

ANEXO 07
RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES

	INFRACCIÓN	SANCIÓN
1	<p>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.</p> <p>El incumplimiento será evaluado anualmente, por cada Centro Poblado.</p>	LEVE
2	<p>La empresa operadora incurrirá en infracción leve cuando, durante el período de observación (Anexo 5):</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>La infracción será evaluada por cada solicitud.</p>	LEVE
3	<p>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°).</p> <p>El incumplimiento mencionado en el párrafo anterior será evaluado de manera trimestral.</p>	LEVE
4	<p>Incurrirá en infracción grave la empresa operadora que no cumpla con conservar y mantener a disposición del OSIPTEL por un período mínimo de tres (3) años, la siguiente información (artículo 14°):</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	<p>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</p>	LEVE

	<p>servicio instalado en el local, con independencia de la operatividad del servicio (artículo 15°).</p> <p>La infracción será evaluada por local de atención.</p> <p>El incumplimiento mencionado en el párrafo anterior será evaluado por periodo anual.</p>	
6	<p>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°).</p> <p>La infracción será evaluada por local de atención.</p> <p>El incumplimiento mencionado en el párrafo anterior será evaluado por periodo anual.</p>	LEVE
7	<p>Incurrirá en infracción leve la empresa operadora que no cumpla con (artículo 16°):</p> <p>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;</p> <p>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,</p> <p>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.</p> <p>Los incumplimientos mencionados en los párrafos anteriores serán evaluados por periodo anual.</p>	LEVE
8	<p>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°).</p> <p>Los incumplimientos mencionados en el párrafo anterior serán evaluados por periodo anual.</p>	MUY GRAVE
9	<p>La presentación de información falsa, incompleta o inexacta, respecto de la información proporcionada por la empresa operadora en el cumplimiento del presente Reglamento, será evaluada de acuerdo a lo previsto en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, por cada periodo anual.</p>	