**REGLAMENTO SOBRE LA DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL
SERVICIO TELEFÓNICO BAJO LA MODALIDAD DE TELÉFONOS DE USO PÚBLICO EN
CENTROS POBLADOS RURALES**

**TÍTULO I
OBJETIVOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Artículo 1. OBJETIVOS

Son objetivos del presente Reglamento:

- a. 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 servicio.
- b. Establecer las obligaciones de información de las empresas operadoras
- c. Establecer los parámetros de supervisión de los servicios de telefonía de uso público, prestado por las empresas operadoras en centros poblados rurales.

Artículo 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Reglamento resulta aplicable a las empresas operadoras que brindan servicios de telefonía de uso público en Centros Poblados Rurales.

**TÍTULO II
DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**

Artículo 3. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

La empresa operadora se encuentra obligada a garantizar que el servicio de telefonía de uso público brindado en cada uno de los Centros Poblados Rurales, se encuentre operativo y a disposición de los usuarios en general.

Asimismo, es obligación de las empresas operadoras el asegurar el funcionamiento de sus redes, equipos y las condiciones de acceso al servicio, a efectos de mantener el servicio disponible.

El tiempo que el servicio de telefonía de uso público no se encuentre disponible, será considerado como Sin Acceso al Servicio.

Artículo 4. TELÉFONO DE USO PÚBLICO SIN ACCESO AL SERVICIO

Se entenderá que un Teléfono de Uso Público se encuentra Sin Acceso al Servicio cuando:

- No se puede generar y/o recibir llamadas.
- No se puede acceder al local donde se brinda el servicio, por encontrarse cerrado.
- Encontrándose físicamente en el local del encargado de brindar el servicio, el Teléfono de Uso Público no se encuentra disponible al público por anomalías técnicas, negativa expresa del Encargado en atender el servicio, desabastecimiento de tarjetas o cualquier tipo de acción que involucre la imposibilidad de utilizar el servicio.
- Sea declarado por la empresa operadora como Sin Acceso al Servicio.

El tiempo durante el cual un Teléfono de Uso Público no se encuentre disponible al público por caso fortuito o fuerza mayor, no será computado como Sin Acceso al Servicio siempre que dicha situación haya sido comunicada y acreditada, conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento.

No se considera en la evaluación del tiempo Sin Acceso al Servicio, el destinado para la realización de mantenimientos, mejoras tecnológicas o reubicación del servicio, siempre que sean comunicados al OSIPTEL y acreditados conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento.

Artículo 5. TELEFONÍA DE USO PÚBLICO A TRAVÉS DE LOCUTORIOS

La empresa operadora que decida operar el servicio de telefonía de uso público, a través de un locutorio, deberá garantizar que todos los teléfonos de uso público del locutorio tengan activada no sólo la opción de llamada, sino también la de recepción de llamadas.

Para ello, las empresas operadoras podrán implementar, entre otras, 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, deberán remitir el registro de tráfico entrante y saliente de todos los teléfonos del locutorio.

Para la evaluación de la disponibilidad del servicio brindado a través de locutorios, sólo se tomarán en cuenta los teléfonos configurados para llamadas entrantes y salientes.

Artículo 6. TIEMPO SIN ACCESO AL SERVICIO POR DESABASTECIMIENTO DE TARJETAS

La empresa operadora que brinde el servicio de telefonía de uso público que requiera para su acceso únicamente la utilización de tarjetas de pago, deberá mantener constantemente abastecido al Centro Poblado Rural con dichas tarjetas de pago para garantizar la disponibilidad del servicio.

El tiempo Sin Acceso al Servicio por desabastecimiento de tarjetas de pago, para el caso de los teléfonos de uso público que utilicen únicamente dicho sistema de manera permanente o temporal, será computado desde la fecha del reporte de dicha situación hasta la fecha que la empresa operadora acredite la provisión efectiva de las tarjetas de pago, recargas o pines,

Para el caso de los locutorios o servicios de telefonía de uso público similares, la falta de recargas o pines, se considerará como desabastecimiento de tarjetas.

La empresa operadora que realice el bloqueo de reconocimiento de monedas por motivo de deuda (Inhibición de Monedas por Deuda - IMD), deberá garantizar que desde dicho Teléfono de Uso Público se puedan realizar llamadas utilizando tarjetas de pago u otro medio de pago. En este caso, el tiempo Sin Acceso al Servicio se contará desde la fecha de activación de dicho bloqueo hasta la fecha efectiva de abastecimiento de tarjetas.

Se excluye el término de la distancia, para los casos acreditados en que la provisión de las tarjetas de pago se produzca de manera física, con desplazamiento hacia el Centro Poblado Rural.

Corresponderá a la empresa operadora acreditar el abastecimiento de las tarjetas de pago o la existencia de algún otro medio de pago habilitado a disposición de los usuarios.

Artículo 7. TIEMPO SIN ACCESO AL SERVICIO POR INTERRUPCION DEL PORTADOR O FALTA DE ENERGIA ELECTRICA

El tiempo durante el cual el Teléfono de Uso Público no se encuentre disponible, debido a la interrupción del servicio portador de otra empresa operadora que le sirve de transporte, no será tomado en cuenta para el cómputo del tiempo Sin Acceso al Servicio. Corresponde a la empresa operadora solicitar la exclusión correspondiente, mencionando el código de identificación del reporte de interrupción del servicio, asignado por la empresa que le brinda el servicio portador.

Asimismo, el tiempo durante el cual el Teléfono de Uso Público no se encuentre disponible, debido a una interrupción del servicio de energía eléctrica no imputable a la empresa operadora, no será tomado en cuenta para el cómputo del tiempo Sin Acceso al Servicio. Corresponde a la empresa operadora acreditar ante el OSIPTEL la interrupción del servicio de energía eléctrica.

En ambos casos, la empresa operadora deberá haber adoptado las medidas correspondientes para velar por la disponibilidad del servicio, con la diligencia debida.

Artículo 8. TIEMPO SIN ACCESO AL SERVICIO POR REPARACIÓN DEL EQUIPAMIENTO

Para los casos de averías del equipamiento, que no sean producidas por caso fortuito o fuerza mayor, no corresponde solicitar la exclusión del tiempo Sin Acceso al Servicio; sin embargo, se descontará el término de la distancia contados desde el día siguiente de producido el evento, siempre que la reparación en campo sea acreditada con la respectiva boleta de reparación. El formato de la información mínima que debe contener una boleta de reparación para ser aceptada se encuentran en el Anexo 03.

Artículo 9. MEJORAS TECNOLÓGICAS Y/O REUBICACIÓN DEL SERVICIO

En caso la empresa operadora requiera realizar trabajos de mantenimiento preventivo, mejoras tecnológicas en su infraestructura y/o la reubicación del Teléfono de Uso Público dentro del mismo Centro Poblado Rural, generando que el servicio no se encuentre disponible, dicho período no será computado como Sin Acceso al Servicio siempre que la empresa operadora informe previamente dicha situación al OSIPTEL, con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles a su ejecución, indicando la fecha de inicio y fecha de fin de dichos trabajos.

El plazo de duración de los trabajos de mantenimiento preventivo, mejoras tecnológicas en su infraestructura y/o reubicación del Teléfono de Uso Público no podrá exceder los quince (15) días calendario, debiendo ser propuesto y sustentado por la empresa operadora y previamente autorizado por la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

Artículo 10. CENTRO POBLADO RURAL SIN ACCESO AL SERVICIO

Se considera que un Centro Poblado Rural se encuentra Sin Acceso al Servicio si más del 50% de los Teléfonos de Uso Público instalados en el Centro Poblado Rural, se encuentran Sin Acceso al Servicio. La empresa operadora no podrá mantener, un

Centro Poblado Rural cada año calendario, Sin Acceso al Servicio un período mayor a treinta (30) días calendario, consecutivos o no.

TÍTULO III

NUEVAS INSTALACIONES Y TRASLADOS DEL SERVICIO

Artículo 11. INSTALACIÓN CON PERIODO DE PRUEBA

La empresa operadora que desee instalar el servicio de telefonía de uso público en un nuevo Centro Poblado Rural deberá comunicarlo previamente al OSIPTEL, pudiendo solicitar contar con un período de prueba no mayor de tres (3) meses, contados a partir de la fecha de instalación.

La empresa operadora está obligada a informar a las autoridades y a la población del centro poblado rural, respecto a que la instalación se realiza con período de prueba, así como sus condiciones y duración.

Durante dicho período, el servicio de telefonía de uso público será supervisado pero sus incumplimientos no constituirán infracciones, a excepción del incumplimiento de la obligación contenida en párrafo precedente. Una vez culminado el período de prueba la empresa operadora asumirá todas las responsabilidades contempladas en el presente Reglamento.

Las características de la instalación con período de prueba y su duración serán comunicadas por la empresa operadora, de acuerdo a lo contemplado en el Anexo 07 del presente Reglamento.

Luego de expirado el período de prueba, la empresa operadora tendrá un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados desde el último día hábil del tercer mes, para comunicar al OSIPTEL su decisión de continuar o no brindar el servicio en el Centro Poblado Rural.

Artículo 12. TELEFONÍA DE USO PUBLICO EN PERÍODO DE OBSERVACIÓN

En caso un Centro Poblado Rural tenga bajo tráfico o dificultades para continuar brindando el servicio, la empresa operadora podrá solicitar al OSIPTEL o éste podrá disponer el inicio de un período de observación mediante el cual se evaluará la posibilidad de reubicarlo en otro Centro Poblado Rural, de ser el caso. El periodo de observación será como máximo de tres (3) meses contados a partir del día siguiente de la aprobación de OSIPTEL, conforme al procedimiento establecido en el Anexo 06.

Si el OSIPTEL aprueba la inclusión del Centro Poblado Rural en un período de observación, la empresa operadora debe hacer de conocimiento de las autoridades y de la población del centro poblado rural donde se instaló el servicio, sobre el inicio del periodo de observación y su eventual reubicación.

Durante el periodo de observación, el OSIPTEL supervisará el Teléfono de Uso Público en observación y la empresa operadora deberá optimizar su gestión, con el propósito de dilucidar si el bajo tráfico obedece a la ausencia de demanda por el servicio.

Si luego del periodo de observación se evalúa que procede la reubicación por ausencia de demanda, no corresponderá la aplicación de las sanciones establecidas en el presente Reglamento. Asimismo, se establecerá un plazo no mayor de dos (2) meses para que la empresa operadora efectúe dicha reubicación.

TÍTULO IV
OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN DE LA EMPRESA OPERADORA

Artículo 13. REPORTE MENSUAL DE OCURRENCIAS

La empresa operadora deberá remitir al OSIPTEL, con una periodicidad mensual, un informe que contenga las Ocurrencias y Solicitudes de Exclusión, por cada uno de los teléfonos de uso público Sin Acceso al Servicio durante el mes o ciclo de facturación inmediato anterior.

El informe de ocurrencias deberá ser presentado en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la culminación del mes materia de evaluación, debiendo ser presentado de acuerdo al formato establecido en el Anexo 04.

La empresa operadora deberá acreditar cada una de las Solicitudes de Exclusión en un plazo máximo de sesenta (60) días calendario, contados a partir del vencimiento del plazo señalado en el párrafo precedente. No se admitirá la presentación de acreditaciones posteriores, salvo que se acredite el caso fortuito o la fuerza mayor para la obtención de la documentación a presentar.

La Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL remitirá a las empresas operadoras, en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir de la vigencia de la norma, los medios probatorios de referencia para la acreditación de los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor, pudiéndolos actualizar o variar de considerarlo conveniente.

Si la empresa operadora optara por realizar la inhibición de monedas por deuda, deberá incluir en el reporte de ocurrencias la fecha en que se realizó dicha inhibición así como la fecha efectiva de abastecimiento de tarjetas por cada Teléfono de Uso Público, así como la fecha en que se desactive la inhibición de monedas por deuda.

Si la empresa operadora no presenta la acreditación de la Solicitud de Exclusión en el plazo establecido o si el OSIPTEL declara improcedente la acreditación presentada por la empresa operadora, el Teléfono de Uso Público se considerará Sin Acceso al Servicio durante el periodo correspondiente.

Artículo 14. REPORTE MENSUAL DE TRÁFICO

La empresa operadora deberá remitir al OSIPTEL, con una periodicidad mensual, un informe que contenga el total de minutos de tráfico diario por cada Teléfono de Uso Público, diferenciando tráfico entrante y saliente, así como el tráfico entrante y saliente originado desde servicios móviles e identificando los días en que dicho Teléfono de Uso Público se haya encontrado sin tráfico alguno.

El informe deberá ser presentado en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la culminación del mes materia de evaluación, debiendo ser presentado de acuerdo al formato establecido en el Anexo 05.

Artículo 15. REPORTE DE ACTUALIZACIÓN

Si una empresa operadora realiza una instalación, traslado, cambio de número, variación de arrendador, modificación del horario de atención, variación tecnológica o baja del servicio de telefonía de uso público, deberá remitir al OSIPTEL un reporte que contenga la actualización de la información vinculada al estado de todos los teléfonos de uso público que le corresponden.

Dicha información deberá ser presentada en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la culminación del mes en que se produjo la el supuesto detallado en el párrafo precedente.

Artículo 16. VIA ADICIONAL PARA REQUERIMIENTOS DE INFORMACION

El OSIPTEL podrá requerir información y obtener las respuestas de las empresas operadoras, respecto a la situación de los reclamos de usuarios, respecto a las observaciones del OSIPTEL sobre los informes mensuales y consultas adicionales que considere convenientes, a través de la remisión de un correo electrónico siempre que se pueda dejar constancia de la recepción o acuse de recibo.

Para tal efecto, las empresas operadoras deberán remitir la dirección o direcciones de correo electrónico del personal que designe para tal fin.

Artículo 17. ARCHIVO DE INFORMACIÓN Y REGISTROS

La empresa operadora se encuentra obligada a conservar y mantener a disposición del OSIPTEL, toda la información que sirve de sustento a cada una de las declaraciones que sean efectuadas dentro del marco del presente Reglamento, por un plazo máximo de tres (3) años contados desde la fecha en que tal información fue generada.

Asimismo, deberá de conservar y mantener a disposición del OSIPTEL, durante el plazo mínimo de tres (3) años contados desde la fecha en que la misma se generó, los tráficos, ocurrencias, CDRs, reportes de averías, reclamos, desabastecimiento de tarjetas, tickets y/o códigos de reportes y llamadas, documentos y toda información que permita la verificación del cumplimiento del presente Reglamento.

En el caso de teléfonos de uso público que utilicen tarjetas de pago, la empresa operadora deberá llevar un registro que permita identificar las llamadas efectuadas por cada una de sus tarjetas de pago, así como de los puntos de venta en que dichas tarjetas se comercialicen, por cada Centro Poblado Rural.

TÍTULO VI ATENCIÓN AL USUARIO

Artículo 18. HORARIO DE ATENCIÓN

La empresa operadora deberá informar a OSIPTEL, a más tardar el 15 de enero de cada año, el horario de atención del Teléfono de Uso Público de cada uno de sus teléfonos de uso público, e informar previamente cualquier modificación a éste.

El horario de atención de un Teléfono de Uso Público no podrá ser menor a doce (12) horas diarias, salvo previa autorización del OSIPTEL. Dicho horario de atención podrá ser segmentado o por bloques, entre las 06:00 horas y las 22:00 horas, por cada día.

La empresa operadora deberá poner en conocimiento de los usuarios el horario de atención al público, a través de un cartel informativo, colocado en un lugar visiblemente notorio y cercano a su ubicación.

La empresa operadora se encuentra obligada a cumplir el horario de atención, que haya sido declarado al OSIPTEL.

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

Artículo 19. NÚMERO TELEFÓNICO GRATUITO PARA REPORTES

La empresa operadora deberá poner a disposición de los usuarios un número telefónico gratuito exclusivo para la atención de los usuarios del servicio de telefonía de uso público en los Centros Poblados Rurales, mediante el cual se permita la realización de los reportes de avería, desabastecimiento de tarjetas de pago y cualquier otro inconveniente que impida u obstaculice el acceso al servicio. Asimismo, deberá grabar y conservar la información correspondiente a cada uno de los reportes efectuados.

La empresa operadora deberá asignar a cada reporte un código correlativo, así como dar respuesta al reporte formulado por el usuario en un plazo no mayor de diez (10) días calendario, a través de un mecanismo que deje constancia de su recepción. Asimismo, dicha respuesta deberá estar disponible para ser informada al usuario en su totalidad, a través del número gratuito. Dicha respuesta deberá ser remitida a la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL.

La empresa operadora deberá llevar un registro correlativo de los reportes señalados en el párrafo precedente, donde figure la fecha de reporte y la fecha de solución del inconveniente. Para el caso de desabastecimiento de tarjetas, deberá indicar la fecha del reporte y la fecha de abastecimiento efectiva.

Artículo 20. LOCUCIONES Y TONOS

Las locuciones y tonos que se utilicen para identificar el estado de un Teléfono de Uso Público, deberán corresponder a la situación real del intento de llamada, permitiendo diferenciar el tono de ocupado, tono de avería, locución informativa que el número no existe, entre otros.

TÍTULO VII CONTINUIDAD DEL SERVICIO

Artículo 21. CONTINUIDAD DEL SERVICIO

La empresa operadora está obligada a brindar el servicio de telefonía de uso público de manera continua, de manera tal que el servicio permanezca en el Centro Poblado Rural, de acuerdo a lo establecido en su Contrato de Concesión.

Artículo 22. IMPEDIMENTO DE REALIZAR ACCIONES SIN CONOCIMIENTO DEL OSIPTEL

La empresa operadora se encuentra impedida de realizar traslados dentro del Centro Poblado Rural, suspensiones, y/o bajas del servicio de telefonía de uso público, sin conocimiento del OSIPTEL.

La empresa operadora está impedida de retirar o abandonar el servicio de telefonía de uso público en un Centro Poblado Rural, sin la opinión favorable expresa del OSIPTEL.

TITULO VIII. DE LA SUPERVISIÓN

Artículo 23. TIEMPO DE INDISPONIBILIDAD MÍNIMA COMPUTABLE

Para efectos del tiempo de disponibilidad anual, establecido en el artículo 3° del presente Reglamento, se contabilizará el tiempo Sin Acceso al Servicio que haya

superado un día continuo de indisponibilidad. Para efectos del presente Reglamento, el día es igual al horario de atención del servicio en el Centro Poblado Rural.

Sin perjuicio de ello, en el informe de ocurrencias correspondiente se deberá registrar y remitir en su totalidad las horas Sin Acceso al Servicio.

TÍTULO IX POLÍTICA DE INCENTIVOS, INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 24. POLÍTICA DE INCENTIVOS

En concordancia con la normativa vigente y siempre que no exista una resolución con sanción firme, teniendo en cuenta la gradación, intensidad y proporcionalidad de los incumplimientos, la empresa operadora podrá solicitar a OSIPTEL la aplicación de beneficios, si se compromete a efectuar, según sea el caso, a:

- a. La expansión del servicio en centros poblados rurales que no cuenten con servicios de telecomunicaciones.
- b. El incremento de prestaciones de servicio u otros servicios, como acceso a Internet, en el mismo o en otros Centros Poblados Rurales.

El OSIPTEL luego de aprobar el compromiso de expansión o incremento de prestaciones, comprobará su implementación y tomará por cumplido el compromiso de la empresa operadora.

TÍTULO X INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 25. INFRACCIONES LEVES

La empresa operadora que incumpla cualquiera de las obligaciones contempladas en los artículos: 6, 8, 9, 11, 12 y 18 (tercer párrafo) del presente Reglamento incurrirá en infracción leve.

Asimismo, la empresa operadora que incumpla la obligación contenida en el artículo 10º del presente Reglamento, incurrirá en una infracción leve por Cada Centro Poblado Rural.

Artículo 26. INFRACCIONES GRAVES

La empresa operadora que incumpla cualquiera de las obligaciones contempladas en los artículos: 13, 14, 15, 16, 17, 18 (primer, segundo y cuarto párrafo), 22 (primer párrafo), 23 y el compromiso que se aprobase en aplicación de lo dispuesto en el artículo 24 del presente Reglamento incurrirá en infracción grave.

Artículo 27. INFRACCIONES MUY GRAVES

La empresa operadora que incumpla cualquiera de las obligaciones contempladas en los artículos 21 y 22 (segundo párrafo) del presente Reglamento incurrirá en infracción muy grave.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES

- Primero. En caso de las empresas operadoras que hubieran recibido recursos de FÍTEL, para la instalación de Teléfonos de Uso Público en Centros Poblados Rurales, les serán aplicables las disposiciones del presente Reglamento en cuanto no se opongan a las obligaciones contractuales, técnicas y legales asumidas por las mismas, derivadas del financiamiento otorgado por FÍTEL.
- Segundo. Para el período de supervisión del año 2012, los requerimientos relativos a la remisión de información se realizarán de acuerdo a lo establecido a la Resolución N° 069-2002-CD/OSIPTEL. Mientras que su evaluación será realizada de acuerdo a la metodología propuesta en el presente Reglamento.
- Tercero. Las empresas operadoras tienen un plazo de treinta (30) días hábiles contados a partir de la aprobación del presente Reglamento, para presentar al OSIPTEL una relación que contenga las locuciones y/o tonos que se utilicen para identificar el estado de un Teléfono de Uso Público, diferenciando el tono de ocupado, tono de avería, locuciones informativas, entre otros.
- Cuarto. En un plazo máximo de treinta (30) días calendario contados a partir de la vigencia del presente Reglamento, las empresas operadoras deberán remitir la información actualizada del horario de atención correspondiente a cada uno de sus teléfonos de uso público.
- Quinto. La empresa operadora remitirá 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. El OSIPTEL verificará que todos los aparatos telefónicos tengan la opción de efectuar y recibir llamadas, antes y después de la implementación del Hunting, de ser el caso.