

# **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 regirá 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 REPORTES**

- 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.