



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N°163-2019-CD/OSIPTEL**

Lima, 05 de diciembre de 2019

MATERIA:	NORMA QUE DEROGA EL REGLAMENTO DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA DE USO PÚBLICO EN CENTROS POBLADOS RURALES Y MODIFICA (i) EL REGLAMENTO GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES y (ii) EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
----------	---

**VISTOS:**

- (i) El Proyecto de Norma presentado por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones -OSIPTEL, que modifica el Reglamento General de Calidad de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTEL, así como el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL;
- (ii) El Plan Estratégico Institucional del OSIPTEL, para el período 2018-2022, el cual fue aprobado mediante la Resolución N° 025-2018-PD/OSIPTEL, y;
- (iii) El Informe N° 00151-GPRC/2019 elaborado en forma conjunta por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y la Gerencia de Asesoría Legal; que sustenta el Proyecto de Norma al que se refiere el numeral precedente;

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631 y N° 28337, el OSIPTEL ejerce entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los 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 o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y sus modificatorias, el Consejo Directivo del OSIPTEL es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa;



Que, asimismo, el inciso b) del artículo 75 del citado Reglamento dispone que es función del Consejo Directivo del OSIPTEL, el expedir normas y resoluciones de carácter general o particular en materia de su competencia;

Que, el artículo 8 del Reglamento General, 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, mediante Resolución N° 158-2013-CD/OSIPTEL, este Organismo dispuso la aprobación del Reglamento sobre la Disponibilidad y Continuidad en la prestación del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales (en adelante, Reglamento sobre Disponibilidad Rural), el cual establece las condiciones mínimas para la prestación del servicio de telefonía de uso público en los centros poblados rurales y lugares de preferente interés social;

Que, como parte de su función, el OSIPTEL viene evaluando las mejores prácticas regulatorias para la prestación de servicios de telecomunicaciones en las zonas rurales, a fin de generar condiciones de competencia en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, y promover el acceso universal por parte de los pobladores;

Que, asimismo, teniendo en cuenta la experiencia obtenida en la aplicación de las disposiciones del Reglamento sobre Disponibilidad Rural, se considera necesario realizar algunas modificaciones a su contenido;

Que, mediante Resolución N° 255-2018-CD/OSIPTEL, este Organismo dispuso que se adopten las acciones necesarias para el fortalecimiento de la función supervisora del OSIPTEL, así como las acciones necesarias para la implementación de las demás recomendaciones formuladas en el Informe N° 206-GPRC/2018; siendo que una de las recomendaciones está asociada al desarrollo de acciones de supervisión no necesariamente presenciales, desde una perspectiva de eficiencia;

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, asimismo, el artículo 27 del Reglamento antes citado dispone que constituye requisito para la aprobación de los reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte el OSIPTEL, 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° 288-2018-CD/OSIPTEL de fecha 28 de diciembre de 2018, se publicó en el Diario Oficial El Peruano, el 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, con la finalidad que los interesados puedan presentar sus comentarios en un plazo de quince (15) días calendario, el cual fue ampliado hasta el 5 de febrero de 2019 mediante la Resolución de



Consejo Directivo N° 005-2019-CD/OSIPTTEL, y habiéndose realizado la respectiva Audiencia Pública el 8 de febrero de 2019;

Que, habiéndose analizado los comentarios formulados al referido proyecto, corresponde al Consejo Directivo aprobar la modificación del Reglamento sobre la Disponibilidad y Continuidad en la Prestación del Servicio de Telefonía de Uso Público en Centros Poblados Rurales;

Que, al unificar las obligaciones de disponibilidad y continuidad de los teléfonos de uso público en centros poblados rurales en una única disposición referida a la disponibilidad, se simplifican las labores de supervisión y se facilita el proceso de determinación de responsabilidad de las empresas operadoras. De esta manera, se espera que estas cuenten con un escenario de predictibilidad sobre las consecuencias por la falta de servicio, indistintamente de sus causas;

Que, por otro lado, a partir del análisis que se ha observado que el Reglamento sobre la Disponibilidad y Continuidad en la Prestación del Servicio de Telefonía de Uso Público en Centros Poblados Rurales contiene disposiciones relacionadas con la calidad del servicio prestado, específicamente respecto a la disponibilidad del servicio de telefonía de uso público en zonas rurales y lugares de preferente interés social; la remisión de información referida al tiempo sin disponibilidad y la atención de los reclamos de los usuarios.

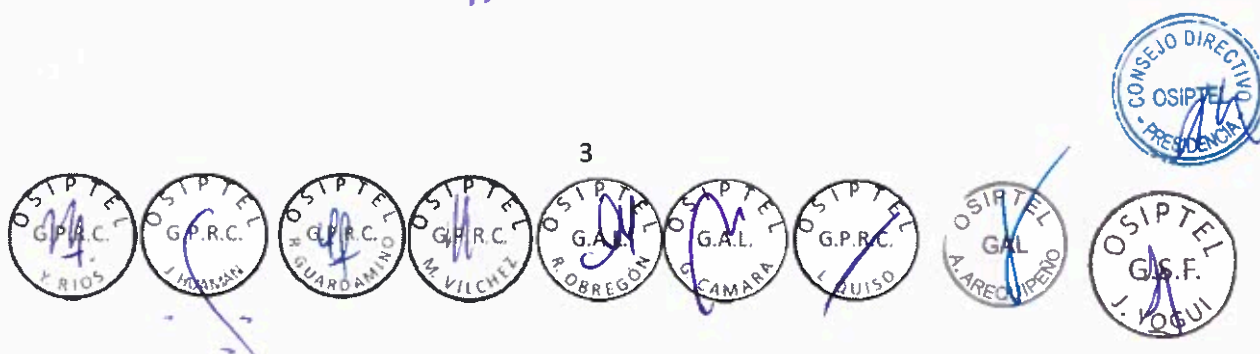
Que, cada uno de los aspectos mencionados guarda en sí un conjunto de disposiciones alrededor de la disponibilidad del TUP, agrupados en una sola norma. Sin embargo, se ha observado que estos tres puntos han sido desarrollados de manera general en cuerpos normativos específicos y especializados, tales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

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

Que, asimismo, de acuerdo a las normas sobre transparencia resulta pertinente ordenar la publicación de la Matriz de Comentarios respectiva en el Portal Institucional;

En aplicación de las funciones previstas en el inciso b) del artículo 25 y en el inciso b) del artículo 75 del Reglamento General del OSIPTTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 723;

3



**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Modificar el artículo 1 y la Séptima Disposición Transitoria y Final del Reglamento General de Calidad de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTTEL, en los siguientes términos:

**“Artículo 1.- Objeto y alcance de la norma**

*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.*

*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. Servicio de Telefonía Fija, en la modalidad de abonados y de Teléfonos de Uso Público.*
- ii. Servicio de Telefonía Móvil.*
- iii. Servicio Público de Comunicaciones Personales (PCS).*
- iv. Servicio Móvil de Canales Múltiples de Selección Automática (Troncalizado) con sistema digital.*
- v. Servicio Portador Local.*
- vi. Servicio Portador de Larga Distancia Nacional e Internacional.*
- vii. Servicio de acceso a Internet y de transferencia de datos.*
- viii. Servicio de conmutación para transmisión de datos.*
- ix. Servicio de distribución de radiodifusión por cable.*

*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.*

*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”.*

**“Sétima.-** *Se consideran áreas urbanas y rurales todas aquellas que se encuentren calificadas como tales en el Directorio institucional de centros poblados que aprueba el OSIPTTEL.*

*Dicho Directorio podrá ser modificado por el OSIPTTEL y comunicado a las empresas operadoras.*

*Con posterioridad a la comunicación por parte del OSIPTTEL acerca de la modificación de dicho Directorio, la empresa operadora tendrá la obligación de*





considerarlo en el siguiente periodo de evaluación.

**Artículo Segundo.-** Incorporar los artículos 3-A, 3-B, 3-C y 3-D, así como los ítem 19 y 20 del Anexo 15 y los Anexos 20, 21 y 22 en el Reglamento General de Calidad de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTTEL, en los siguientes términos:

**“Artículo 3-A.- Disponibilidad del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales y lugares de preferente interés social**

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”.

**“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**

- (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 OSIPTTEL el horario de atención de cada teléfono de uso público.

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.

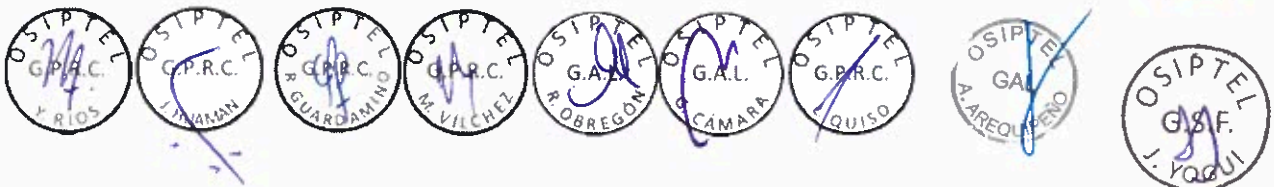
En caso se produzcan situaciones de emergencia, la empresa operadora garantiza el acceso al servicio, aún fuera del horario de atención.

Se considera incumplimiento del horario de atención cuando, durante el horario comunicado al OSIPTTEL, 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.

- (ii) 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.”

**“Artículo 3-C.- Terminación del servicio de telefonía de uso público**

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.*

*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”.*

**“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**

*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:*

- (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 22 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”.*

**“ANEXO N° 15  
RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES**

Ítem	INFRACCIÓN	SANCIÓN
19	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.  El incumplimiento es evaluado anualmente, por Centro Poblado.	LEVE
20	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.  El incumplimiento mencionado en el párrafo anterior es evaluado por periodo anual y por local de atención.	LEVE

**“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  
PARTE GENERAL**

**1. Alcance**

*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.*



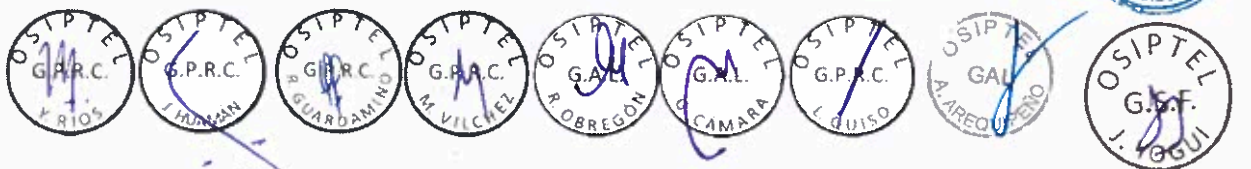
## **2. Servicio de telefonía de uso público sin disponibilidad**

- 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:*
- 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:

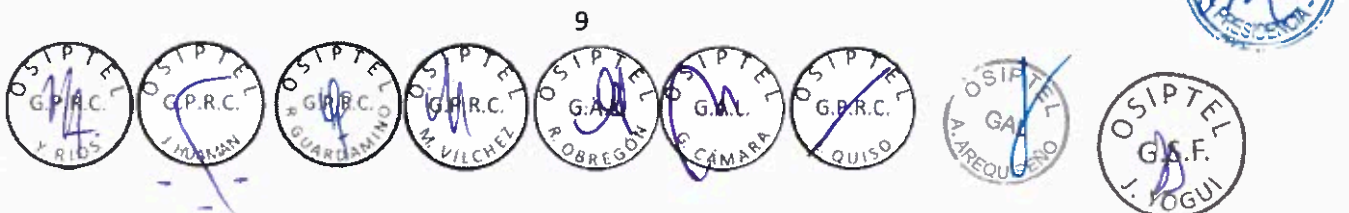
$$TSD_{[CCPP]} = \sum_{i=1}^n T_i \quad (1)$$

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 enteras<sup>1</sup>

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 periodo.

### 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.

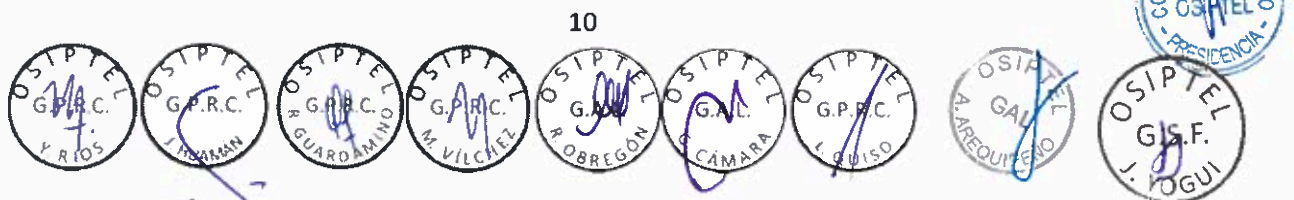
### 5.4 Régimen de Disponibilidad

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

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



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."





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

“ANEXO N° 21: REPORTE DE TRÁFICO DE TELEFONOS DE USO PÚBLICO”

MES DE REPORTE	Elija el mes de reporte	AÑO	2019															
			01/01/2019	01/01/2019	02/01/2019	30/01/2019	31/01/2019	31/01/2019	31/01/2019	31/01/2019	31/01/2019	31/01/2019	31/01/2019	31/01/2019				
Item	Teléfono	Ubigeo	Cc.pp.	Distrito	Provincia	Departamento	Tipo	Observaciones	S1	E1	S2	E30	S31	E31	Total saliente	Total entrante	Saliente hacia móviles	Entrante desde móviles
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

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 encuentra 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 N° 22-A: REGISTRO DE TELEFONOS DE USO PUBLICO SIN DISPONIBILIDAD"**

UBIGEO: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

Mes de Reporte: \_\_\_\_\_

UBIGEO	CC.P.	Distrito	Principio	Fecha y hora de inicio del tiempo sin disponibilidad	Fecha y hora de finalización del tiempo sin disponibilidad	Código de la causa del tiempo sin disponibilidad	Observaciones	Tiempo Sin Disponibilidad (en horas)	Fuente de la detección del TUP sin disponibilidad (MMS, reporte, visita, etc.)	Días del mes no de la semana	Cantidad de telefonos 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 (SIGNO)	Nombre del firmante	Cargo del firmante	DNI del Firmante	N° de Boleta de reparación (cuando corresponda)	

1. El motivo, a diferencia de otras causas, no es obligatorio pero de no ser fijado y acreditado el tiempo sin disponibilidad combata para conectar teléfono de Uso Público.
2. El tiempo sin disponibilidad informado por la empresa operadora abarca toda la hora. OSETEL se encargará de obtener el tiempo sin disponibilidad.
3. Las causas "SERVICIOS", son consideradas como información referencial, en consecuencia, a diferencia de las demás causas del presente report, no se consideran obligatorias.
4. La empresa operadora deberá adjuntar los documentos que acrediten la exclusión, caso contrario, el tiempo sin disponibilidad será computado para considerar cumplimiento.
5. La empresa operadora podrá incluir o omitir el código de la causa en los documentos de acreditación (preferir) a reportar o la cantidad de telefonos publicos.
6. La empresa operadora, para las causas de desabastecimiento de medios de pago o faltas de moneda, deberá incluir un cuadro con los detalles del día de abastecimiento, fecha con las acreditaciones respectivas. Importante: Estos códigos se amplían y serán más específicos, luego que se remita a las empresas operadoras el listado referencial de medios de cambio que se adjunta la cuota de abastecimiento del presente Reglamento.

**LISTADO DE MOTIVOS POR EL CUAL EL TELEFONO DE USO PUBLICO ESTUVO SIN DISPONIBILIDAD**

- CÓDIGO DE CAUSA NO DISPONIBILIDAD**
- 1 ROBO
  - 2 VANDALISMO
  - 3 FENÓMENOS NATURALES (Lluvia, viento, situaciones climatológicas)
  - 4 DESASTRES NATURALES (Terremotos, Motores, 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, OVI, IDU, ornamación parabólica, Estación Base)
  - 9 MANTENIMIENTO PREVENTIVO
  - 10 MANTENIMIENTO CORRECTIVO
  - 11 ARRENDADOR ABANDONA EL SERVICIO
  - 12 ARRENDADOR NO ATIENDE EL SERVICIO
  - 13 DESPLAZAMIENTO DE POBLADORES HACIA OTRO LUGAR
  - 14 TELEFONO GUARDADO
  - 15 BAJO TRÁFICO
  - 16 IMD
  - 17 DESABASTECIMIENTO DE TARJETAS
  - 18 OTRAS CAUSAS

- CÓDIGO TIPO DE DOCUMENTO DE SUSTENTO**
- 20 DENUNCIA POLICIAL
  - 21 DOCUMENTO DE AUTORIDAD (sólo se acepta documento suscrito por persona notada en los casos que la empresa operadora acredite que el centro poblado rural no cuenta con autoridades)
  - 22 BOLETA DE SERVICIO
  - 23 RECORDER PERIODÍSTICOS
  - 24 INFORMES DE INDECI / SENAMHI
  - 25 DECRETOS DE SITUACIÓN DE EMERGENCIA
  - 26 FOTOGRAFÍAS DE LOS HECHOS
  - 27 OTROS (ESPECIFICAR)





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

**Artículo Tercero.-** 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:

**“Artículo 107-A. TRATAMIENTO DE REPORTES DE LOS TELÉFONOS PÚBLICOS RURALES**

- (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.*
- (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.*
- (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.*

**Artículo Cuarto.-** Las modificaciones e incorporaciones que aprueba la presente Resolución entrarán en vigencia el 1 de enero de 2020.

**Artículo Quinto.-** Deróguese el Reglamento sobre la Disponibilidad y Continuidad en la prestación del Servicio de Telefonía de Uso Público en Centros Poblados Rurales, aprobado por Resolución N° 158-2013-CD-OSIPTEL.

**Artículo Sexto.-** Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para la publicación en el Diario Oficial “El Peruano” de la presente Resolución.

Asimismo, se encarga a la Gerencia General, disponer las acciones necesarias para que la presente Resolución, la Exposición de Motivos, la Matriz de Comentarios así como el Informe sustentatorio N° 00151-GPRC/2019, sean publicados en el Portal Institucional (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>)

Regístrese y publíquese.




**RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ**  
Presidente del Consejo Directivo



