuarios del servicio de telefonía de uso público en los Centros Poblados Rurales donde se pueda realizar Reportes telefónicos sobre la disponibilidad y/o continuidad del servicio, tales como falta de atención, inoperatividad, avería, desabastecimiento de tarjetas de pago, retiro, abandono del servicio, entre otros; b. Asignar a cada llamada un código correlativo de reporte, debiendo grabarla y conservarla, indicando la fecha en que se generó el reporte y la fecha de solución, de ser el caso; y/o, c. Atender y resolver el reporte en el plazo de ocho (8) días hábiles, 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. Los incumplimientos mencionados en los párrafos anteriores serán evaluados por periodo anual.	LEVE
8	Excepto en los casos que cuente previamente con la autorización de la autoridad competente para retirar el servicio, si la empresa operadora desmonta su infraestructura del lugar de instalación o en caso la mantenga sin brindar el servicio al público usuario, o se dé la devolución del teléfono público por parte del encargado, dejando de prestar el servicio por un periodo mayor a ciento ochenta (180) días calendario, incurrirá en infracción muy grave, (artículo 18°). Los incumplimientos mencionados en el párrafo anterior serán evaluados por periodo anual.	MUY GRAVE
9	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.	