

**Comentarios al Proyecto de *REGLAMENTO SOBRE LA DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO BAJO LA MODALIDAD DE TELÉFONOS PÚBLICOS EN CENTROS POBLADOS RURALES***  
 Resolución de Consejo Directivo N° 166 - 2012-CD/OSIPTEL  
 Publicada el 15 de noviembre de 2012

Nota.- Los comentarios presentados en la siguiente matriz han sido transcritos textualmente.

**COMENTARIOS RECIBIDOS:**

<b>Comentarios al articulado del Reglamento</b>	
<b>Artículo 1°</b>	<p><b>OBJETIVOS</b>                      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.</p>
<b>Comentarios recibidos</b>	<p><b>AMERICA MOVIL PERU S.A.C. (en adelante CLARO)</b></p> <p>El Reglamento debe considerar entre sus objetivos el fomentar el desarrollo de inversiones en el sector rural. Es importante se considere la necesidad de flexibilizar las condiciones y obligaciones exigidas a las empresas operadoras para permitir un mayor crecimiento y desarrollo del servicio de telefonía pública en otras zonas rurales del país. La regulación rígida y sancionadora contenida en el Proyecto de Reglamento desalienta las inversiones en el sector y establece un esquema más duro que el contenido en el Reglamento vigente, que como es de público conocimiento sólo ha producido márgenes negativos crecientes en la porción rural de las empresas que han ingresado a dicho sector.</p> <p>En tal sentido, es necesario erradicar el concepto de disponibilidad propuesto en el presente Proyecto en tanto su incorporación implica mayores obligaciones y responsabilidades para las empresas operadoras, que desvían el propósito primigenio de fomento de inversión y expansión de las telecomunicaciones en el sector rural, abarcando incluso responsabilidades ajenas al control de las mismas, tal como desarrollaremos en los artículos presentadas a continuación.</p> <p>Propuesta de modificación de texto:  <u>Artículo 1. OBJETIVOS</u>  <i>Son objetivos del presente Reglamento:</i>  <i>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 operatividad y la continuidad del servicio.</i>  <i>b. Establecer las obligaciones de información de las empresas operadoras.</i>  <i>c. Establecer los parámetros de supervisión de los servicios de telefonía de uso público, prestado por las empresas operadoras en</i></p>

		<p>centros poblados rurales.</p> <p>d. Fomentar el desarrollo de inversiones por parte de las empresas operadoras para la prestación del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales.</p>
	<p><b>GILAT TO HOME PERÚ S.A. (GILAT)</b></p>	<p>Consideramos que el objetivo del presente reglamento es establecer los parámetros de calidad con los cuales se medirá continuidad del servicio. Entendiéndose a ésta como aquella prestación del servicio efectiva y permanente.</p> <p>Por otro lado, con relación a establecer dentro de los objetivos del presente Reglamento las obligaciones de información por parte de la empresa operadora, respetuosamente discrepamos de la posición del Organismo Regulador, puesto que consideramos que dentro de los objetivo de un Reglamento que buscar medir los estándares de calidad de la prestación de un servicio no puede establecerse como uno de sus objetivos la remisión de información, máxime si consideramos que dicha facultad la tiene el OSIPTEL dentro sus funciones.</p>
	<p><b>NEXTEL DEL PERÚ S.A. (en adelante, Nextel)</b></p>	<p>Al respecto hacemos de su conocimiento que compartimos la opinión de OSIPTEL en el sentido que resulta de suma importancia preservar la disponibilidad y continuidad en la prestación del servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos en centros poblados rurales, entendiéndose a la continuidad como la obligación de la empresa concesionaria de prestar el servicio de telefonía de uso público de manera continua, permaneciendo en el centro poblado durante el tiempo estipulado en su contrato de concesión.</p>
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>Respecto de los comentarios de CLARO, no es posible cambiar el concepto denominado “operatividad” por la “disponibilidad” debido a los aspectos contenidos en la exposición de motivos sobre el concepto y alcance de la “disponibilidad” así como la importancia que el OSIPTEL asigna a la regulación de la telefonía de uso público en los centros poblados rurales del Perú. Sin embargo, de su propuesta se extrae el literal “d. Fomentar el desarrollo de inversiones por parte de las empresas operadoras para la prestación del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales”, aspecto que será considerado en la Exposición de Motivos del presente Reglamento.</p> <p>En cuanto a los comentarios de GILAT y NEXTEL, el objetivo del presente Reglamento es establecer las condiciones mínimas a las que las empresas operadoras están obligadas a cumplir y quedan precisadas en el literal a) que engloban tanto la disponibilidad, como la continuidad del servicio en centros poblados rurales. No obstante, se ha previsto la necesidad de aclarar que los centros poblados rurales incluyen los de preferente interés social, siempre que éstos cumplan con los requisitos establecidos en el artículo 10° del Título III del Anexo 1 del Decreto Supremo N° 024-2008-MTC.</p> <p>Respecto de establecer dentro de los objetivos las obligaciones de información, se ha considerado tomar en cuenta el hecho de que los objetivos descritos en los literales b) y c) se desprenden del contenido del propio Reglamento, por lo que consideramos apropiada la sugerencia de suprimir dichos literales.</p> <p>Atendiendo a lo expuesto se modifica la redacción del texto.</p>	

<b>Versión Final del Artículo</b>	<b>OBJETIVO</b> 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.	
<b>Artículo 2°</b>	<b>ÁMBITO DE APLICACIÓN</b> El presente Reglamento resulta aplicable a las empresas operadoras que brindan servicios de telefonía de uso público en Centros Poblados Rurales.	
<b>Comentarios recibidos</b>	<b>CLARO</b>	<p>Sobre este punto es necesario revisar el concepto de Centros Poblados Rurales establecido en el Glosario de Términos del Anexo 1.</p> <p>El Reglamento debe considerar dentro de su ámbito a las operadoras que brindan servicios en Centro Poblados Rurales donde no existan otras alternativas de comunicación para los usuarios, teniendo en cuenta que la existencia de otros servicios, tales como telefonía fija de abonado o móvil, aseguran la continuidad del servicio de telefonía. En tales casos, los usuarios tendrán otras alternativas de comunicación, las que al encontrarse en competencia generarán mejores indicadores de calidad y continuidad en beneficio de los usuarios. Lo antes expuesto se sustenta en una regulación para la competencia, esto es, que sea el propio Regulador quien introduzca competencia a través de su normativa, generando incentivos en las empresas operadoras para expansión de infraestructura y prestación de servicios a través de otras modalidades que no necesariamente impliquen teléfonos públicos.</p> <p>Para tal efecto proponemos que el Glosario de Términos precise los Centros Poblados Rurales excluidos del ámbito de la norma.</p> <p><i>Propuesta de modificación de texto:</i>  <b>Artículo 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN</b>  <i>El presente Reglamento resulta aplicable a las empresas operadoras que brindan servicios de telefonía de uso público en Centros Poblados Rurales.</i></p>
	<b>GILAT</b>	<p>Sobre este punto, consideramos importante señalar que el ámbito de aplicación debe ser aquel servicio telefónico en la modalidad de teléfonos públicos instalados en centros poblados rurales, precisándose además que aquellos instalados en el marco de un contrato de financiamiento suscrito con FITEC se encontraran dentro de su ámbito una vez haya concluido o no se encuentre vigente éste Último.</p> <p>La precisión antes mencionada se sugiere en el marco que los recursos públicos deben ser utilizados de manera eficiente, en ese contexto entendemos que el hecho que coexistan en un mismo tiempo el presente reglamento y el contrato de financiamiento, el Estado realizaría una doble supervisión (FITEC/OSIPTEL) y por ende un uso no eficiente de sus recursos. Asimismo, en muchos casos las obligaciones contraídas en el marco del Contrato de financiamiento se superponen a las obligaciones establecidas en el presente reglamento, por lo que a fin de evitar vulnerar el principio non bis ídem, toda vez que el incumplimiento de obligaciones establecidas en ambos casos</p>

		<p>traen como consecuencias jurídicas penalidades y/o sanciones por un mismo generador, sugerimos que este reglamento sea aplicado a aquellos operadores de telecomunicaciones que haya culminado la vigencia de su Contrato de Financiamiento suscrito en su oportunidad con el FITEL.</p>
	<p><b>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (en adelante, TELEFÓNICA)</b></p>	<p>El Reglamento de Continuidad Rural vigente, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 069-2002-CD/OSIPTEL (en adelante, RCR), excluye del ámbito de su aplicación a aquellos centros poblados rurales que son atendidos y se encuentran dentro del área de influencia de una central de conmutación de telefonía fija o de su unidad remota, en tanto reconoce que lo principal no es la existencia de uno u otro servicio, sino de <i>comunicación</i>:</p> <p>"(...) se excluye de la aplicación del presente Reglamento a aquellos centros poblados que son atendidos y se encuentran dentro del área de influencia de una central de conmutación o de su unidad remota debido a <i>que, en los mismos, sus habitantes, cuentan con más opciones de comunicación</i>".</p> <p>El crecimiento de la telefonía móvil y de los servicios inalámbricos muestra que hoy la telefonía pública fija no es el servicio que se use más, todo lo contrario es posible apreciar no sólo que se usa menos sino que es de prever que desaparecerá. Lo que sería una mala noticia sólo si no existiera un sustituto, pero lo hay y es mejor, pues agrega a la comunicación, la movilidad.</p> <p>Por otra parte, la convergencia de redes y servicios refuerza el principio de neutralidad tecnológica y lleva a eliminar la regulación particular de servicios para dar paso a servicios múltiples y sustitutos de modo transparente, <i>todos ellos</i> con atributos de universalidad, precios asequibles, y disponibilidad.</p> <p>Por lo dicho, consideramos necesario introducir nuevamente de modo expreso la exclusión de las poblaciones atendidas por servicios fijos residenciales y móviles de la aplicación del Reglamento, en el Proyecto de "Reglamento sobre la Disponibilidad y Continuidad en la Prestación del Servicio Telefónico bajo la modalidad de Teléfonos Públicos en Centros Poblados Rurales" (en adelante, el Proyecto). Lo contrario, sería un retroceso que desconoce el avance de los servicios móviles y de las condiciones actuales del servicio de telefonía rural, que cada día presentan menos uso.</p> <p>Finalmente es importante indicar que el sobre costo que implica el sostenimiento de cualquier servicio en áreas rurales hace necesario crear incentivos a quienes invierten en las mismas.</p> <p>En este punto, es pertinente invocar algunos Principios de Acción de OSIPTEL, establecidos por el Decreto Supremo N° 008-2001-PCM (en adelante, el Reglamento de OSIPTEL), particularmente, el Principio de Análisis de Decisiones Funcionales:</p> <p>"Artículo 13.- Principio de Análisis de Decisiones Funcionales <i>El análisis de las decisiones funcionales del OSIPTEL tendrá en</i></p>

	<p><i>cuenta sus efectos en los aspectos de fijación de tarifas, calidad, incentivos para la innovación, condiciones contractuales y todo otro aspecto relevante para el desarrollo de los mercados y la satisfacción de los intereses de los usuarios. En tal sentido, deberá evaluarse el impacto que cada uno de estos aspectos tiene en las demás materias involucradas".</i></p> <p>En relación a la satisfacción de los intereses de los usuarios, es una realidad innegable que la Telefonía Pública rural se encuentra en crisis debido a una significativa reducción de la demanda local de los teléfonos de uso público (TUP) originada sobre todo por la llegada de los servicios móviles. Así, el informe Final de "Evaluación de resultados de los Proyectos Rurales de FITEL y línea de base para la continuidad de servicios a cargo de OSIPTEL", Junio 2011, encargado por OSIPTEL a ESAN (en adelante, Informe ESAN), señala lo siguiente:</p> <p>"El servicio de mayor uso en las localidades rurales con presencia de telefonía de uso público es la telefonía móvil 93.8% en comparación con un 3.9% de la telefonía pública".</p> <p>"En el caso de las localidades con presencia evidente e incremental de cobertura móvil, el mantenimiento de los teléfonos públicos FITEL no representa ninguna utilidad para la población."</p> <p>"(•••) el parque disponible [TUP] se viene degradando innecesariamente con grave perjuicio para el Estado, con sobre costos al operador y al regulador (por necesidad de supervisión sobre localidades de casi cero tráfico) y nulo beneficio para el poblador".</p> <p>Por ello, entre sus recomendaciones incluye lo siguiente:</p> <p>"Promover una reorientación del enfoque de los proyectos FITEL, desde un enfoque orientado hacia el acceso universal hacia un enfoque de servicio universal en las localidades donde el FITEL ha intervenido con telefonía pública".</p> <p>El acceso universal no puede ser equiparado ya con la telefonía pública. Es imperativo una reorientación del enfoque y régimen reglamentario, en concordancia con el Decreto Supremo N° 003-2007-MTC que incorporó el Título I Lineamientos para Desarrollar y Consolidar la Competencia y la Expansión de los Servicios de Telecomunicaciones en el Perú al Decreto Supremo N° 020-98-MTC (en adelante, los Lineamientos) que contienen una nueva concepción de Acceso Universal entendido como: "El acceso en el territorio nacional a un <i>conjunto</i> de servicios de telecomunicaciones esenciales capaces de transmitir voz y datos, como telefonía fija, servicios móviles, larga distancia, portador local, internet entre otros". En efecto, los Lineamientos no equiparan el acceso universal a la telefonía pública, pero es necesario que la regulación especial siga las directrices definidas por los Lineamientos.</p> <p>El hecho que el crecimiento de la telefonía móvil en las áreas rurales tenga una simultaneidad sintomática con el declive del tráfico de los TUP, lo reconoce la propia Exposición de Motivos del Proyecto:</p> <p><b>"/. CONSIDERACIONES GENERALES</b></p> <p>(. .) Sin embargo, <i>debido al avance de la tecnología y de los servicios, la situación de los teléfonos públicos rurales ha</i></p>
--	---

	<p><i>cambiado sustancialmente, fundamentalmente por la llegada de los servicios móviles a los Centros Poblados Rurales. Esto último ha originado el desuso de los teléfonos de uso público y la consecuente disminución de su tráfico, el cual ha sido muy drástico en algunos Centros Poblados Rurales, llegando a poner en riesgo la sostenibilidad futura del servicio".</i></p> <p><i>En este contexto, no se justifica el impulso y creación de mecanismos legales y formales para forzar el uso y permanencia de un servicio de telecomunicaciones que va perdiendo drásticamente demanda. La lógica es la misma si se intentase mantener, vía reglamentación, el servicio de telégrafo. El Proyecto no toma en cuenta que las preferencias e intereses de los usuarios se inclinan inexorablemente por el servicio móvil.</i></p> <p><i>Según los resultados de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) que realizó el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el segundo trimestre 2012, (<a href="http://www.andina.com.pe/Espanoi/noticia-el-626-hogares-rurales-peruanos-accede-atelefonia-celular-senala-inei-441284.aspx">http://www.andina.com.pe/Espanoi/noticia-el-626-hogares-rurales-peruanos-accede-atelefonia-celular-senala-inei-441284.aspx</a>), en centros poblados rurales, la penetración del servicio móvil a nivel de hogares es de 62.6%. Esta encuesta se realiza en poblaciones rurales independientemente de que Tengan cobertura móvil o no; con lo cual, el resultado en las localidades que tienen cobertura móvil sería evidentemente mayor, si tomamos en cuenta además que la definición de centro poblado rural de INEI es más restringida que la de OSIPTEL, pues el Reglamento se aplica también a localidades urbanas según datos de INEI. Esta información también se encuentra en el anuario de OSIPTEL del 2012 <a href="http://www.osiptel.gob.pe/WebSiteAjax/Archivos/Publicaciones/Informe de Gestión 2007 -2012.pdf">http://www.osiptel.gob.pe/WebSiteAjax/Archivos/Publicaciones/Informe de Gestión 2007 -2012.pdf</a>).</i></p> <p><i>Es importante considerar que el Proyecto contiene una reglamentación que incluye parámetros y obligaciones formales, en base a los cuales se realizarán supervisiones y dará inicio a procedimientos sancionadores, lo cual no agrega valor para los pobladores ni para el Estado, sólo agrava la situación de los concesionarios en este ámbito de gestión; lo cual no es congruente con el artículo 19° del Reglamento General de OSIPTEL que establece como objetivo específico de su acción, facilitar el desarrollo eficiente de los servicios de telecomunicaciones:</i></p> <p><i>"Artículo 19.- Objetivos específicos del OSIPTEL</i></p> <p><i>g. Facilitar el desarrollo, modernización y explotación eficiente de los servicios de telecomunicaciones".</i></p> <p><i>La creación de parámetros formales de medición y de reportes no agrega valor al servicio.</i></p> <p><i>Todo lo contrario, encarece injustificadamente su prestación, y eleva el riesgo de insostenibilidad del negocio rural.</i></p> <p><i>Por tal motivo, solicitamos reconsiderar la eliminación de la exclusión prevista en el RCR vigente, manteniéndola e integrándola, de modo que se incluya a los centros poblados rurales que son atendidos por cualquier modalidad de telefonía, sin reparar en la tecnología u operador utilizado para tal efecto. Debe tomarse en cuenta que sea cual sea la modalidad utilizada o el operador que la brinde, se cumple el mismo objetivo, que el</i></p>
--	---

	<p><i>centro rural se encuentre comunicado.</i></p> <p><i>Solicitamos tomar en cuenta que la Exposición de Motivos del reglamento vigente indica que:</i></p> <p>"El establecimiento de una regulación sobre las condiciones de continuidad del servicio referido en centros poblados rurales, implica reglas para un funcionamiento eficiente de los mismos en localidades en las que muchas veces el teléfono es el único medio de comunicación rápida para la atención de casos de emergencia. Asimismo este medio de comunicación se convierte en la herramienta indispensable para su desarrollo económico y social".</p> <p>Si la localidad cuenta con varias opciones de comunicación y no sólo telefonía pública, cabe preguntarse cuál es la razonabilidad de establecer una rigurosa regulación, si nunca se estuvo en imposibilidad de comunicarse.</p> <p>En base a ello, consideramos que si un Centro Poblado Rural cuenta con otro(s) servicio(s), como por ejemplo: Telefonía local, móvil, telefonía fija inalámbrica, prestados por la misma empresa concesionaria o por otra(s), la necesidad de asegurar la continuidad del servicio de telefonía pública está cubierta, ya que la población cuenta con otras alternativas de comunicación, las que al estar en competencia procurarán, sin necesidad de regulación, mejorar sus indicadores de continuidad y calidad para beneficio de los usuarios.</p> <p>Así, sugerimos excluir de la aplicación del reglamento los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Centros poblados que son atendidos por cualquier modalidad de telefonía, sin reparar en la tecnología u operador utilizado para tal efecto;</li> <li>b. Localidades en las que los pobladores han decidido no contar con el servicio de telefonía de uso público; dado que en este tipo de localidades, se hará prácticamente inviable que la empresa pueda cumplir con las obligaciones previstas en este Reglamento; y</li> <li>c. Aquellas localidades que generan menos de treinta y tres (33) minutos diarios de tráfico en tres (03) meses, dado que esto es una muestra que la localidad no requiere contar con el servicio.</li> </ol> <p>En relación a este tercer supuesto, es oportuno tener en cuenta lo expuesto en el Informe ESAN, en el cual se sustenta que el punto de equilibrio va en el orden de 1000 mensuales de tráfico por TUP:</p> <p>"De acuerdo a los cálculos efectuados con el modelo el punto de equilibrio que cubre los costos operativos incluyendo depreciación y amortización es del orden de 33 minutos/día por TUP por localidad (más del 40% del nivel actual), que es equivalente a un margen EBITDA de aproximadamente 16%.</p> <p>(...) Este hecho nos lleva a pensar que el problema es estructural y no puede ser manejado solamente a través de mejoras en la tecnología utilizada en las redes, el accionar de OSIPTEL con mejoras en los cargos de interconexión, requiriéndose otras medidas como el abandono de localidades de bajo tráfico o el subsidio a la demanda o un grupo de medidas simultáneas en estas variables".</p>
--	--

		<p>En los supuestos b) y c) se está incluyendo la posibilidad que la empresa pueda desconectar los teléfonos públicos, ya que éstos no vienen siendo utilizados por el centro poblado rural por lo que su existencia no reviste ninguna utilidad social. La EO comunicará a OSIPTEL el retiro; sin perjuicio de la facultad de supervisión posterior de éste.</p>
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>		<p>Respecto de los comentarios de TELEFÓNICA, CLARO y Gilat, el artículo 2° se dirige a precisar las empresas operadoras que serán supervisadas y son aquellas que brindan servicios de telefonía de uso público en los Centros Poblados Rurales. Igualmente, para una mejor precisión de los alcances de la norma, se ha incorporado la definición antes contenida en el glosario de términos.</p> <p>La redacción planteada permite una mejor comprensión de que el Reglamento se aplica a las empresas operadoras que brindan servicios de telefonía de uso público en centros poblados rurales, independientemente de la tecnología con la cual se provee de los servicios, así como de la cantidad de centros poblados rurales o las características, tanto legales como económicas y sociales de estos centros poblados.</p> <p>En cuanto a las excepciones de los centros poblados, para la aplicación del reglamento se efectúan las excepciones respecto de los centros poblados rurales, que cuenten con teléfonos de uso público urbano con una teledensidad superior al (01) por cada mil (1000) habitantes, cuya condición se sujete a sus contratos de concesión y al hecho de tener y mantener permanentemente el servicio en el centro poblado rural.</p> <p>En consecuencia, se modifica la redacción del texto, se modifica el título y se hace una precisión para facilitar la lectura del Reglamento, especificando que cuando se hace alusión a “servicio” se refiere al servicio de telefonía de uso público que se brinda a los usuarios en los centros poblados rurales.</p>
<p><b>Versión final del artículo</b></p>		<p><b>ALCANCE</b> 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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”.</p> <p>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.</p>



<b>Artículo 3°</b>	<p><b>DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO</b>  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.</p>	
<b>Comentarios recibidos</b>	<p><b>ASOCIACIÓN PARA EL FOMENTO DE LA INFRAESTRUCTURA NACIONAL (en adelante, AFIN)</b></p>	<p>Sobre este artículo debemos precisar que el concepto de "disponibilidad en la prestación del servicio" alude a la disponibilidad de atención de los emprendedores, las personas encargadas de los terminales telefónicos, en las zonas rurales. Los operadores no pueden asegurar que dichos emprendedores tengan abierta al público su tienda o negocio durante todas las horas que indica el reglamento. Existen factores que el operador no puede controlar, como la dinámica de la actividad económica del emprendedor o los diferentes modos de trabajo o vida en costa, sierra y selva, por lo que el horario de disponibilidad de servicio exigido de 12 horas diarias (Artículo 18), es inmanejable. Por consiguiente, consideramos que el OSIPTEL debería restringirse a supervisar la operatividad de la red. Sin perjuicio de lo mencionado, en el supuesto negado que se opte por mantener el reglamento tal como está proyectado, la disponibilidad del servicio debería mantenerse en treinta y cinco (35) horas semanales.</p>
	<p><b>CLARO</b></p>	<p>Tal como ya hemos indicado, la inclusión del concepto de disponibilidad sólo genera mayor rigidez al tratamiento aplicable a las empresas operadoras que brindan servicios de telefonía de uso público en Centros Poblados Rurales, estableciéndoles mayores obligaciones y responsabilidades que abarcan incluso supuesto que escapan del total control de las empresas operadoras.  En tal sentido, el concepto que debe aplicarse es el de operatividad del servicio en tanto es de competencia de las empresas operadoras el mantener el servicio operativo, siempre que no se interrumpa el mismo por causas ajenas a éstas. La obligación que el servicio se encuentre a disposición de los usuarios es una carga sujeta a sanción respecto a la cual en la mayoría de los casos las empresas operadoras no tienen control, más aun tratándose de modelos de negocios como los establecidos en los proyectos FITEL donde la gestión del servicio se encuentra a cargo de terceros.</p> <p><u>Propuesta de modificación de texto:</u></p> <p><i>Artículo 3. OPERATIVIDAD 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.  Asimismo, es obligación de las empresas operadoras el asegurar el funcionamiento de sus redes y equipos, a efectos de mantener el servicio operativo.</i></p>

		<p><i>El tiempo que el servicio de telefonía de uso público no se encuentre operativo, por causas imputables a la empresa operadora, será considerado como Sin Acceso al Servicio.</i></p>
	<p><b>AMERICATEL PERÚ S.A. (en adelante, AMERICATEL)</b></p>	<p>Dentro de las obligaciones establecidas en los Contratos de Financiamiento, en el marco del FITEC, se establece la figura del emprendedor, concesionario u otro que se encarga de la administración del TUP, a fin que éste permita el acceso al servicio, toda vez que se instala en la mayoría de los casos en su domicilio, trasladándose la responsabilidad de sus actos a las empresas operadoras.</p> <p>En tal sentido, respetuosamente discrepamos con la propuesta de que la obligación de disponibilidad (acceso) del servicio sea exigida a las empresas operadoras, sin considerar el hecho que el servicio prestado en áreas rurales no rentables, opera bajo la modalidad de subsidio, con obligaciones específicas de terceros que han sido incorporados en el diseño de los Proyectos FITEC, precisamente para viabilizar su sostenibilidad en el mediano y largo plazo.</p> <p>En tal sentido, consideramos que la propuesta vulnera el equilibrio económico financiero bajo el cual se licitaron los proyectos FITEC, y desincentiva el ingreso de nuevos operadores rurales, considerando el mayor riesgo que se asumiría, de prosperar la aprobación del texto bajo comentario.</p>
	<p><b>GILAT</b></p>	<p>Sobre este punto, respetuosamente discrepamos de la definición contenida sobre disponibilidad del servicio, puesto que este término se encuentra vinculado las políticas del Estado como es el acceso universal de los servicios públicos de telecomunicaciones, en el cual el Estado a través del FITEC entrega un subsidio a las empresas operadoras para que presten sus servicios en aquellas zonas alejadas, de difícil acceso, alta dispersión población y con bajos ingresos (centros poblados rurales). Dicho subsidio es entregado para las etapas de inversión (instalación) y operación (disponibilidad y continuidad).</p> <p>En ese contexto, dentro de las obligaciones establecidas en los Contratos de Financiamiento se establece la figura del emprendedor, concesionario u otro que se encarga de la administración del TUP, a fin que éste permita el acceso al servicio, toda vez que se instala en la mayoría de los casos en su domicilio, trasladándose la responsabilidad de sus actos a las empresas operadoras.</p> <p>Entendemos que dicha figura resulta aplicable en el marco de la entrega del Estado de un subsidio recurrente que permita a las empresas operadoras establecer relaciones comerciales con dicha figura, dado que en muchos casos implica que éstas otorguen beneficios económicos a aquellos a fin que estos permitan el acceso a estos servicios a los usuarios dentro de los horarios establecidos, así como les permita a los citados concesionarios dejar de realizar sus actividades primordiales como es la agricultura, ganadería, pesquería, entre otras, para dedicarse a la administración del TUP. Adviértase, que en dicho escenario se mantiene el riesgo constante que dada cantidad de horas de atención se establezca algún tipo de relación laboral con aquellos, aumentando la carga económica sobre las empresas operadoras.</p> <p>Es así que consideramos que la obligación de disponibilidad</p>

	<p>(acceso) del servicio no puede ser exigida a las empresas operadoras sin la entrega previa de un subsidio por parte del Estado, y por ende se coaccione a estas a continuar asumiendo como suyas las obligaciones de un tercero, que escapan fuera de su esfera de control, una vez que éstas dejan de recibir algún tipo de financiamiento que les permita continuar la relación comercial con el emprendedor y/o concesionario.</p> <p>Nótese además que dentro de las obligaciones de las empresas operadoras dentro de su contrato de concesión es de continuidad del servicio y no disponibilidad, entendiéndose a la primera de ellas como que a la prestación del servicio en forma permanente, es decir sin interrupciones y/o suspensiones.</p> <p>Atendiendo a las consideraciones antes expuestas, consideramos que no puede asignarse mayores obligaciones (como la de disponibilidad) a las inicialmente establecidas en su contrato de concesión a las empresas operadoras, puesto que ello afectaría el equilibrio económico financiero que regulan los contratos, haciendo peligrar la continuidad de su actividad en el mercado en el caso específico de los operadores rurales.</p> <p>Sin perjuicio de ello, consideramos que dichas obligaciones pueden continuar siendo asumidas por las empresas operadoras, en tanto el Estado continúe con una asignación de subsidio que permita garantizar la sostenibilidad de sus servicios.</p> <p>En consecuencia, en el presente Reglamento debe referirse a la continuidad y no a la disponibilidad del servicio, entendida a esta última como las condiciones de acceso del servicio, relacionadas a las obligaciones del emprendedor, concesionario.</p>
<p style="text-align: center;"><b>RURAL TELECOM</b></p>	<p>Respecto a este tema, los distintos proyectos FITEL se desarrollaron teniendo como parte importante de los mismos la figura del concesionario, figura que se mantiene desde el 2001 y que actualmente resulta una figura descontinuada, irreal, económicamente inviable y que termina afectando a los distintos operadores que se ven continuamente perjudicados por el servicio que estos brindan en las distintas localidades donde se encuentran ubicadas, debido a que para ellos, la situación económica actual de las telecomunicaciones rurales afecta seriamente sus ingresos previstos al inicio de estos Proyectos, no pudiendo competir económicamente con el ingreso de los operadores móviles en las distintas localidades rurales donde se encuentran instalados la mayoría de los TUP de los operadores rurales.</p> <p>Resulta imposible para los concesionarios y operadores rurales brindar el servicio en un 100%, teniendo en cuenta los bajos ingresos que reciben los primeros como consecuencia de la operación que desarrollan para el operador rural en su localidad. Esta situación finalmente termina generando descontento entre los concesionarios que ven como la inexistencia del negocio los obliga a reducir considerablemente el número de horas de atención y/o reducir el número de días que se atiende al público y finalmente los obliga a renunciar a seguir brindando el servicio debido a que no existe manera de competir con los costos de los operadores móviles.</p> <p>Este proyecto normativo busca permitir el uso de locutorios</p>

		<p>públicos con el fin de cumplir con brindar el servicio de telefonía pública en las localidades rurales, locutorios que se encontrarían supervisados por OSIPTEL y que deberán cumplir con las exigencias de la presente normativa; por ello resulta importante tener en cuenta, que la figura del locutorio público en el Perú, en la mayoría de los casos se desarrolla sobre telefonía IP, con precios muy por debajo del mercado y que en la mayoría de los casos no cumple siquiera con las condiciones mínimas de calidad de servicio, que si cumplen los operadores de telefonía. Por ello, consideramos que para un operador rural que en la mayoría de los casos desarrolla su negocio sobre una plataforma Satelital, le resultara imposible, brindar a estos locutorios un margen de ganancia que les permita ser rentables para sus dueños y brindar tarifas que permitan competir con las tarifas móviles, por lo que consideramos que la figura del locutorio público, no se debe aplicar para la telefonía rural.</p> <p>Otro problema importante que se presenta en los TUP rurales es el desabastecimiento de tarjetas en los concesionarios a cargo de los TUP, esta situación se presenta por el nulo mercado que existe para dichas tarjetas, debido a que en la mayoría de los TUP que existen en las localidades rurales el tráfico telefónico es menor a 3 minutos por día y en un porcentaje superior al 30% el tráfico es de casi 0 minutos al día; esta situación genera que la venta de las tarjetas por parte de los distintos concesionarios sea casi inexistente, llegando en la mayoría de los casos vender 1 o 2 tarjetas por semana. Esto genera que los concesionarios a cargo de los TUP en casi todos los casos, no adquieran las tarjetas a los operadores, ya que para ellos no resulta un negocio adquirir tarjetas que les van a brindar un margen de ganancia inferior al gasto realizado para adquirir dichas tarjetas. El regulador debe entender, que los operadores rurales no están en condiciones de regalar tarjetas a los concesionarios, para cumplir con las exigencias de la normativa y que tampoco puede obligarlos a adquirir las respectivas tarjetas.</p> <p>Si bien los concesionarios han sido parte importante del desarrollo de las comunicaciones rurales en el país, en la actualidad mantener esta figura solo va a lograr que los operadores rurales en un corto plazo tengan que asumir directamente la operación, debido a que no se van a encontrar personas dispuestas a asumir el rol de concesionario por los bajos ingresos que esta figura genera y ante la poca iniciativa por parte del Estado y de los operadores rurales para encontrar una solución que permita sostener una red que se hace todavía necesaria por la incapacidad que tienen los operadores móviles de invertir en localidades con muy bajo tráfico o con poca población y que para un operador rural todavía resulta atractivo siempre y cuando el Estado apoye económicamente el desarrollo y sostenimiento de dicha red y su crecimiento. Resulta importante también que el regulador considere que de mantenerse la figura del concesionario, no se puede seguir sancionando al operador rural con sanciones muy elevadas y que afectan las sostenibilidad económica de las propias empresas por acciones que si bien es cierto son de su responsabilidad dependen directamente de terceros (concesionarios) y de un mercado que lejos de crecer, se</p>
--	--	--

		<p>encuentra con serias dificultades, por lo que resulta razonable que estas no se tipifiquen como graves o muy graves, sino como faltas leves.</p>
	<p><b>TELEFÓNICA</b></p>	<p>El numeral V de la Exposición de Motivos del Proyecto señala que se crea el parámetro de "disponibilidad" tomando como referencia lo establecido en los contratos de financiamiento establecidos por el FITEC con las empresas adjudicatarias de los proyectos de telecomunicaciones. En base a ello, se propone una confiabilidad del 92% por cada Centro Poblado Rural, es decir, no debe quedar un centro poblado "Sin acceso al Servicio" por más de treinta (30) días en un año calendario.</p> <p>Sin embargo, el contenido que se pretende dar al "parámetro de disponibilidad" excede sustantivamente a lo establecido en los contratos de financiamiento del FITEC. En efecto, este parámetro no se limita a medir la operatividad del servicio en términos de mantenimiento y operación, sino que pretende regular las condiciones de acceso al servicio en términos de disposición a los usuarios.</p> <p>Con ello se altera drásticamente el régimen de continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones previstos en los contratos de concesión de las empresas operadoras, e incluso excedería el régimen aplicable a las áreas urbanas (previsto en el artículo 44° de las Condiciones de Uso, en adelante).</p> <p>En este punto, es oportuno citar el Documento elaborado por OSIPTEL titulado "Necesidad de establecer una regulación orientada a asegurar la continuidad del servicio de telefonía pública en zonas rurales" publicado conjuntamente con el RCR, el cual señala lo siguiente:</p> <p>"Mediante los contratos de concesión celebrados por el estado peruano con las empresas prestadoras del servicio de telefonía pública se han establecido obligaciones para asegurar la continuidad de dicho servicio. Para que esta continuidad sea efectiva, es necesario que la regulación genere los incentivos adecuados para que las empresas ofrezcan servicios suficientemente continuos que eviten costos sociales. En particular, el regulador considera que esto es prioritario en las zonas rurales donde las alternativas de comunicación <i>son inexistentes o mínimas</i>".</p> <p>La creación legal de un régimen de disponibilidad más exigente e inflexible que el régimen de la continuidad urbana no es racional ni eficiente respecto a un servicio de telecomunicaciones que no satisface los intereses y preferencias de los usuarios porque precisamente éstos cuentan con alternativas de comunicación, que además califican como mejor.</p> <p>"Indagando sobre los elementos que hacen posible una tan alta tasa de uso de la telefonía móvil en las localidades con presencia de telefonía de uso público se reconocen dos elementos importantes. Por una parte, un alto porcentaje de usuarios la utilizan para hablar con familiares y amigos, compitiendo directamente con el principal uso de la telefonía pública.</p> <p>Por otro lado, un 37.8% de los usuarios los utilizan para actividades de trabajo o negocio, en comparación con el 18% de la telefonía de uso público. Este elemento es importante en la medida en que hace visible la preferencia de la telefonía móvil como forma de comunicación asociada a las actividades</p>

	<p>económicas de los usuarios.</p> <p>Los teléfonos móviles son observados como instrumentos productivos, es decir, que hacen posible incrementar las capacidades económicas de sus usuarios; ya sea porque los habilitan para comunicarse con posibles fuentes de ingreso, o, porque incrementan sus capacidades para coordinar aspectos logísticos de actividades mercantiles. Mientras los teléfonos públicos son observados como instrumentos económicamente poco competentes, los teléfonos móviles son ensamblados con mayor facilidad a las estrategias económicas de las áreas rurales."</p> <p>Por esta razón, sugerimos adecuar y restringir el texto del artículo 3° a lo establecido en el Glosario de Términos del Proyecto que delimita el concepto de "Disponibilidad del Servicio" a la operación y mantenimiento del servicio de telefonía pública:</p> <p><b>"3. DISPONIBILIDAD DE SERVICIO</b></p> <p>Es el parámetro de calidad que mide la eficiencia de la operación y mantenimiento del servicio de telefonía pública por parte de una empresa concesionaria y se define como el porcentaje de tiempo con referencia a un año calendario, durante el cual el mencionado servicio, se encuentra operativo y en funcionamiento".</p> <p>En tal sentido, sugerimos modificar la redacción del último párrafo del artículo, y remplazar el término "Sin Acceso al Servicio" por "Sin Servicio".</p> <p>Una redacción más acorde con la realidad es mantener disponibilidad, nadie puede <i>garantizar</i> que no ocurran interrupciones.</p> <p>En forma complementaria a lo indicado con anterioridad, consideramos que deberían establecerse causales y/o supuestos en los que las interrupciones no sean calificadas como situaciones en las que la disponibilidad califica como "Sin Servicio", tales como caso fortuito y fuerza mayor, u otras circunstancias que escapan al control de la Empresa Operadora.</p> <p>La naturaleza de los servicios de teléfonos públicos en áreas rurales es que se tornan deficitarios e inviables tan pronto la población accede a otros medios de comunicación.</p> <p>Esta es una realidad universal, por lo tanto siendo tarea del Estado y de las empresas que en esta área se presten servicios de manera <i>eficiente</i> es necesario prever la sustitución tomando en consideración que los costos de operación y mantenimiento deben estar cubiertos por los ingresos que genera el servicio, así es imperativo no hacer gravosa la situación del mantenimiento de los teléfonos públicos ya que un teléfono que se mantiene sin uso no sólo es insostenible sino que genera pérdidas sociales. Asimismo es indispensable facilitar la migración tecnológica de manera acorde con los avances y desarrollos de nuevas tecnologías que promueven servicios más eficientes.</p> <p>Finalmente, y en forma conjunta con la previsión de causales de exclusión de responsabilidad de la Empresa Operadora, sugerimos remplazar en el primer párrafo la palabra "garantizar" por "facilitar", dado que lo primero implica una acción de imposible concreción en la práctica. Las empresas operadoras</p>
--	--

		<p>cumplen con su obligación poniendo los medios necesarios, con su actuar diligente, el mismo que principalmente -como se desprende de lo establecido en los respectivos contratos de concesión- debe estar orientado a contar con los medios para una atención y superación razonable de las interrupciones que se produzcan; en ese sentido, sin embargo, configurar la obligación de disponibilidad como de resultados u orientada a impedir que se produzcan los efectos de una interrupción, es un imposible fáctico.</p> <p><u>Propuesta de modificación de texto:</u></p> <p><b>Artículo 3. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO</b>  <i>La empresa operadora se encuentra obligada a facilitar que el servicio de telefonía de uso público brindado en cada uno de los Centros Poblados Rurales, se encuentre operativo.  Esta obligación será exigible en los términos antes señalados cuando el teléfono público sea el único medio de comunicación que tiene el centro poblado.  Asimismo, es obligación de las empresas operadoras el asegurar el funcionamiento de sus redes y equipos, a efectos de mantener el servicio disponible con la tecnología que elija sin limitación alguna.  Si el Centro Poblado tiene servicio de telefonía fija en la modalidad de abonado o la población tiene acceso al servicio de telefonía móvil, se mantendrá la obligación de disponibilidad del servicio de teléfonos públicos sólo en el supuesto que el tráfico total saliente que registre el teléfono público respectivo sea superior a treinta y tres (33) minutos diarios en el último trimestre.  La empresa operadora acreditará esta situación con sus registros de tráfico ante OSIPTEL.  El indicador que mide la disponibilidad del servicio es el Tiempo Sin Servicio.</i></p>
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>		<p>Respecto de los comentarios de AFIN, es preciso señalar que cada empresa operadora tiene la posibilidad de definir si opera directamente el servicio en el Centro Poblado Rural o si lo hace a través de un emprendedor, pero en todos los casos debe velar por garantizar que los usuarios del Centro Poblado Rural tengan la posibilidad de utilizar el servicio cuando lo requieran.</p> <p>Mediante la disponibilidad del servicio se busca que el servicio esté operativo y accesible; es decir, que cumpla el objetivo para el cual fue instalado, siendo siempre de responsabilidad de la empresa operadora con independencia del modelo que utilice para la provisión del servicio.</p> <p>De otro lado, en cuanto a la propuesta de disminuir las horas de disponibilidad, es oportuno señalar que respecto del horario de atención, en el presente Reglamento se está consignando nuevas opciones para que estos se puedan adaptar a la realidad de cada Centro Poblado Rural.</p> <p>Por otra parte, se discrepa con Claro respecto de que la inclusión del concepto de disponibilidad sólo generaría mayor rigidez al tratamiento aplicable de las empresas operadoras que brindan servicios de telefonía de uso público por establecerle mayores obligaciones y responsabilidades que inclusive podrían abarcar situaciones fuera del control de la empresa operadora. Todo lo contrario, lo que se pretende con</p>

la inclusión de la definición de disponibilidad es precisar las condiciones del servicio en un centro poblado rural, a fin de diferenciarlo de la continuidad en el sentido de la permanencia del servicio.

En ese sentido, no se puede tomar en cuenta la propuesta de reducir la disponibilidad a la mera operatividad del servicio en vista que ello implicaría dejar de regular la accesibilidad del servicio, que a su vez implicaría desproteger al público usuario cuando no pueda utilizar el servicio de telefonía de uso público en los centros poblados rurales.

Respecto de lo manifestado por Americatel, el Reglamento aplica a los Teléfonos de Uso Público (TUP) que se encuentren bajo la influencia de sus Contratos de Financiamiento únicamente de manera supletoria, en cuanto no se contrapongan con sus obligaciones contractuales. Sin embargo, cuando culmina el subsidio por parte del FITEC éstos pasan al régimen establecido en el presente Reglamento.

De esta manera, queda claramente establecido que la responsabilidad del encargado de atender el servicio (llámese emprendedor, concesionario y/u otros), la obligación de la disponibilidad del servicio es plenamente de la empresa operadora. Con relación a lo comentado por GILAT, la continuidad del servicio es una obligación que las empresas operadoras asumen cuando suscriben su contrato de concesión, específicamente en el caso de GILAT están contenidas en el literal b) del numeral 7.6 y el numeral 7.7 de la Cláusula SETIMA del contrato suscrito el 04 de diciembre de 1998 y en el literal b) del numeral 6.06 y en el numeral 6.07 de la Cláusula SEXTA del contrato suscrito el 03 de noviembre de 1999.

Cabe señalar que el servicio concedido, para el caso del presente Reglamento, es el de Telefonía Fija en la modalidad de Teléfonos Públicos, es decir para gozar de este servicio no se requiere ser abonado y se concreta sólo cuando está a disposición del público en general. En ese sentido, no es posible prestar un servicio al público en general sin que inherentemente se establezca su accesibilidad (la disponibilidad del servicio al público usuario de los centros poblados rurales) y su continuidad (permanencia del servicio en los centros poblados rurales).

A su vez existen obligaciones adicionales que se establecen en los contratos de financiamiento que las empresas suscriben cuando reciben subsidios del Estado comprometiéndose a prestar los servicios en centros poblados rurales respetando sus contratos de concesión, la normativa del sector y las bases del concurso de adjudicación.

El Reglamento es claro respecto de la disponibilidad y la continuidad, términos que engloban dos aspectos complementarios respecto del servicio. Dicho servicio en principio debe encontrarse en determinado centro poblado (continuidad) y debe estar accesible al público del centro poblado (disponibilidad). Este último que es tratado en el artículo 3° del Reglamento engloba a su vez el hecho de estar operativo, el hecho de no encontrarse fuera de servicio, el hecho de que, aunque estando operativo el público pueda acceder a su uso, etc., todos estos aspectos forman parte de la disponibilidad. Como puede apreciarse, primero tiene que estar el servicio en el centro poblado y sólo de ese modo puede nacer la disponibilidad del servicio; en consecuencia, no es posible omitir la disponibilidad del Reglamento.

Por otro lado, es menester señalar que la obligación de disponibilidad del servicio siempre ha estado presente en la reglamentación, y en la presente norma se ha reformulado y mejorado su delimitación, recogida en la versión final del Anexo 06 del Reglamento (Cálculo del Porcentaje del Tiempo Sin Disponibilidad del Centro Poblado Rural); al apreciarse de la experiencia de supervisiones que ha existido una



omisión en su cumplimiento por parte de las empresas operadoras es que se ha previsto establecer taxativamente su obligación y sus efectos.

Con relación a los comentarios de Telefónica, en la exposición de motivos se hace la distinción entre Disponibilidad y Continuidad, como dos conceptos distintos aunque complementarios que fijan los parámetros del servicio de telefonía pública en centros poblados rurales, cuya regulación no altera régimen alguno.

Ahora bien, como se establece en la Exposición de Motivos, la disponibilidad engloba la operatividad del servicio y el alcance de éste a los usuarios. Esto es, que el hecho de estar malogrado implica estar sin acceso al servicio, al igual que si el encargado de brindar el servicio se niega a atender, al igual que si el teléfono impide realizar y/o hacer llamadas, esté desconectado. El sólo hecho de que exista un impedimento técnico, tecnológico o fáctico se tomará como un hecho contrario a la disponibilidad del servicio, en consecuencia el teléfono estará sin acceso al servicio.

Con relación a la afirmación que indica que la definición de disponibilidad contenida en el Reglamento no toma en cuenta el hecho que no se puede garantizar que nunca ocurran interrupciones es completamente erróneo, en vista que el propio reglamento establece como indicador un margen de caídas del servicio igual a treinta días durante un año, que en sí viene a ser un intervalo de tolerancia amplio si se toma como referencia el indicador de interrupciones establecido en el artículo 44° y siguientes del TUO de las Condiciones de Uso.

Sin embargo, se ha considerado necesario precisar tanto la definición de Disponibilidad y sus alcances a fin que no exista cruce con la definición de Continuidad ni que eventualmente exista un vacío en su aplicación que impida evaluar a las empresas operadoras y se llegue a la finalidad de la publicación del presente Reglamento que es la prestación eficiente del servicio en los centros poblados rurales evitando el mayor costo de las empresas operadoras en el desarrollo de la prestación de servicios.

De esta manera, discrepamos con Telefónica respecto a que no es posible equiparar el servicio de telefonía de uso público con otros servicios de telecomunicaciones que tengan como condición la de abonados. Aun cuando en determinados centros poblados se pueda contar con servicios adicionales, el hecho de retirarlos de la evaluación, no implica el retiro del reporte, en vista que la discrecionalidad para arribar a esa conclusión lo tiene el OSIPTEL.

Ahora bien, con relación a su propuesta de modificación, se tendrán en cuenta algunos aspectos relevantes, como el hecho de que la disponibilidad implique también el asegurar el funcionamiento de las redes y equipos instalados para brindar el servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales.

Sobre lo comentado por Rural Telecom, la figura del concesionario y/o encargado del servicio no es un agente impuesto por OSIPTEL, sino que es un elemento complementario que las empresas operadoras han buscado como solución para poder brindar servicios de telecomunicaciones en los centros poblados rurales, nos remitimos a lo señalado anteriormente respecto a que es la empresa operadora la responsable de ello, pudiendo establecer los mecanismos de incentivos que considere pertinentes en su relación con el emprendedor.

Con relación a tener el servicio disponible 100% no es una afirmación coherente con lo establecido en el Reglamento que exige un 92% anual, de tal manera que el servicio podría no encontrarse disponible por treinta días sin ser sancionado. Ahora bien, debe tenerse en cuenta que la exigencia de la disponibilidad está sujeta a que

	<p>las empresa operadoras brinden el servicio al menos doce horas al día (o el tiempo que informen que será su horario de atención) y además esté disponible en cualquier momento que sea de suma urgencia, conforme lo establece el Reglamento.</p> <p>Con relación a lo manifestado por Rural Telecom respecto de los locutorios basados en tecnología IP debe esclarecerse que si éstos se encuentran instalados u operando en centros poblados rurales, la empresa operadora estará sujeta a las obligaciones del presente Reglamento. Esta obligación incluye el hecho de contar con la numeración rural. No obstante, este aspecto no es determinante respecto del alcance de la definición de la disponibilidad.</p> <p>Con relación a la falta de disponibilidad del servicio por causa del desabastecimiento de tarjetas, es importante tener en cuenta que uno de los elementos que hace posible poder generar tráfico en los teléfonos públicos que operan con tarjetas telefónicas prepago es que éstas necesariamente se encuentren a disposición del público cuando sean requeridas por los usuarios del servicio. En el hipotético caso que no haya respaldo de tarjetas para poder realizar llamadas, va a implicar la imposibilidad de generar llamadas por más que el teléfono se encuentra operativo, dando como resultado que no haya, en la práctica, acceso al servicio. De manera que es imprescindible que las empresas operadoras puedan garantizar que sus teléfonos públicos puedan contar con la garantía de comunicación a sus usuarios puesto que de manera diferente, no se podría cumplir con la finalidad de la presencia de ese servicio en el centro poblado rural. Es de mencionarse que el Reglamento no exige la entrega física de tarjetas, sino que las empresas operadoras pueden optar por mecanismos alternativos, como pines o recargas.</p> <p>Por otro lado, se coincide con el hecho que los encargados de brindar el servicio no están obligados a adquirir las tarjetas de pago, sin embargo, el mecanismo que emplee la empresa operadora para mantener un TUP abastecido de las herramientas necesarias para generar comunicación cuando un usuario lo requiera es plenamente su responsabilidad.</p> <p>Finalmente se aclara que la disponibilidad es una obligación cuyo incumplimiento genera una infracción leve por cada centro poblado rural que se haya encontrado sin disponibilidad. Se ha determinado la necesidad de incluir en el propio artículo 3° la definición de disponibilidad.</p> <p>Finalmente se ha considerado simplificar la terminología a emplear cuando se identifica una situación contraria a la disponibilidad, siendo este el parámetro a utilizarse en todos los casos de la inoperatividad o inaccesibilidad al servicio: “tiempo sin disponibilidad”, que engloba de manera más completa lo establecido en el anterior reglamento de continuidad, aprobado por Resolución N° 069-2002-CD-OSIPTEL, que denominaba el parámetro “Tiempo fuera de servicio” así como en el proyecto del reglamento, cuya publicación fue aprobada por Resolución N° 166-2012-CD-OSIPTEL, que denominaba el parámetro como “Sin acceso al servicio”.</p> <p>En consecuencia, atendiendo a lo expuesto, se modifica la redacción del texto.</p>
<p><b>Versión Final del artículo</b></p>	<p><b>DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO</b></p> <p>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.</p> <p>En la evaluación de dicha obligación se considerará el tiempo sin disponibilidad</p>

	cuando éste sea mayor o igual a una hora.	
<b>Artículo 4°</b>	<p><b>TELÉFONO DE USO PÚBLICO SIN ACCESO AL SERVICIO</b></p> <p>Se entenderá que un Teléfono de Uso Público se encuentra Sin Acceso al Servicio cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No se puede generar y/o recibir llamadas.</li> <li>- No se puede acceder al local donde se brinda el servicio, por encontrarse cerrado.</li> <li>- 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.</li> <li>- Sea declarado por la empresa operadora como Sin Acceso al Servicio.</li> </ul> <p>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.</p> <p>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.</p>	
<b>Comentarios recibidos</b>	<b>CLARO</b>	<p>Conforme a nuestro comentario anterior, la inclusión del concepto disponibilidad en el Proyecto de Reglamento solo ocasiona el establecimiento de mayores responsabilidades para las empresas operadoras, que al encontrarse fuera de su control, desalientan el desarrollo de nuevos servicios en zonas rurales y golpean sostenidamente la rentabilidad de los proyectos de telefonía rural. Es importante advertir que la situación de pérdida económica que vienen experimentando las empresas operadoras de telefonía rural, no ha obedecido a una mala gestión de las empresas sino al desarrollo de la tecnología telefónica que ha generado la regresión de la telefonía pública en las zonas rurales, lo cual ha producido la rentabilidad negativa de las operaciones a lo que se suma las penalizaciones elevadas por parte del órgano regulador.</p> <p>En tal sentido, en términos económicos, endurecer el sistema sólo logrará una mayor regresión de la telefonía pública rural y desaliento por parte de las empresas operadoras por mantener un negocio que --en la mayoría de los casos- no presenta una mayor rentabilidad, obligando a las empresas operadoras a incurrir en un supuesto de onerosidad de la prestación, ya que como hemos indicado en anteriores oportunidades hemos podido advertir un escenario de pérdidas para la prestación de este servicio, teniendo en consideración el avance de las nuevas tecnologías y la expansión de la telefonía móvil.</p> <p>Así las cosas, la condición "Sin Acceso al Servicio" debe estar referida a la operatividad del servicio, la misma que debe entenderse respecto a la posibilidad de generar y recibir llamadas. Es importante remarcar el carácter conjuntivo vinculado a la generación y recepción de llamadas, por cuanto su existencia implica la operatividad del servicio mismo. Por tanto, sólo en el supuesto que no se pueda generar y recibir llamadas se debe considerar el servicio como inoperativo.</p> <p>La falta de acceso al local donde se brinda el servicio o la negativa del encargado en atender el servicio no pueden ser</p>

		<p>consideradas obligaciones propias de las empresas operadoras, ya que este hecho considerado como típico en el presente proyecto, genera en realidad un incumplimiento por hecho de un tercero que -en algunos casos- escapa de nuestra esfera de control. Ello, resulta evidente debido a la imposibilidad física de las empresas de tener una supervisión diaria de las actividades de los Emprendedores, considerando la distancia y accesibilidad de la mayor parte de los Centro Poblados Rurales. Adicionalmente, no existe por parte de las empresas operadoras posibilidad alguna de coaccionar a los Emprendedores al cumplimiento de los horarios de atención o acceso al servicio, por cuanto es exclusiva potestad de ellos el manejo de tales situaciones. Por ende, trasladar tal responsabilidad a las empresas operadoras solo resulta un mayor desincentivo a sus operaciones rurales.</p> <p>De igual forma, el Proyecto de Reglamento incorpora como supuesto "Sin Acceso al Servicio" el desabastecimiento de tarjetas o cualquier tipo de acción que involucre la imposibilidad de utilizar el servicio. Respecto al primer caso, debemos precisar que el Reglamento vigente considera como tal "la falta de distribución de tarjetas de pago para los teléfonos públicos que utilicen exclusivamente dicho sistema". No obstante el Proyecto no hace dicha salvedad con lo cual ello resultaría aplicable incluso respecto a los teléfonos públicos monederos. Al respecto, debe tenerse en cuenta que conforme a los estudios realizados, el poblador rural tiene una mayor confiabilidad respecto a los teléfonos monederos que respecto a los teléfonos tarjeteros, básicamente porque los primeros les permiten un mejor control de su consumo. Sin embargo, el Proyecto desalienta incluso el establecimiento de este tipo de teléfonos equiparándolos con las obligaciones establecidas para los teléfonos tarjeteros, lo cual debe reevaluarse a fin de ser eliminado.</p> <p>Con relación a la referencia a "cualquier tipo de acción que involucre la imposibilidad de utilizar el servicio" debemos sustentar su eliminación por cuanto la generalidad de la misma sólo permitiría interpretaciones subjetivas por parte del órgano regulador que originarían una mayor incertidumbre en las empresas operadoras.</p>
	<b>JADIT MENESES</b>	<p><i>No se puede generar y/o recibir llamadas</i>": De la lectura del proyecto no queda claro si se incluye a los terminales no utilizables por actos originados por terceros. La falta de tonos de señalización también puede considerarse dentro de este término. Induce a error en el usuario.</p>
	<b>GILAT</b>	<p>Previamente al análisis de los a los criterios que indica el OSIPTEL para considerar el Teléfono de Uso Público Sin Acceso al Servicio, consideramos que los mismos deben estar dirigidos necesariamente a la operación del servicio, es decir la prestación de este sea continua y permanente, por lo que entendemos que no debería incluirse dentro de ellas a las referidas al acceso al local donde se brinda el servicio, así como la negativa expresa del encargado de atender el servicio, al considerarse estas como hechos de terceros por la consideraciones expuestas en los párrafos precedentes.</p>

		<p>No obstante ello y en el supuesto negado que el Organismo Regulador insista en que la empresas operadoras asuman responsabilidades de terceros como es el caso de los concesionarios y/o emprendedores tenemos las siguientes observaciones:</p> <p>1. "No se puede generar y/o recibir llamadas"  Sobre el particular, debemos señalar que la finalidad de los teléfonos públicos es que los usuarios puedan generar llamadas y no de la recepción de llamadas, puesto que en el caso de estar instalados en lugares abiertos no existe alguna persona encargada de recibir llamadas. Esto último aplicaría para aquellas empresas operadoras que haya decidido administrar bajo su cuenta y riesgo los teléfonos públicos a través de locutorios.  En tal sentido, somos de la opinión que debería considerarse sin acceso al servicio aquellos teléfonos públicos que no puedan generar llamadas.</p> <p>2. "No se puede acceder al local donde se brinda el servicio, por encontrarse cerrado"  Consideramos que, debe precisarse que lo expuesto sólo aplicará cuando dicho el local se encuentre cerrado dentro del horario de atención señalado por la empresa operadora.  Asimismo, se excluya en los casos que encontrándose cerrado se verifique un aviso indicando que si requiere una realizar una llamada de emergencia se puede ubicar al encargado en un lugar definido En ese contexto, debe tenerse en cuenta nuestra realidad en las áreas rurales, en las cuales la población por motivos económicos y/o sociales dejan sus domicilios por lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•En la época de cosecha todos los integrantes de una familia requieren movilizarse a la chacra, que es su único sustento económico, por lo que la inamovilidad de alguno de sus integrantes sería perjudicial para ellos.</li> <li>•Campañas de salud, en la que la población es convocada para tratamientos gratuitos, vacunación, entre otros.</li> <li>•Registros masivos (RENIEC)</li> <li>•Fiestas patronales, como parte costumbrista de cada región</li> </ul> <p>Atendiendo a ello, consideramos que son causales de exclusión para considerarse como un teléfono público sin acceso al servicio por circunstancias fuera de control de las empresas operadoras, cuando el local se encuentre cerrado por las causales antes mencionadas, que escapan a su esfera de control, siendo que éstas no pueden obligar a los pobladores a dejar de lado sus costumbres y/o actividades básicas.  Por otro lado, somos de la opinión que los días feriados o calificados como no laborales por el Gobierno se excluyan del cumplimiento del horario de atención; ya que los encargados de los teléfonos no deben tener la obligación de atender en esos días, puesto que pueden ser utilizadas para otras actividades que ellos prefieran como las de creación.</p> <p>3. "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</p>
--	--	---

		<p>del Encargado en atender el servicio, desabastecimiento de tarjetas o cualquier tipo de acción que involucre la imposibilidad de utilizar el servicio"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con relación a las anomalías técnicas solicitamos al OSIPTEL defina que se entiende por dicho concepto, somos de la opinión que se da cuando se imposibilita la comunicación en su totalidad.</li> </ul> <p>Asimismo, entendemos que dicho concepto ya se encontraría inmerso en el primer supuesto que no se puedan generar llamadas de los teléfonos públicos, por lo sugerimos su eliminación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecto a la negativa expresa del encargado en atender el servicio, en este punto consideramos que se debe ser restrictivo, y debe referirse a que encontrándose dentro del horario de atención el administrador o concesionario manifieste su negativa a que los pobladores utilicen el servicio para generar llamadas, excluyéndose las razones que se expusieron en los párrafos precedentes.</li> </ul> <p>Lo antes indicado no debe entenderse que el emprendedor o concesionario está obligado a realizar servicio de mensajería, mantener la redacción propuesta deja abierta la posibilidad que la población se queje de los encargados cuando éste no acceda a transmitirles sus llamadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desabastecimiento de tarjetas o cualquier tipo de acción que involucre la imposibilidad de utilizar el servicio.</li> </ul> <p>No debe considerarse que el TUP se encuentre Sin Acceso al Servicio por esta premisa, ya que también se da la posibilidad que el centro poblado rural esté abastecido de pines virtuales o se hayan efectuado transferencias de saldo a losTUPs.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con relación a la expresión "o cualquier tipo de acción que involucre la imposibilidad de utilizar el servicio", en nuestra opinión tiene un sentido muy amplio, creando una situación de indefensión a las empresas operadoras, por lo que consideramos que dicho supuesto al poder generar la imposición de sanción, mantener su redacción se estaría vulnerando el principio de tipicidad al utilizar clausulas numerus apertus que permiten la inclusión de cualquier hecho. En ese sentido, solicitamos su eliminación.</li> <li>• Sea declarado por la empresa operadora como Sin Acceso al Servicio.</li> </ul> <p>En este supuesto, entendemos que se enmarcaría aquellas situaciones que sea de responsabilidad de la empresa operadora, excluidas las situaciones de caso fortuito, fuerza mayor o circunstancia fuera de la esfera de control de ésta.</p> <p>Asimismo, solicitamos se precise que dentro del supuesto de fuerza mayor, se encuentran aquellas circunstancias fuera del alcance de la empresa operadora.</p>
	<b>TELEFÓNICA</b>	<p>El primer supuesto de TUP Sin Servicio previsto por el Proyecto, no toma en cuenta que existen diferentes tipos de prestación de teléfonos públicos: Teléfonos Públicos de Interior (TPI) que reciben y generan llamadas, Locutorios que cuentan con terminales para generación de llamadas y aparte terminales para recibir llamadas, Teléfonos Públicos de Exterior (TPE) que solo generan llamadas. Esta diversificación se realiza al amparo del artículo 9o del Decreto Legislativo N° 757 (Ley Marco para el</p>

		<p>Crecimiento de la Inversión Privada), que establece el derecho de toda empresa a organizar y desarrollar sus actividades en la forma que juzgue conveniente; sobre todo si se toma en cuenta las difíciles condiciones para la prestación sostenible del negocio de telefonía pública rural.</p> <p>Por lo cual, consideramos necesario modificar el supuesto a la situación en la cual desde un TUP no se puede generar ni recibir llamadas; de modo que, aun cuando sólo se pueda generar llamadas, el TUP no sea calificado como Sin Servicio.</p> <p>Por otro lado, este artículo proyecta establecer como Sin Acceso al Servicio todos aquellos casos relacionados exclusivamente con una conducta del arrendador: abandono, negativa falta de atención, los mismos que están fuera del alcance de responsabilidad de la Empresa Operadora (en adelante, EO), y que por tanto la misma se encuentra en la imposibilidad de prever; razón por la cual, sólo cabe esperar que proceda al restablecimiento del servicio en un plazo razonable, atendiendo a las circunstancias vinculadas con la contratación de un nuevo emprendedor que atienda el servicio.</p> <p>Como es de conocimiento de OSIPTEL y MTC, en la prestación del servicio de telefonía pública rural, debido a la dispersión geográfica y poblacional, se requiere que la administración y custodia de los teléfonos públicos sea efectuada por emprendedores locales cuyo incentivo es la percepción de un ingreso en un porcentaje del tráfico cursado.</p> <p>Ahora bien, en los últimos años venimos enfrentando el hecho que los emprendedores han empezado a abandonar la atención del servicio por la falta de uso de los pobladores y la baja rentabilidad consecuente del mismo; sin posibilidades de conseguir nuevos emprendedores debido fundamentalmente a la inexistencia de ganancias. El bajo uso del servicio se debe, por un lado, a la creciente presencia de los servicios móviles que desincentivan el uso del TUP. La población del área rural ha empezado a hacer un uso intensivo de los servicios celulares. Ello genera que los emprendedores no tengan incentivos para atender los TUP rurales y desconecten los equipos o abandonen la atención del servicio.</p> <p>Las circunstancias descritas con anterioridad, en forma adicional, deberían ser tomadas en cuenta con la finalidad de evaluar la flexibilización de las exigencias relativas a la continuidad del servicio telefónico prestado a través del teléfono de Uso Público.</p> <p>Para estos casos, en lugar de considerarlos automáticamente como supuestos computables para el Tiempo Sin Servicio (en adelante, TSS), se debe otorgar a la EO un plazo razonable para que pueda solucionar el problema, excluyéndose dicho plazo del cómputo del TSS.</p> <p>Es importante acotar que una reubicación o cambio de emprendedor dentro de la misma localidad cuesta entre S/.600 y S/.800, si no implica reubicación de la estación VSAT o si se trata de un TPI GSM, y S/. 3,500 cuando requiere reubicación de VSAT. La reubicación de un teléfono puede ser aceptada inicialmente por un nuevo emprendedor pues no le <i>Versión Propuesta Artículo 5</i> implica ningún costo; sin embargo, la continuidad en la atención del servicio se ve afectada cuando el emprendedor ve que no tiene ganancias. Es muy diferente la</p>
--	--	---

		<p>situación si se trata de la reubicación de la VSAT en un nuevo emprendedor, pues esto requiere la cesión, por parte del emprendedor, de un espacio de 4m2 en su propiedad y de otorgar facilidades de acceso a nuestros técnicos. Este costo de oportunidad y responsabilidad que debe asumir el emprendedor no es compensado por el ingreso que genera un TUP rural, con lo cual la ubicación de un nuevo emprendedor que acepte la VSAT se hace muy complicada, más aún si está involucrada la continuidad en la operación del mismo.</p> <p><u>Versión Propuesta:</u>  <b>Artículo 4. TELEFONO DE USO PÚBLICO SIN SERVICIO</b>  <i>Se entenderá que un Teléfono de Uso Público se encuentra Sin Servicio cuando:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>No se puede generar ni recibir llamadas.</i></li> <li>- <i>No se encuentra disponible por anomalías técnicas, desabastecimiento de tarjetas o cualquier tipo de acción que involucre la Imposibilidad técnica de utilizar el servicio.</i></li> <li>- <i>Sea declarado por la empresa operadora como Sin Servicio.</i></li> </ul> <p><i>No se considera que el Teléfono Público esté Sin Servicio si éste se encuentra en un locutorio y en el conjunto de servicios y terminales que ofrece el local se cumplen todas las funcionalidades (hacer y recibir llamadas). Tampoco se considera Sin Servicio el caso de un TPE que no recibe llamadas.</i></p> <p><i>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 Servicio siempre que dicha situación haya sido comunicada y acreditada, conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento.</i></p> <p><i>No se considera en la evaluación del tiempo Sin Servicio, el destinado para la realización de mantenimientos, mejoras tecnológicas, reubicación del servicio o cambio de emprendedor, siempre que sean comunicados y acreditados al OSIPTEL</i></p> <p><i>Si el servicio es provisto con la intermediación de un emprendedor, el período en el cual el servicio no puede ser utilizado por decisión unilateral del emprendedor o abandono, sin que dicha situación haya sido puesta en conocimiento de la empresa operadora, no será computado en el Tiempo Sin Servicio.</i></p> <p><i>En el caso que la falta de disponibilidad del servicio se deba a las decisiones del encargado de la atención del servicio, la empresa operadora será notificada de este hecho para su corrección o para el traslado del servicio, para lo cual dispondrá de un plazo que de acuerdo a la naturaleza del caso será aprobado por OSIPTEL, a propuesta de la empresa; este tiempo no se computará como Sin Servicio</i></p>
<b>Posición del OSIPTEL</b>		<p>Respecto de los comentarios de Claro, sobre el supuesto que el concepto de disponibilidad sólo ocasiona el establecimiento de mayores responsabilidades no se considera como una justificación acorde con la finalidad de mantener los servicios de telefonía de uso público en los centros poblados rurales de forma que pueda tener utilidad real en la población. OSIPTEL no se aparta del derecho al exigir un mínimo de diligencia en la prestación de los servicios. Es más, se exige una diligencia sometida a una tolerancia pues, en la medida que la prestación de los</p>



servicios en los centros poblados tiene particularidades, dicha tolerancia es sumamente mayor a la exigida para los centros poblados urbanos. Y es lógico que una exigencia al incumplirla deviene en una infracción, pero no es el sentido del presente artículo dejar abiertas las posibilidades en la prestación del servicio a que cuando no exista no haya forma de calificar el hecho.

En ningún caso puede confundirse la imposición de reglas de juego con impedimentos de inversión, como lo menciona la empresa Claro. Los participantes del mercado regulado tienen que ceñirse a determinados parámetros a fin de poder hacer sostenible el mercado no sólo en función al inversor sino al público usuario y de cara a ello, OSIPTEL considera necesario establecer claramente cuáles son las particularidades en la prestación de servicios en el sector rural, no con el fin de hacer inviable o desalentar la inversión, sino todo lo contrario, se propone a establecer las reglas de manera más clara y ordenada, para poder distinguir entre la disponibilidad y la continuidad del servicio.

Por otro lado es menester señalar que de acuerdo con la estructura legal de nuestro Estado Peruano y en esa línea del presente Reglamento, OSIPTEL no ha materializado sino las disposiciones que están dentro del ámbito de la responsabilidad de la empresa operadora, incluyéndose la diligencia de ésta en la prestación del servicio.

Como se sabe, el modelo de la prestación de los servicios en el sector rural no se limita a efectivizarla únicamente a través de encargados de atender el servicio. La empresa operadora puede optar, con toda la libertad, de otros modelos de negocio que considere. Sin embargo, es evidente que la responsabilidad de las acciones o conductas que deriven de la prestación del servicio han sido y continuarán siendo de la empresa operadora.

A diferencia de lo que comenta Claro, el presente Reglamento es un avance en cuanto a la evolución de la telefonía de uso público. Es un reglamento que ha considerado la casuística recogida durante más de diez años de vigencia del anterior reglamento sobre la continuidad y se dirige a incentivar a las empresas operadoras a trasladarse a los centros poblados rurales que se encuentran más profundos o más lejanos.

Cabe resaltar que Claro, así como otras empresas operadoras, han advertido que en el proyecto hubo numerosas penalizaciones y ello obedece irremisiblemente al hecho de haber desagregado las conductas de las empresas operadoras. Sin embargo, atendiendo los comentarios de las empresas operadoras, se ha reconsiderado el modelo acogido para el proyecto del reglamento y se ha optado por una propuesta más dinámica para dotar de mayor efectividad en la calificación en relación con el anterior proyecto.

Ahora bien, respecto de la condición "Sin Disponibilidad" (como ya se ha señalado en los comentarios de los artículos anteriores, reemplaza a la expresión "Sin acceso al servicio" del proyecto), estará dirigido, a diferencia de lo planteado por el Proyecto de Reglamento, a ser el parámetro de medición no sólo de la operatividad del servicio (que el teléfono pueda recibir y/o hacer llamadas), sino también será el parámetro de medición del acceso al servicio (atención al público usuario), optando por convertir al tiempo sin atención al público, como una causal del tiempo sin disponibilidad del servicio.

Consecuencia de la definición de la disponibilidad era necesario hacer ajustes en la forma del diseño de cada obligación, pues la operatividad y el acceso son agentes complementarios y necesarios, siendo que de cara al público usuario, no va a poder

existir accesibilidad si no existe previamente operatividad y viceversa, pues en ninguno de los dos casos van a poder gozar del servicio. En esa línea es que se ha estructurado a ambas piezas para que sean parte de un parámetro. Ahora tanto la operatividad y sus formas y la accesibilidad y sus formas, son causales de disponibilidad por las cuales se computará un tiempo denominado "Tiempo Sin Disponibilidad". Ahora bien, el servicio sin disponibilidad va a generarse de acuerdo a los casos detallados en el presente artículo.

En cuanto a la falta de acceso, como se ha mencionado anteriormente, la empresa operadora está en la obligación de prestar el servicio y no el encargado de atender el servicio. No obstante, el encargado de atender el servicio no es sino un colaborador de la empresa operadora, en la mayor cantidad de los casos recogidos durante las últimas supervisiones, aquél se ha negado a brindar el servicio porque la empresa operadora no le facturaba correctamente, hacía caso omiso a los reportes en donde el propio arrendador comunicaba los problemas en el servicio desde el punto de vista de la operatividad a tal punto, que el encargado optaba por retirarse del negocio pues estaba en una situación donde necesariamente iba a salir económicamente perjudicado y es en este contexto en donde las empresas operadoras han considerado que escapa a su esfera de control.

Sobre la falta de distribución de tarjetas de pago es aplicable a los teléfonos públicos que utilizan exclusivamente este sistema o uno similar que sea distinto al uso de monedas para realizar llamadas. En el artículo 6° se precisa la obligación para el uso de tarjetas u otros medios de pago. Tal y como lo describe Claro, hay un mayor uso de las monedas para utilizar el servicio, por ello no es obligatorio el abastecimiento de tarjetas u otros medios de pago, siempre que el sistema de monederos esté en funcionamiento, caso contrario, a fin de salvaguardar la disponibilidad, se obliga a la empresa operadora tener a disposición otras opciones de pago para el acceso al servicio.

Con relación a la referencia de "cualquier tipo de acción que involucre la imposibilidad de utilizar el servicio", en efecto, se entenderá cuando únicamente está vinculado a la disponibilidad. Pero en orden, se ha realizado una mejor precisión en los supuestos de hecho que devienen en condición sin disponibilidad del servicio. Ello se aclarará, en cuanto sea necesario, en la exposición de motivos.

Con relación al comentario de la ciudadana Jadit Meneses, el incumplimiento del Reglamento señala los casos en los que se considera que el servicio de telefonía de uso público se encuentra sin disponibilidad. La empresa operadora está en toda la facultad de presentar los descargos que considere en los casos donde no tenga responsabilidad en la falta de prestación del servicio, en cuyos casos se podrá evaluar su diligencia. Por otra parte, la falta de tonos está regulada por el artículo 17° del presente Reglamento y no se considera necesariamente como Servicio sin disponibilidad, sino que de su aplicación se podrá evidenciar que un servicio pueda estar sin disponibilidad.

Con relación a los comentarios de GILAT, en principio ni el anterior ni el presente reglamento otorga responsabilidades en la prestación del servicio de telefonía de uso público a los encargados de atender el servicio, en vista que OSIPTEL en ningún momento ha otorgado obligaciones a éstos ni obliga a las empresas operadoras a realizar la prestación necesariamente por encargados de atender el servicio.

Por otra parte, OSIPTEL discrepa con GILAT en el sentido de no considerar la recepción de llamadas como parte de la operatividad del servicio y por ende como elemento de la disponibilidad. La naturaleza de las telecomunicaciones involucra la

	<p>posibilidad de realizar y recibir llamadas. Por tanto la exigencia tiene que ser en el mismo sentido. En este aspecto, como ya se ha mencionado anteriormente, la obligación de las empresas operadoras permanece en dotar de sus equipos la capacidad de poder hacer y/o recibir llamadas para la disponibilidad del servicio.</p> <p>En cuanto al acceso al servicio se concuerda con GILAT en el sentido que el acceso es considerado durante el horario de atención, a menos que existan situaciones de emergencia, como se detalla en el artículo 15.5. del presente Reglamento.</p> <p>Es menester señalar que se han considerado los comentarios relacionados con las causales por la que el servicio puede encontrarse Sin disponibilidad, pero igualmente, como ya se ha mencionado, la empresa operadora está en toda la facultad de presentar los sustentos correspondientes para excluir el tiempo que no se atendió por razones a circunstancias fuera de la esfera de control de la empresa operadora. Dichas causales de exclusión no son consideradas en el presente artículo, sino las causales por las que se considera el servicio sin disponibilidad. A la empresa le corresponde acreditar que el tiempo sin disponibilidad fue por razones ajenas a su responsabilidad.</p> <p>Adicionalmente, es necesario precisar que se han desagregado de un modo más ordenado y uniforme las causales por las que se compute el tiempo sin disponibilidad de tal modo que la calificación sea más taxativa, modificándose la redacción del texto.</p>
<p><b>Versión final del artículo</b></p>	<p><b>SERVICIO DE TELEFONIA DE USO PÚBLICO SIN DISPONIBILIDAD</b></p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>c. Cuando se determine que la empresa operadora haya incurrido en el supuesto contemplado en el segundo párrafo del artículo 18° del presente Reglamento.</li> <li>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.</li> </ol> <p>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.</p> <p>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</p>

	de inicio del tiempo sin disponibilidad, se considerará la fecha en que el OSIPTEL tomó conocimiento.	
<b>Artículo 5°</b>	<p><b>TELEFONÍA DE USO PÚBLICO A TRAVÉS DE LOCUTORIOS</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	
<b>Comentarios recibidos</b>	<b>CLARO</b>	<p>Nuevamente se presenta el establecimiento de obligaciones adicionales para las empresas operadoras que no se encuentran establecidas en el Reglamento vigente. Sobre el particular, consideramos que resulta importante precisar que el servicio de Hunting sólo resultará aplicable para aquellos casos en los cuales los locutorios cuenten con más de un Teléfono de Uso Público. Adicionalmente, se debe modificar el término disponibilidad por operatividad en base a los fundamentos ya señalados anteriormente.</p> <p>Asimismo, insistimos en reemplazar el término disponibilidad por operatividad, por los argumentos señalados en comentarios anteriores.</p>
	<b>JADIT MENESES</b>	Si un locutorio tuviera algún teléfono que no esté configurado para llamadas entrantes y salientes, qué sucede.
	<b>TELEFÓNICA</b>	<p>El objeto de la instalación de teléfonos públicos es la posibilidad de comunicarse; si en el conjunto de los servicios y terminales que operan en un locutorio se cumple con esta finalidad, no es eficiente que todos tengan las mismas funcionalidades si se puede hacer un uso óptimo de los servicios compartiendo la recepción y la emisión de llamadas (incluso facilita que algún usuario esté recibiendo una llamada, mientras otro está haciendo llamadas). Se sugiere que en la medida que se garantice facilidades de recibir y llamar, no se exija que todos los terminales tengan las mismas funciones.</p> <p>Este artículo del Proyecto desvirtúa la esencia del modelo del negocio de Locutorios, el cual radica en la optimización del uso de los terminales destinándolos para la generación de llamadas. Un régimen que determine el modelo de negocio infringiría el derecho constitucional reconocido en el 9° del Decreto Legislativo N°757.</p> <p>En tal sentido, proponemos un modelo que considere el locutorio como una unidad equivalente a un TUP (donde pueden existir varios terminales en cabinas destinados a generar llamadas) y al menos un terminal en el centro de operación destinado a recibir llamadas.</p> <p>En tal escenario, la creación de un sistema de Hunting no tiene</p>

		<p>lugar. Su existencia por mandato del regulador elevaría los costos deficitarios del servicio TUP rural; sin encontrar una justificación económica, dado el poco volumen de tráfico que registra este servicio.</p> <p>Se reportaría como tráfico saliente la suma de los tráficos de los terminales destinados a generar llamadas; y como tráfico entrante, la suma de todos los tráficos de los terminales destinados a recibir llamadas. Finalmente, la contabilización del TSS se efectuaría por Locutorio.</p>
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>Respecto de la pregunta formulada por la ciudadana Jadit Meneses, si un locutorio tiene un teléfono configurado únicamente para llamadas salientes o en todo caso, entrantes, se considera como un elemento deberá ser complementado con otro teléfono que necesariamente tendrá que cumplir con la función inversa.</p> <p>Respecto de los comentarios de TELEFÓNICA y CLARO, se precisa que únicamente ingresarán a formar parte de la evaluación los teléfonos, en el caso de los locutorios, tengan la capacidad de generar y recibir llamadas.</p> <p>Por otra parte, con relación a lo mencionado por TELEFÓNICA, el presente artículo no obliga ni regula la incorporación de un nuevo modelo de negocio, sino que establece las condiciones que debe tener un locutorio en los casos que la empresa operadora opte por un modelo de esta naturaleza.</p> <p>No obstante, en atención a las precisiones efectuadas por TELEFÓNICA, se realizan algunos ajustes al texto final del artículo.</p>	
<p><b>Versión Final del artículo</b></p>		<p><b>SERVICIO DE TELEFONÍA DE USO PÚBLICO A TRAVÉS DE LOCUTORIOS</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Sin embargo, la obligación del reporte de tráfico entrante y saliente se aplica a todos los teléfonos del locutorio.</p>
<p><b>Artículo 6°</b></p>		<p><b>TIEMPO SIN ACCESO AL SERVICIO POR DESABASTECIMIENTO DE TARJETAS</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>	
<p><b>Comentarios recibidos</b></p>	<p><b>CLARO</b></p>	<p>El Proyecto de Reglamento incorpora como nueva obligación que las empresas operadoras garanticen que, los teléfonos monederos que sean bloqueados del reconocimiento de monedas por motivo de deuda, puedan ser utilizados mediante tarjetas de pago u otros medios de pago.</p> <p>Tal como hemos podido analizar, dicho supuesto castiga la implementación de teléfonos monederos que <b>-como se ha indicado en anteriores oportunidades-</b> son de mayor confiabilidad para los pobladores rurales en tanto le permiten un mayor control de su gasto, así como envía un mensaje negativo al tercero deudor en tanto no se le puede bloquear el servicio ante el incumplimiento de la garantía establecida. Es decir, considerando el bajo tráfico de la telefonía pública en las poblaciones rurales, los gastos para asegurar el abastecimiento de las tarjetas de pago serán más altos que los montos adeudados, lo cual se traduce en un desincentivo a la empresa operadora en sancionar al tercero moroso con el bloqueo del servicio, premiando <b>-de esta manera-</b> al deudor moroso o incluso al estafador.</p> <p>De otro lado, respecto a la obligación de abastecimiento de tarjetas que de acuerdo al Reglamento vigente hoy es únicamente aplicable a los teléfonos públicos que utilizan exclusivamente dicho sistema, debemos insistir en solicitar se evalúe el carácter regresivo que viene presentando la telefonía pública en las zonas rurales, lo cual insistimos no obedece a una mala gestión de las empresas sino al vertiginoso avance de la tecnología telefónica. En dicho sentido, la realidad rural nos muestra tasas decrecientes de tráfico y rentabilidad negativa en la mayor parte de las operaciones. Cargarle a ello mayores costos a partir de obligaciones de abastecimiento permanente de tarjetas de pago en las localidades sujetas a penalización, solo afecta en mayor medida la subsistencia de este tipo de negocios. Por tales consideraciones, proponemos que la obligación de abastecimiento de tarjetas sea considerada únicamente para aquellos supuestos en los cuales las empresas operadoras tengan una oficina comercial o distribuidores dentro a un determinado radio de distancia del Centro Poblado Rural.</p>

	<b>JADIT MENESES</b>	<p>Quién, cómo y cuándo reporta el tiempo sin acceso al servicio por desabastecimiento de tarjetas (2do párrafo)? Cómo acredita la empresa?</p> <p>Cómo debe entenderse lo del 5to párrafo? ("se excluye el término de la distancia")</p>
	<b>GILAT</b>	<p>Con relación al primer párrafo de dicho artículo, en el cual se señala que "La empresa operadora (...), deberá mantener constantemente abastecido al Centro Poblado Rural con dichas tarjetas de pago para garantizar la disponibilidad del servicio", cabe precisar lo siguiente:</p> <p><b>1-</b> Los centros poblados rurales dada sus características no pueden asegurar una cantidad determinada de ingresos por la compra de tarjetas de parte de los concesionarios y/o emprendedores, dada la poca demanda de los servicios.</p> <p>En ese sentido, consideramos que el término constantemente abastecido debe encontrarse referido a que los puntos de venta cuenten con tarjetas disponibles para su venta al público (concesionarios y/o usuarios) y no si el concesionario cuenta con tarjetas disponibles, puesto que las empresas operadoras no pueden obligar a los emprendedores o concesionarios a la compra de tarjetas. Continuar con dicha exigencia, implicaría que las empresas operadores incurran en costos adicionales como es la carga de saldo gratuitas a los teléfonos a fin de cumplir con dicha obligación cuando esta se encuentra cargo del concesionario, quien decidirá si adquiere o no las tarjetas, así como la oportunidad en la que realizará dicha actividad.</p> <p><b>2-</b> Por otro lado, en caso los centros poblados rurales queden desabastecidos de tarjetas físicas, el OSIPTEL deberá considerar otros medios que corroboren la disponibilidad del servicio y/o la existencia de otro medio de pago habilitado para la disposición de los usuarios, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Abastecimiento de pines virtuales o saldos de transferencia.</li> <li>-El punto de venta más cercano cuente con tarjetas disponibles a la venta, al respecto, se debe considerar excluir el tiempo de traslado; así como el período comprendido desde el reporte de desabastecimiento de tarjetas hasta la compra de las mismas (verificada mediante comprobante de pago y/o guía de emisión), toda vez que para el encargado no es económicamente rentable movilizarse continuamente a los puntos de venta, por lo que dichos tiempo deben ser excluido del periodo en el cual el teléfono público es considerado sin acceso al servicio.</li> </ul> <p>Asimismo, consideramos que hay casos donde necesariamente la adquisición de tarjetas se realiza en puntos de ventas ubicados en lugares estratégicos, en cual implica desplazamientos del centro poblado rural al punto de venta, esto se probaría con el envío de parte de la empresa operadora de los puntos de ventas en los cuales los concesionarios o emprendedores pueden adquirir las tarjetas.</p> <p>Adicionalmente, sugerimos que a fin de acreditar el abastecimiento de tarjetas en los puntos de venta se pruebe a través de boletas de venta, facturas o guías de remisión, y para el caso de pines o transferencia de saldo, se haga a través de la</p>

		grabación de llamadas telefónicas a los concesionarios en los cuales se deje constancia que se realizaron las recargas, transferencia u otros.
	<b>TELEFÓNICA</b>	<p>Para la aplicación del IMD se deberá garantizar que durante todo el tiempo de activación del IMD, el Centro Poblado Rural cuente con tarjetas u otro medio de pago; de lo contrario, se considerará como TSS.</p> <p>Esta medida restringe el único mecanismo con el que cuentan las empresas que operan con teléfonos monederos, frente al emprendedor para lograr la cobranza del monto recaudado por el servicio prestado, pues además de considerar los días con desabastecimiento de tarjetas o algún otro medio de pago dentro del cómputo del TSS (sujeto a sanción), también se le va a sancionar por incurrir infracción leve; con lo cual se configura una duplicidad de la sanción.</p> <p>La consecuencia es el incentivo a los arrendadores a no pagar a la EO y acumular su deuda ya que la EO está obligada a seguir brindando el servicio para evitar la sanción por indisponibilidad y a la vez a mantener su relación contractual con el arrendador por el costo que implica buscar nuevo arrendador (con el agravante de que quizá no lo consiga) y el costo de reubicar los equipos. Todo para volver al círculo vicioso de que el nuevo arrendador también va a comenzar a acumular deuda.</p> <p>Si el concepto de centro poblado Sin Servicio se esta cambiando por: "Si ninguno de los servicios de Teléfonos de Uso Público instalados en el Centro Poblado Rural, se encuentran con servicio de recepción y ejecución de llamadas", conforme a lo expuesto en los comentarios consignados para el artículo 10°, se propone que sólo se contabilice como TSS los días en que la aplicación de la IMD implique que el centro poblado rural haya resultado Sin Servicio, según el artículo 10°.</p> <p>Esto ya implica una fuerte restricción a nuestro derecho de cobranza porque aumenta la posibilidad de incumplir la obligación de disponibilidad en el centro poblado y ser sancionado por ello. La aplicación de una sanción adicional por desabastecimiento de tarjetas estaría duplicando el castigo por un mismo hecho, además de obligar a las empresas que utilizan el modelo de monederos a implementar el modelo tarjetero.</p>
<b>Posición del OSIPTEL</b>		<p>El abastecimiento de tarjetas tiene íntima relación con la disponibilidad del servicio, en cuanto, si es que no hay tarjetas en un centro poblado rural, de nada sirve que el encargado de brindar el servicio atienda, ni que el Teléfono de Uso Público se encuentre operativo. En esa línea no se pueden atender las solicitudes de las empresas operadoras en desligar el abastecimiento de tarjetas de la telefonía de uso público, máxime, que en algunos casos se trata de la única manera de poder acceder al servicio.</p> <p>Por otro lado, se ha considerado necesario hacer algunas precisiones respecto de la inhibición de monedas, respecto de las situaciones por las que la empresa operadora opte por esta solución comercial, tiene que ver únicamente con su apreciación de la empresa operadora, así como su relación entre ésta y el emprendedor.</p> <p>Es necesario, sin embargo, realizar un cambio general en este artículo, en vista que</p>



	<p>de cara a la actual realidad peruana y los avances, las empresas operadoras no cuentan únicamente con tarjetas de pago, sino con otras soluciones comerciales (medios de pago) distintos a las monedas. Consecuentemente se ha considera ampliar, en beneficio de las empresas operadoras y el público usuario, la gama de opciones para considerar abastecido a un centro poblado rural y eventualmente no sea considerado sin disponibilidad.</p> <p>Con relación a las consultas formuladas por la ciudadana Jadit Meneses, la empresa operadora reporta el tiempo sin disponibilidad por desabastecimiento de tarjetas según el formato del Anexo 03. El modo de probar el abastecimiento diligente, la empresa puede adjuntar los medios de prueba que considere a fin de descontar el término de la distancia para los casos que no sean abastecimientos con PINES o recargas, sino que involucren la visita al centro poblado rural.</p> <p>Conforme lo descrito, se efectúan las precisiones en la redacción del texto.</p>
<p><b>Versión Final del Artículo</b></p>	<p><b>TIEMPO SIN DISPONIBILIDAD POR DESABASTECIMIENTO DE MEDIOS DE PAGO</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p><b>Artículo 7°</b></p>	<p><b>TIEMPO SIN ACCESO AL SERVICIO POR INTERRUPCION DEL PORTADOR O FALTA DE ENERGIA ELECTRICA</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>En ambos casos, la empresa operadora deberá haber adoptado las medidas correspondientes para velar por la disponibilidad del servicio, con la diligencia debida.</p>

<b>Comentarios recibidos</b>	<b>AFIN</b>	La información sobre las interrupciones del servicio de portador y de energía eléctrica la Manejan actualmente los organismos reguladores competentes (OSIPTEL y OSINERGMIN, respectivamente); por consiguiente, esta Obligación no debería de corresponder al operador.
	<b>CLARO</b>	<p>Respecto al presente artículo, debemos señalar que la exclusión en razón a la interrupción del servicio portador de otra empresa operadora que le sirve de transporte, es un supuesto cuya información ya se encuentra regulado y es puesta en conocimiento del órgano regulador por las empresas operadoras, razón por la cual consideramos reiterativa su regulación.</p> <p>De otro lado, debe tenerse en cuenta que las interrupciones del servicio de energía eléctrica son constantes en los Centros Poblados Rurales ubicados al interior del país, existiendo en la práctica problemas administrativos para la adecuada generación y acreditación de los reclamos por interrupciones ante las empresas eléctricas públicas. En ese sentido, proponemos se considere otras formas acreditación tales como los registros en los sistemas diseñados para reportar cortes de energía comercial.</p> <p>Adicionalmente, también consideramos necesario incluir como supuesto de exclusión de responsabilidad aquellos cortes de servicio eléctrico producidos en el predio de terceros en los cuales nuestros Teléfonos Públicos se alimentan de energía eléctrica. En tal caso, resulta obvio que las empresas operadoras no tienen control ni posibilidad de poder asegurar o exigir alimentación de energía eléctrica por parte de los predios de terceros, ya que el manejo de tales situaciones es exclusiva potestad de dichos terceros. Por ello, responsabilizar a las empresas operadoras por tales consideraciones es una causal más que desincentiva la prestación de servicios públicos en la modalidad de teléfonos públicos.</p> <p>Atendiendo al Principio de Presunción de Veracidad contemplado en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, a efectos de generar un procedimiento realmente eficiente y que facilite la labor de supervisión por parte del órgano regulador, proponemos se considere con carácter de Declaración Jurada la determinación de la causal no imputable a partir de la cual la empresa operadora solicita la exclusión correspondiente, sujetándose a su verificación por parte del órgano regulador mediante un procedimiento de Fiscalización Posterior que implica una acción aleatoria y posterior de los supuestos mencionados.</p> <p>Finalmente, proponemos la eliminación del último párrafo del presente artículo en lo referido a la obligación de las empresas operadoras de "adoptar las medidas correspondientes para velar por la disponibilidad del servicio, con la diligencia debida", por cuanto la generalidad y vaguedad del texto implicaría interpretaciones subjetivas por parte del órgano regulador con mayor incertidumbre para las empresas operadoras.</p>
	<b>AMERICATEL</b>	En el caso que el teléfono público se encuentre sin acceso al servicio por falta de energía eléctrica, consideramos que ello podría acreditarse con una carta dirigida a la empresa

	<p>concesionaria del servicio de energía, solicitándole el detalle de las causas que originaron el corte del servicio, así como las acciones adoptadas.</p> <p>De otro lado, en función a la experiencia en diversos procedimientos sancionadores iniciados por OSIPTEL, sugerimos se definan los parámetros bajo los cuales se determinará si existió o no "diligencia debida", de tal manera que se cautele el cumplimiento del principio de predictibilidad.</p>
<b>JADIT MENESES</b>	<p>Tercer párrafo: cómo se sancionaría (o no se haría esto) en caso la empresa no cumple con "velar por la disponibilidad del servicio, con la diligencia debida".</p>
<b>GILAT</b>	<p>En el caso que el teléfono público se encuentre sin acceso al servicio por falta de energía eléctrica, esto podrá ser acreditado con la carta dirigida a la empresa concesionaria del servicio de energía, solicitándole detalle las causas que originaron el corte del servicio, así como las acciones adoptadas.</p> <p>El término diligencia debida, reviste un carácter amplio y subjetivo, por lo que solicitamos que el Organismo Regulador indique los parámetros a utilizar para que determine que las empresas operadores actuaron con la diligencia debida en estos casos, que permita la predictibilidad de sus actuaciones.</p>
<b>TELEFÓNICA</b>	<p>Este artículo del Proyecto no es congruente con lo dispuesto por el artículo 40° de la Ley N° 27444, que establece como documentación prohibida de solicitar por la Administración, aquella que la entidad posea o deba poseer en virtud de algún trámite realizado anteriormente por el administrado, y aquella que haya sido expedida por otras entidades públicas.</p> <p>En el caso de interrupciones del servicio portador, OSIPTEL posee la información de las mismas, en base al registro en el SISREP que realizan las empresas portadoras. Por otro lado, la información de cortes de energía eléctrica es conservada y gestionada por OSINERGMIN. En tal sentido, consideramos que, en ambos supuestos, debe suprimirse las obligaciones de acreditación que se pretende trasladadas a la empresa operadora.</p> <p>Adicionalmente, el artículo propuesto recoge dos casos típicos de fuerza mayor o caso fortuito: (i) interrupción del servicio portador, e (ii) interrupción del servicio de energía eléctrica. Estas situaciones constituyen per se causal de exclusión de responsabilidad por hecho de tercero. Por lo cual el último párrafo no guarda coherencia con la naturaleza del caso fortuito o fuerza mayor que por ser precisamente irresistibles exoneran de responsabilidad al obligado. En estos casos el Código Civil no pone condicionantes, la diligencia ordinaria que se exige al obligado no evitará que se produzca un hecho de fuerza mayor.</p> <p>Un supuesto de diligencia debida ligado a los hechos fortuitos o de fuerza mayor, es subjetivo, deja abierto un espacio para innovar sobre qué se entiende por diligencia debida y no reconocer la causal de exclusión, se abre puertas a la interpretación discrecional que puede perjudicar a las empresas y elevará los costos de acreditación, dilatando el procedimiento</p>

		<p>de exclusión de responsabilidad.</p> <p>Asimismo, además de la ausencia de parámetros objetivos que permitan evaluar la efectiva actuación con diligencia debida, como condición para que un supuesto de interrupción califique como caso fortuito o fuerza mayor, el último párrafo del precepto propuesto conlleva el riesgo de una interpretación conforme a la cual la actuación con "diligencia debida" no sólo impondría a la Empresa Operadora la obligación de adoptar las acciones para evitar que se produzca el supuesto de interrupción (lo que es un imposible jurídico tratándose del caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la Empresa Operadora), sino a contar previamente con los mecanismos de respaldo o contingencia para que, en caso la interrupción se produzca, deba garantizarse la disponibilidad del servicio, lo cual a su vez contraviene lo previsto en los contratos de concesión y el régimen general previsto en las Condiciones de Uso, en los cuales la actuación diligente de la empresa es evaluada principalmente en orden a la superación de los efectos de la interrupción en un plazo determinado y razonable, mas no a la exclusión de los mismos.</p> <p>Por lo tanto, consideramos que el último párrafo del precepto propuesto oscurece la razón de la regla, razón por la cual solicitamos se suprima ese último párrafo.</p>
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>		<p>Respecto de lo manifestado por AFIN y CLARO, las exclusiones deben ser anunciadas por las empresas operadoras en vista que no necesariamente una interrupción o corte de energía puede implicar necesariamente que un teléfono público se haya encontrado sin disponibilidad por un tema vinculado directamente.</p> <p>Es de señalar que el tiempo sin disponibilidad por interrupción del portador o falta de energía eléctrica no son sino supuestos de exclusión que deben ser plenamente probados por la empresa operadora. Lo importante en este aspecto es permitir a la empresa operadora aclarar las razones de la falta de disponibilidad del servicio y cuando lo realice, los sustentos puedan ser capaces de permitir la diferencia entre la no disponibilidad por fuerza mayor y por propia responsabilidad.</p> <p>Con relación a lo manifestado por CLARO en el sentido de considerar el principio de presunción de veracidad a efectos de aceptar declaraciones juradas en donde señalen no tener imputabilidad respecto de un hecho, es oportuno señalar que el OSIPTEL requiere que lo señalado por las empresas operadoras sea debidamente corroborado con la información de sustento, de manera tal que le forme una convicción sobre el eximente de la responsabilidad.</p> <p>De otro lado, se acepta la propuesta de CLARO en el sentido de eliminar el párrafo tercero del artículo del proyecto, aclarando que la obligación de la disponibilidad es intrínseca a cualquier obligación circunscrita en el presente Reglamento, por lo tanto su garantía siempre es medida con los indicadores que se detallan a lo largo del reglamento y sus anexos.</p> <p>Respecto de los comentarios de AMERICATEL, la empresa operadora puede presentar los medios probatorios que considere pertinentes para generar la</p>

	<p>convicción al momento de la evaluación del hecho, lo cual será evaluado por OSIPTEL cuando corresponda. En cuanto a la definición de parámetros para definir la diligencia debida, se señalará en la exposición de motivos.</p> <p>Sin embargo, se hace necesario hacer precisiones en la redacción a fin que las empresas operadoras realicen el reporte de los eventos y puedan sustentarlos fehacientemente.</p>	
<b>Versión Final del Artículo</b>	<p><b>TIEMPO SIN DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR INTERRUPCION DEL PORTADOR O FALTA DE ENERGIA ELÉCTRICA</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p>	
<b>Artículo 8°</b>	<p><b>TIEMPO SIN ACCESO AL SERVICIO POR REPARACIÓN DEL EQUIPAMIENTO</b></p> <p>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;</p> <p>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.</p>	
<b>Comentarios recibidos</b>	<b>CLARO</b>	<p>Con relación a este artículo debe considerarse que la constancia de ejecución de mantenimientos no sólo se encuentra establecida en documentos, sino también en registros electrónicos en función a labores remotas efectuadas a través de los equipos de las empresas operadoras.</p> <p>Por tanto, proponemos incluir alternativamente la acreditación de los trabajos de mantenimiento mediante los registros diseñados en los Sistemas de atención de averías.</p>
	<b>GILAT</b>	<p>Consideramos que el concepto de término de la distancia debe incluir una mayor cantidad de factores que lo definen más allá del tiempo de desplazamiento desde el centro de mantenimiento hasta la localidad.</p> <p>Por ello creemos que el término de la distancia debería definirse como el tiempo de atención a una localidad.</p> <p>El tiempo de atención de una localidad (<math>T_{loe}</math>) es igual al tiempo de evaluación (<math>T_{ev}</math>), más el tiempo de preparación del mantenimiento (<math>T_{prep}</math>), más el tiempo promedio de acceso a la localidad en ruta (<math>T_{rut}</math>) y el tiempo de disponibilidad del transporte (<math>T_{trans}</math>).</p> $T_{loe} = T_{ev} + T_{prep} + T_{rut} + T_{trans}$ <ul style="list-style-type: none"> <li>El tiempo de evaluación <math>T_{ev}</math> es el tiempo requerido por la empresa para detectar remotamente la avería en una localidad y ordenar la visita de mantenimiento.</li> </ul> <p>Consideramos que el tiempo para la evaluación de una falla es de 3 días tanto para sistemas de energía AC como DC. En el</p>

		<p>primer caso puede haber interrupciones temporales por cortes de suministro eléctrico en la zona, y en el segundo debido al mal clima (las baterías no cargan).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El tiempo de preparación <i>T<sub>prep</sub></i> es el tiempo requerido por la empresa y sus contratistas en campo para preparar los materiales y organizar la ruta de los técnicos.</li> </ul> <p>El tiempo de ruta <i>T<sub>rut</sub></i> es el tiempo promedio de acceso a la localidad en ruta, es decir, accediendo a varias localidades en un mismo viaje según la programación de visitas del contratista de campo. La realización de mantenimientos en ruta permite optimizar recursos económicos a la empresa; básicamente en personal y costo de transporte.</p> <p>El tiempo de disponibilidad de transporte <i>T<sub>trans</sub></i> es el tiempo que demora el medio de transporte en estar disponible para trasladar a los técnicos. Por ejemplo, vuelos semanales en avioneta, salida de lanchas interdiarias o semanales, incluso existen casos particulares como los PV en Amazonas donde se debe tomar un helicóptero del ejército, el cual realiza un vuelo cada tres meses, y por falta de cupo hay que esperar varios meses adicionales.</p>
	<p><b>TELEFÓNICA</b></p>	<p>El término de la distancia corresponde al tiempo que demanda el desplazamiento desde el Centro de Mantenimiento (CM) más cercano al centro poblado rural donde está el TUP averiado, incluyendo el tiempo de preparación del viaje (según la definición en el glosario de términos). Sin embargo, al llegar el técnico, el servicio no se restablece de inmediato, existe un tiempo de reparación, es decir, el tiempo que utiliza el técnico en efectuar la reparación en condiciones normales, que podría definirse previamente, como un tiempo de reparación estándar, en forma general para todo tipo de reparación, o en forma específica, de acuerdo al equipo a reparar, y que también debería descontarse del TSS, ya que al no considerarse se estaría castigando a la empresa operadora que está realizando diligentemente su trabajo atendiendo de forma oportuna la avería presentada.</p> <p>Por otro lado, puede suceder que se requiera efectuar una segunda visita al centro poblado rural, por ejemplo, para dirigirse al centro de mantenimiento por algún equipo de remplazo; o si se tiene que llevar el equipo para reparación en laboratorio. En casos así, debería descontarse el término de la distancia del regreso al CM y del nuevo viaje al centro poblado, lo que puede acreditarse con la Boleta de Reparación de la segunda visita. Estos son tiempos consumidos dentro del accionar diligente de la empresa, por lo que no deberían contabilizarse como TSS.</p> <p>Por otro lado, conforme al artículo 25° del Proyecto, el incumplimiento de este artículo implica infracción leve. No nos queda claro ¿qué se va a sancionar como infracción leve? Consideramos que la tipificación como infracción de este artículo constituye una afectación al principio de <b>Non bis in idem</b>, si se toma en cuenta que el tiempo no sustentado será computado para el tiempo Sin Servicio que ya constituye infracción leve. Se sugiere eliminar sanción que se duplica; por otro lado, la falta de precisión en la conducta infractora a ser sancionada no solo sería una deficiente redacción sino una</p>

		puerta a la arbitrariedad y la injusticia.
<b>Posición del OSIPTEL</b>		<p>Respecto de los comentarios de Claro, en efecto, la empresa operadora no puede limitarse a remitir la Boleta de Servicio (la que de por sí, ya cuenta con requisitos necesarios para ser aceptada), sino que debe acreditarlo y para ello puede optar por otros documentos informativos de carácter técnico, incluyendo, desde luego, los registros de los sistemas de atención de averías.</p> <p>Sobre lo manifestado por GILAT, respecto de su propuesta de incluir un tiempo de atención a una localidad, esta novedosa fórmula y su posible viabilidad se podría evaluar en el caso de que OSIPTEL apruebe un cuadro de términos de la distancia específico para el servicio de telefonía de uso público rural. No obstante, habría que considerar que la disponibilidad anual no puede verse disminuida mayoritariamente por un término de la distancia superior al tiempo sin disponibilidad. Sería ilógico que la falta de disponibilidad sea de 12 horas y el término de la distancia sea mayor o igual a este tiempo de tal modo que excluya el incumplimiento de la indisponibilidad.</p> <p>Con relación a lo señalado por Telefónica, respecto a no castigar la diligencia de la empresa cuando se atiende el problema dentro del término de la distancia, en efecto, dicho término será tomado en cuenta no sólo en este caso, sino en todos los casos en donde la empresa operadora acuda al centro poblado. Por otro lado, este artículo no constituye en sí un incumplimiento, en cuanto lo que se está realizando en un esclarecimiento de un supuesto ya contemplado en el artículo 4° del presente Reglamento.</p> <p>Conforme con lo manifestado se ha previsto realizar precisiones en la redacción del texto, manteniendo la esencia del hecho de excluir el tiempo utilizado por las empresas operadoras para realizar las reparaciones que consideren.</p>
<b>Versión Final del Artículo</b>		<p><b>TIEMPO SIN DISPONIBILIDAD POR REPARACIÓN DEL EQUIPAMIENTO</b></p> <p>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.</p>
<b>Artículo 9°</b>		<p><b>MEJORAS TECNOLÓGICAS Y/O REUBICACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p>

<b>Comentarios recibidos</b>	<b>CLARO</b>	<p>Sobre el particular, debemos señalar que la comunicación de trabajos de mantenimiento preventivo, mejoras tecnológicas en la infraestructura y/o la reubicación del Teléfono de Uso Público, que generen interrupciones del servicio y que sean solicitadas por las empresas operadoras para su exclusión como Sin Acceso al Servicio, no requieren de comunicación previa, conforme se encuentra establecido en el Proyecto de Reglamento.</p> <p>Por el contrario, debe considerarse que es luego de realizados dichos trabajos cuando se tiene la certeza de las interrupciones que pudieran haberse producido o la inexistencia de éstas. En tal sentido, tiene mayor lógica y resulta de mayor certeza la comunicación posterior al trabajo de tal forma que las empresas operadoras tengan información precisa y oportuna de las interrupciones efectivamente producidas. Es por ello que proponemos la comunicación posterior a los trabajos y no respecto a la fecha de inicio y fin de dichos trabajos, sino respecto a la fecha y hora de inicio y fin de las interrupciones efectivamente producidas a partir de la ejecución de los trabajos, lo cual constituye la información relevante para este caso.</p> <p>De otro lado, disponer que el plazo de duración sea previamente autorizado por OSIPTEL solo obstaculiza y burocratiza la ejecución de los trabajos, estableciéndose el mismo plazo para el preaviso del trabajo y para la autorización del plazo de duración. En cualquier caso, la sustentación del plazo de duración por parte de las empresas operadoras sólo debería considerarse en aquellos casos que el trabajo presente un periodo mayor a 15 días calendario, teniendo en cuenta el impacto del mismo en la continuidad del servicio y siempre que se produzcan interrupciones efectivas a partir de tales trabajos.</p>
	<b>AMERICATEL</b>	<p>Con relación al primer párrafo de dicho artículo, solicitamos al OSIPTEL considere también el supuesto en que el Teléfono público es trasladado a otro Centro Poblado Rural, el cual no deberá ser computado como sin acceso al servicio.</p> <p>Por su parte, con relación al plazo de otorgado para informar las situaciones de mantenimiento preventivo, mejoras tecnológicas en su infraestructura y/o reubicación del teléfonos publico dentro o fuera del centro poblado, consideramos que resulta excesivo máxime si consideramos que en el artículo 48° de las Condiciones de Uso recientemente aprobadas, se establece como plazo para el aviso de dichas actividades, sólo dos (2) días calendarios anteriores al evento.</p> <p>En tal sentido, se solicita se modifique el plazo por el de 01 día hábil, y que en todos los casos, se excluya el término de la distancia para la aplicación de los plazos.</p> <p>Por otro lado, en referencia a que la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL apruebe la realización de los trabajos de mantenimiento preventivos, mejoras tecnológicas en su infraestructura o reubicación de Teléfono Público en la misma área u otra localidad, consideramos que interfiere con la gestión técnica de la empresa, la cual de competencia exclusiva de las empresas operadoras, razón por la cual de prosperar la propuesta, se atentaría contra el derecho constitucional de libertad de empresa, consagrado con la Constitución Política de 1993.</p>



		<p>En tal contexto, nos causa profunda preocupación que se intente someter a aprobación una actividad inherente a la gestión de la empresa, y más aún, que se imponga al ámbito rural, con lo cual cabría la posibilidad de que posteriormente se trate de hacer extensivo al área urbana. Atendiendo a ello, sugerimos que sólo se mantenga la obligación de comunicar al Organismo Regulador la realización de dichas actividades y no de contar con su aprobación para la ejecución de las mismas.</p> <p>Finalmente, solicitamos se incluyan supuestos de mantenimiento de emergencia, los cuales solicitamos sean comunicados al Organismo Reguladores luego de cinco (5) días hábiles de ejecutados.</p>
	<p><b>GILAT</b></p>	<p>Con relación al primer párrafo de dicho artículo, solicitamos al OSIPTEL considere también supuesto en que el Teléfono público es trasladado a otro Centro Poblado Rural, el cual no deberá ser computado como sin acceso al servicio.</p> <p>Por su parte, con relación al plazo de 5 días hábiles antes de su ejecución, para informar las situaciones de mantenimiento preventivo, mejoras tecnológicas en su infraestructura y/o reubicación del teléfonos publico dentro o fuera del centro poblado, consideramos que resulta excesivo máxime si consideramos que en el artículo 48° de las Condiciones de Uso recientemente aprobadas, se establece como plazo para el aviso de dichas actividades al OSIPTEL de 02 días calendarios. En tal sentido, se solicita se modifique el plazo por el de 01 día hábil para el aviso al OSIPTEL de la ejecución de dichas actividades.</p> <p>Respecto al segundo párrafo, en el que se hace referencia que la empresa operadora deberá proponer y sustentar el plazo (15 días calendario como máximo) en el que realizará las mejoras tecnológicas, mantenimientos preventivos y/o reubicación del servicio, se excluya el término de la distancia para la ejecución de dichas actividades.</p> <p>Asimismo, solicitamos se precise que en dichas actividades no puedan ser cumplidas dentro del plazo requerido, la empresa operadora podrá sustentar las situaciones de caso fortuito y fuerza mayor que imposibilitaron su cumplimiento oportuno.</p> <p>Por otro lado, en referencia a que la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL apruebe la realización de los trabajos de mantenimiento preventivos, mejoras tecnológicas en su infraestructura o reubicación de Teléfono Público en la misma área u otra localidad, atenta con el derecho de libertad de empresa, regulado en nuestra Carta Magna.</p> <p>En ese contexto, debe tenerse en cuenta los diversos pronunciamiento de nuestro Tribunal Constitucional recaídos en los expedientes STC 03116-2009-PA/TC, 00032-2010-PI/TC y 01405- 2010-PA/TC, 03075-2011-PA/TC que señalan:</p> <p>"Cuando el artículo 59 de la Constitución reconoce el derecho a la libertad de empresa está garantizando a todas las personas una libertad de decisión no sólo para crear empresas (libertad de fundación de una empresa), y por tanto, para actuar en el mercado (libertad de acceso al mercado), sino también para establecer los propios objetivos de la empresa (libertad de organización del empresario) y dirigir y planificar su actividad (libertad de dirección de la empresa) en atención a sus recursos y a las</p>

		<p>condiciones del propio mercado, así como la libertad de cesación o de salida del mercado.</p> <p>En buena cuenta, la Constitución a través del derecho a la libertad de empresa garantiza el inicio y el mantenimiento de la actividad empresarial en condiciones de libertad: así como la actuación, ejercicio o permanencia, en condiciones de igualdad, de la actividad empresarial y los agentes económicos en el mercado y la protección de la existencia de la empresa". (El subrayado es nuestro)</p> <p>De lo expuesto, se desprende si para las empresas que operan en áreas urbanas no existe la obligación de la aprobación previa por parte del OSIPTEL para actividades relacionadas con la operación del servicio, porque a las empresas rurales se les va a restringir dicho derecho más aún si consideramos que es en aquellos centros poblados donde se requiere que estas actividades se realicen de la forma más rápida.</p> <p>Atendiendo a ello, sugerimos que sólo se mantenga la obligación de comunicar al Organismo Regulador la realización de dichas actividades y no de contar con su aprobación para la ejecución de las mismas.</p> <p>Asimismo, no se ha incluido los supuestos de mantenimiento de emergencia, los cuales solicitamos sean comunicados al Organismo Reguladores luego de 05 días hábiles de ejecutados, el cual puede ser prorrogado, porque dada la característica de irresistible, podrán ser comunicados una vez se resuelva la situación, a fin de priorizar dentro de nuestras actividades aquellas relacionadas a solucionar la falla.</p>
	<p><b>TELEFÓNICA</b></p>	<p>En los casos de trabajos masivos que involucran una cantidad elevada de TUP, si bien la empresa operadora tiene un cronograma de ejecución, dada las características propias de las zonas rurales, este cronograma puede variar por lo que es imposible determinar para cada TUP la fecha exacta en que se puede interrumpir el servicio por efecto del trabajo a realizar. Por tanto, la información de las fechas de inicio y fin debe darse por rango de tiempo o período de ejecución de los trabajos. En la información a presentar a OSIPTEL debería poder indicarse sólo el tiempo promedio que estos trabajos demandarán.</p> <p>Por otro lado, consideramos que constituye una afectación del principio de proporcionalidad, la creación de la obligación de someter a autorización previa de OSIPTEL la ejecución de estos trabajos, lo cual trastorna el accionar de la empresa. El mantenimiento preventivo y la mejora tecnológica son aspectos propios de la operatividad de una empresa de telecomunicaciones y parte de sus libertades de organización y de empresa que no están sujetos a autorización. Las empresas concesionarias son licenciatarias de los servicios por sus calificaciones operativas, su trabajo operativo no está sujeto a autorización, la gestión operativa no puede ser objeto de permiso. La sola introducción de una autorización genera burocracia y limitaciones a las libertades con las que debe actuar la empresa en procura de la mejora de sus servicios. Estos trámites de autorización generarían innecesaria demora para gestionar la publicación de los mismos (obligación regulatoria independiente, que también demanda tiempo adicional), con lo que en la práctica no se podría informar cinco (05) días hábiles antes de su ejecución, ya que si OSIPTEL cuenta con cinco (05)</p>

		<p>días hábiles para autorizar, podría dar respuesta aprobatoria el mismo día del inicio previsto, inicio que no se cumpliría porque estos trabajos deben publicarse por lo menos con dos (02) días de anticipación, y nuestra empresa gestiona la publicación con cinco días como mínimo de anticipación por procesos internos (administrativos, de coordinación del presupuesto y condiciones contractuales de los medios informativos). Más aún, OSIPTEL podría desautorizar estos trabajos con lo cual las libertades de la empresa se verían injustificadamente e ilegalmente restringidas, puesto que, o bien deberá desistir en la implementación de las mejoras o la reubicación, o bien deberá ejercer la potestad de contradicción de las de decisiones emitidas por OSIPTEL, en caso considere necesario implementarlas. Por ello, considerando, además, los efectos dilatorios sobre la operación y mantenimiento de la planta TUP, sugerimos eliminar este aspecto de la reglamentación.</p> <p>Por otro lado, en cuanto al plazo máximo de 15 días, consideramos que el mismo constituye una restricción que no considera la dispersión geográfica de los centros poblados rurales, las dificultades de acceso y traslado de equipos y personal necesarios para este tipo de trabajos; razón por la cual en ocasiones se prefiere abarcar la mayor cantidad de centros poblados en un solo programa, lo cual demanda más tiempo. Por lo cual, solicitamos eliminar la fijación de plazos máximos, al calificar como una restricción que no cuenta con un parámetro objetivo.</p> <p>Asimismo, considerando que la mayor parte de los trabajos de mantenimiento generan interrupciones del servicio de corta duración, a fin de reducir los costos deficitarios del cumplimiento de obligaciones formales, consideramos importante establecer una duración mínima a partir de la cual se informará a OSIPTEL los referidos trabajos; la cual, proponemos sea equivalente a setenta y dos (72) horas.</p> <p>Solicitamos adicionalmente adecuar este artículo al régimen general, en el cual sólo se informa la ejecución de trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas en su infraestructura; por lo cual, se debería suprimir la obligación de comunicar las reubicaciones del Teléfono de Uso Público dentro del mismo Centro Poblado Rural.</p> <p>El artículo 25° del Proyecto establece que el incumplimiento de este artículo constituye infracción leve. Si no se informa previamente los días implicados, este tiempo se contabilizará como TSS, lo cual genera sanción. La aplicación de una sanción adicional estaría duplicando indebidamente el castigo.</p> <p>Finalmente, sugerimos incluir dentro del artículo, un procedimiento de aprobación automática que prevea los casos de mantenimiento correctivo de emergencia, estableciéndose que la empresa operadora únicamente estará en la obligación de comunicar tal hecho al regulador, bastando ello como requisito para proceder a realizar la actividad, y sin que se requiera la previa emisión de una autorización expresa por parte de OSIPTEL.</p>
<b>Posición del OSIPTEL</b>		<p>Con relación a lo señalado por Claro, se han hecho los ajustes para entender que en principio, lo importante del artículo es que la empresa operadora cuente con una herramienta legal que le permita excluir el tiempo sin disponibilidad en que pudo</p>

	<p>mantenerse el servicio cuando realizó mejoras tecnológicas o reubicaciones dentro del centro poblado rural. Ello lógicamente debe seguir un orden, por esa razón es que se considera necesario realizar una comunicación dirigida al OSIPTEL para determinar el planeamiento de la mejora. Cabe mencionar que las mejoras se dan en supuestos donde el servicio se encuentra disponible y lo que se pretende es realizar actualizaciones técnicas tendientes a mejorar el servicio, lo cual debe ser sustentado cuando se solicita excluir este tiempo en caso se haya considerado sin disponibilidad. Desde luego, se ha retirado la autorización previa del OSIPTEL.</p> <p>En relación con lo manifestado por GILAT, en las reubicaciones dentro del Centro Poblado se encuentran circunscritos los casos relativos a traslado de encargado. Sin embargo, el traslado de centro poblado es una situación que sólo puede darse en los supuestos señalados en el artículo 12 del presente reglamento.</p> <p>Asimismo, de acuerdo a lo manifestado por Telefónica se han realizado los ajustes que permiten diferenciar el plazo máximo que podría eximirse a la empresa operadora por mejoras tecnológicas y por reubicación del servicio. En ambos casos, corresponde a la empresa operadora probar y sustentar que la falta de disponibilidad se debió a estos factores y sólo en esos casos se podrá excluir dicho tiempo. Queda claro que la mera declaración o solicitud no obliga al OSIPTEL a excluir este tiempo y que es la empresa operadora la que tiene que acreditar dicha situación.</p> <p>De acuerdo a lo que se considera, es necesario realizar algunas precisiones en el presente artículo, por tanto se modifica su redacción.</p>
<p><b>Versión Final del Artículo</b></p>	<p><b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO, MEJORAS TECNOLÓGICAS Y/O REUBICACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p><b>Artículo 10°</b></p>	<p><b>CENTRO POBLADO RURAL SIN ACCESO AL SERVICIO</b></p> <p>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.</p>

<p><b>Comentarios recibidos</b></p>	<p><b>CLARO</b></p>	<p>El Proyecto de Reglamento establece que se considerará que un Centro Poblado Rural se encuentra Sin Acceso al Servicio sólo cuando más del 50% de los Teléfonos de Uso Público instalados en el mismo se encuentran Sin Acceso al Servicio. Sin embargo, consideramos pertinente mantener coherencia con el criterio que mientras exista una alternativa de comunicación para los usuarios, queda asegurada la continuidad del servicio de telefonía. En dicho sentido, bastaría que un solo Teléfono de Uso Público se encuentre operativo para que tal condición de continuidad se configure, razón por la cual discrepamos del establecimiento del porcentaje (50%) establecido en el Proyecto, por lo que, proponemos se considere que un Centro Poblado Rural se encuentra Sin Acceso al Servicio siempre que la totalidad Teléfonos de Uso Público instalados en el mismo se encuentran Sin Acceso al Servicio.</p> <p>Respecto al período máximo de 30 días fuera de servicio que se establece en el presente Proyecto, cabe indicar que dicho periodo se reduce ya que el Artículo 23 establece que el día es igual al horario de atención del servicio en el Centro Poblado Rural. Es decir, el periodo de 24 horas naturales de un día calendario se reduce a 12 horas, con lo cual si el Reglamento vigente permitía un período anual Sin Acceso al Servicio de 720 horas, el Proyecto lo reduce a 360 horas. Esta situación es una clara muestra de una propuesta restrictiva, sancionadora y de total desincentivo para las empresas operadoras que recoge el Proyecto propuesto.</p> <p>A partir de lo anterior proponemos que la condición Sin Acceso al Servicio sea establecida en horas y no en días calendario, más aún si consideramos que el servicio se encuentra activo las 24 horas del día y podría ser utilizado, inclusive fuera de los horarios de atención, tanto por el propio Emprendedor como por los usuarios que así se lo soliciten en caso de emergencia. En consecuencia, nuestra posición es que se mantenga el plazo contenido en el Reglamento vigente convertido a horas, es decir un periodo de 720 horas anuales, a fin de evitar restricciones asociadas al horario de atención como el que se pretende establecer en el Proyecto de Reglamento.</p> <p>De otro lado, consideramos necesario se realice una diferenciación entre el periodo máximo establecido para la inoperatividad de servicio en horas consecutivas, respecto a la inoperatividad en horas no consecutivas. Esta flexibilización obedece a la necesidad de considerar la evidente y dramática situación de pérdida económica que ha venido y viene generando la telefonía rural para las empresas operadoras. No se puede exigir una mayor eficiencia respecto a negocios no rentables que afectan dramáticamente la operación de las empresas y que <b>-reiteramos-</b> no obedecen a una mala gestión de las mismas.</p> <p>Ante este escenario, consideramos que resulta necesario flexibilizar el tiempo máximo sin servicio no consecutivo, para lo cual proponemos que dicho tiempo sea ampliado a 1440 horas. En efecto, todos los temas asociados a la solución de interrupciones por evento no harían sostenible que el mismo supere un plazo de 720 horas (30 días calendario) anuales, pero diferentes eventos en los cuales dichos temas asociados se</p>
-------------------------------------	---------------------	--

		<p>reinician hacen sostenible que el plazo sea ampliado hasta el número de 1440 horas (60 días calendario) anuales.</p> <p>Finalmente, resulta necesario se deje abierta la posibilidad que las empresas operadoras puedan solicitar al órgano regulador la ampliación del tiempo máximo Sin Acceso al Servicio, el cual en caso de considerar que los sustentos propuestos resultan válidos y sostenibles pueda excepcionalmente autorizar dicho incremento con un tope de horas adicionales por año.</p>
	<b>GILAT</b>	<p>Con relación a este artículo solicitamos al OSIPTEL precisar que se considerará que un Centro Poblado Rural se encuentra Sin Acceso al Servicio sí más del 50% de los Teléfonos Públicos instalados en el Centro Poblado Rural por la misma empresa operadora se encuentran sin servicio por causas no atribuibles a ésta.</p>
	<b>TELEFÓNICA</b>	<p>Hasta ahora se penaliza por cada centro poblado que no llega a la meta establecida de disponibilidad, pero comparando con la cantidad de centros poblados que atiende la EO, resulta que hay una mayor cantidad de centros poblados que sí lograron la meta, producto del esfuerzo y la diligencia de la EO y que no está siendo considerado en el Proyecto.</p> <p>La obligación de instalar teléfonos públicos en el área rural es una obligación de mínimos, "al menos un teléfono", dada la situación de la telefonía de uso público en el área rural, sobre todo considerando la estructura deficitaria del servicio y la referencia de los pobladores por los servicios celulares. Exigir que existan servicios sólo por parámetro numérico por centro poblado, sin considerar su uso y sostenibilidad, sólo agravará la situación de la telefonía de uso público rural.</p> <p>El centro poblado debe considerarse sin servicio cuando ningún teléfono se encuentra operativo. Cabe indicar que Telefónica es el único operador que tiene más de un TUP rural por centro poblado; todos los proyectos de FIDEL contemplan solo un TUP por centro poblado, por tanto, no se debería penalizar si al menos un TUP está operativo en la localidad.</p> <p>Para la aplicación de sanciones se propone realizar la evaluación en base a la gestión total de la planta rural, de modo que este indicador evalúe el comportamiento de la EO sobre la cantidad total de centros poblados que atiende. En tal sentido, podrían fijarse tres niveles de sanción, en ejercicio de la facultad prevista en el artículo 24° de la Ley N° 27336:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la cantidad de centros poblados donde no se logra la meta es mayor al 10% del total de centros poblados que atiende la EO, esta incurrirá en una infracción leve que se sancionará con una multa de una (1) a tres (3) unidades impositivas tributarias (UIT).</li> <li>• Si la cantidad de centros poblados donde no se logra la meta está entre el 10% y 25% del total de centros poblados que atiende la EO, esta incurrirá en infracción leve que se sancionará con una multa de cuatro (4) a diez (10) unidades impositivas tributarias (UIT).</li> <li>• Si la cantidad de centros poblados donde no se logra la meta es mayor al 25% del total de centros poblados que atiende la EO, esta incurrirá en infracción leve que se sancionará con una multa de once (11) a cincuenta (50) unidades impositivas tributarias (UIT).</li> </ul>

		De esta forma se estaría considerando el esfuerzo de la EO en mantener su planta rural.
<b>Posición del OSIPTEL</b>	<p>Con relación a los comentarios de Claro, es de mencionar la importancia de mantener un porcentaje y no un número determinado para considerar los teléfonos de uso público sin disponibilidad y que como consecuencia generan la condición sin disponibilidad del centro poblado rural. Las empresas operadoras cuentan con la obligación de mantener el servicio en el centro poblado rural, independientemente de la cantidad de teléfonos de uso público que se encuentren instalados. La cantidad de teléfonos que se encuentren instalados en un centro poblado en su gran mayoría son por circunstancias de los efectos de la demanda, pues OSIPTEL no impone que existan más teléfonos de los que proporcionalmente puede necesitar o demandar la población. Sin embargo pueden existir situaciones en las que por condiciones contractuales se obligue expresamente a determinadas empresas operadoras a mantener un número superior a una unidad. En esa misma línea es menester señalar que mantener un número superior a una unidad de teléfonos puede ser en el fondo una ventaja, en vista que al malograrse uno o sufrir alguna deficiencia o impedimento de uso, queda el otro. Así se evitaría de sanción justamente porque el 50% de los teléfonos están disponibles en el centro poblado rural. Es obvio que si en el centro poblado existe únicamente un (01) solo teléfono, los cálculos de la disponibilidad se evaluarán en función a dicho teléfono.</p> <p>En cuanto al periodo de treinta (30) días fuera de servicio que establecía el anterior proyecto, para determinar la máxima tolerancia de indisponibilidad, se ha ajustado a un orden real tomando en cuenta lo señalado por Claro, en ese sentido se ha considera que la disponibilidad, al estar enlazada con el horario de atención debe ser el entorno por el cual debe considerarse el tiempo sin disponibilidad de modo anual. Así, se ha cambiado los días por horas y la tolerancia por porcentaje. Estos cambios tienen como ventaja que la empresa operadora sólo es evaluada dentro de su horario de atención establecido y comunicado al OSIPTEL y su disponibilidad está íntimamente ligada al total de horas de atención al público durante un año calendario. En esta línea, las horas, consecutivas o no, acumuladas en un año calendario por el 50% de los teléfonos sin disponibilidad durante el total de horas del horario de atención por el total de días calendario, por el 8% viene a ser tiempo sin disponibilidad máximo tolerado a la empresa operadora.</p> <p>En relación con lo manifestado por GILAT y TELEFÓNICA, en efecto, el 50% de los teléfonos públicos sin disponibilidad se obtiene del cálculo del tiempo sin disponibilidad de los teléfonos que deben estar instalados en el centro poblado.</p> <p>Como se ha mencionado en párrafos anteriores, no hay obligación de mantener más de un teléfono, a menos que expresamente exista una obligación contractual. Es menester señalar que una vez reportado como instalado el teléfono o detectado por OSIPTEL como instalado se asumirá su permanencia hasta que en su reporte de actualizaciones señale una distinta condición. Por otro lado, como puede advertirse en el art. 18° del presente Reglamento, existen situaciones de retiro, abandono y devolución de equipamiento telefónico, cuyo tiempo sin disponibilidad será tomado para el cálculo del servicio sin disponibilidad hasta un máximo de ciento ochenta (180) días calendario, luego de este tiempo se considerará incumplimiento de la</p>	

	<p>continuidad del servicio.</p> <p>Respecto de la aplicación de sanciones, mencionado por TELEFÓNICA, posterior a haberse detectado el incumplimiento y notificado a la empresa operadora, ésta está en todo el derecho de presentar todos los medios de prueba que sean pertinentes para eximirse de responsabilidad o para reducir proporcionalmente el monto de la sanción dentro del intervalo de infracción que corresponda el supuesto de hecho. Es de mencionar que las sanciones permanecerán por cada centro poblado rural.</p>	
<p><b>Versión Final del artículo</b></p>	<p><b>CENTRO POBLADO RURAL SIN DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO</b>  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.</p> <p>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.</p>	
<p><b>Artículo 11°</b></p>	<p><b>INSTALACIÓN CON PERIODO DE PRUEBA</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	
<p><b>Comentarios recibidos</b></p>	<p><b>CLARO</b></p>	<p>La incorporación del periodo de prueba en el Proyecto de reglamento resulta saludable, sin embargo el establecimiento de un plazo de diez días luego de vencido el periodo de prueba para que la empresa operadora comunique su decisión de continuar o no con la prestación del servicio en el Centro Poblado Rural resulta inconveniente. Ciertamente, un análisis objetivo y serio para adoptar la decisión respecto a la continuidad de un servicio no puede ser reducido a un plazo mínimo de 10 días, más aún si se tiene en consideración que la mayor parte de las empresas operadoras tienen estructuras</p>



	<p>organizacionales que requieren de una sustentación adecuada de la sostenibilidad de sus proyectos, así como la realización de coordinaciones previas entre las áreas internas pertinentes, razón por la cual, proponemos que dicho plazo sea ampliado a 06 meses luego del vencimiento del periodo de prueba de 03 meses.</p> <p>En ese sentido, en nuestra propuesta de modificación del texto precisamos que estas normas sólo resultarán aplicables, siempre que haya vencido el período de prueba y la empresa operadora hubiera comunicado al órgano regulador su decisión de continuar brindando el servicio.</p>
<b>JADIT MENESES</b>	<p>Este comentario corresponde al art 11 Y 12.</p> <p>a. Tener en cuenta que los traslados del servicio para localidades financiadas con recursos FITEL afectan directamente el contrato de financiamiento suscrito con FITEL.</p> <p>b. Cómo afecta lo dispuesto en el primer párrafo del art. 11 a los TUP FITEL? De alguna manera, esto está colocado en los últimos contratos y es para todos los servicios no solo para TUP.</p> <p>c. Qué pasa si operador no cumple con lo señalado en el art. 11? Es merecedor de algún tipo de sanción? Cuál?</p> <p>d. Último párrafo de art. 11: Sería aplicable a los TUPS FITEL?</p> <p>e. El art. 12: Se afecta los proyectos formulados en marco SNIP, sin que medie otro elemento de juicio para proceder con la reubicación</p>
<b>GILAT</b>	<p>Con relación al primer párrafo de dicho artículo, solicitamos al OSIPTEL que el período de prueba sea por 6 meses, ya que es un tiempo prudencial para la promoción de la necesidad y beneficios que trae consigo la instalación de un Teléfono Público, que incluyen las actividades tales como (i) difusión y operatividad del servicio, (ii) difusión de la cadena de distribución de tarjetas de pago, (iii) procedimientos de reclamo, entre otras. Respecto al segundo párrafo, consideramos que es suficiente informar a una sola autoridad de la localidad, en caso sea imposible, por ausencia de éste, se informe a una persona notable del centro poblado; y, en caso no sea posible comunicarse con alguno de ellos se acuda a alguna autoridad del distrito. Asimismo, cuando se hace referencia, en dicho artículo, a la obligación de informar a la población del centro poblado rural, consideramos que es suficiente con la comunicación a la autoridad o persona notable, según sea el caso; ya que son personas de gran influencia en los centros poblados.</p> <p>Siguiendo con lo expuesto, se debe considerar que la información a la autoridad y población se realice a través del envío de una comunicación escrita a la autoridad y/o persona notable del distrito, y como alternativas adicionales, para su evaluación, mediante llamadas telefónicas grabadas o difusión por radios locales o pegado de algún afiche tamaño A4. Atendiendo a ello, se solicita modificar que la empresa operadora tendrá un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados desde el último día hábil del sexto mes, para comunicar al OSIPTEL su decisión de continuar o no brindar el servicio en el Centro Poblado Rural.</p>
<b>RURAL</b>	Este comentario corresponde al art 11 y 12

	<b>TELECOM</b>	<p>Respecto a este tema, durante los últimos años los operadores rurales vienen teniendo dificultades para ingresar a nuevas localidades rurales, esto debido al crecimiento por parte de los operadores móviles que han ingresado a todas las localidades rurales que en años anteriores resultaban las más exitosas para los operadores rurales. Es por ello que en la actualidad las localidades rurales donde se encuentran la mayoría de TUP ya cuentan con el servicio móvil y aquellas donde no existe el servicio móvil la población existente en dichas localidades generan un tráfico que no resulta atractivo para los concesionarios y que termina afectando el desarrollo de la red del operador rural.</p> <p>Para un Operador Rural, en la actualidad, el traslado, re-traslado o instalación en una nueva localidad, resulta una operación que no es atractiva económicamente, esto se debe a que las localidades disponibles para que ingresen los operadores rurales necesitan de un subsidio que permitan mantener el servicio de acuerdo las condiciones estipuladas por el regulador.</p>
	<b>TELEFÓNICA</b>	<p>Saludamos la inclusión de este artículo dado que actualmente no existen incentivos para las EO de instalar nuevos TUP rurales; sin embargo, la comunicación a OSIPTEL debe tener carácter informativo más no debería establecerse la obligación de solicitar su aprobación respecto al período de prueba; lo contrario implicaría una barrera que no incentivaría la inversión.</p> <p>Asimismo, respecto a la restricción temporal sobre el período de prueba debería de ser de dos años. Se requiere un mayor tiempo para evaluar el comportamiento de la demanda según criterios de estacionalidad y de costumbres de los consumidores a lo largo del ejercicio anual. Así también, teniendo en cuenta la implicancia de obligaciones regulatorias que generan la decisión de continuar con el servicio.</p> <p>Es oportuno considerar que, entre las propuestas de acción sugeridas en el Informe ESAN, se recomienda este periodo:</p> <p>"Otro elemento a sopesar en un escenario de promoción de inversión rural y extensión subsidiaria de servicios de telecomunicación rural lo supone el reducir temporalmente (uno o dos años) la condición de la supervisión sobre las localidades rurales nuevas, a las que debiera asignárseles una condición que permitieran etapas exploratorias con tratamiento flexible al ingreso y retiro".</p> <p>El artículo señala que durante el período de prueba, 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". El nuevo teléfono tampoco debería contabilizarse para el cómputo de centro poblado Sin Servicio.</p> <p>Finalmente, de acuerdo al artículo 25° del Proyecto, el incumplimiento de este artículo constituye infracción leve; sin embargo, no queda claro qué conducta se tipifica como infracción. Si la tipificación no es clara, se vulnera el artículo 230 numeral 4 de la Ley N° 27444 que establece el Principio de Tipicidad y que recoge el mandato constitucional de que solo constituyen conductas sancionables las que están expresamente calificadas y delimitadas como tales. De mantenerse esta tipificación genérica, el Organismo Regulador</p>

		no podrá sancionar el mismo.
<b>Posición del OSIPTEL</b>	<p>El periodo de prueba podrá ser, luego de tomar en cuenta entre otras razones la propuesta de CLARO y GILAT, hasta de un máximo de ciento ochenta (180) días calendario contados a partir de la fecha de instalación. Asimismo, se ha señalado que 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.</p> <p>Respecto de las consultas efectuadas por la ciudadana Jadit Meneses, corresponde señalar lo siguiente:</p> <p>-Respecto de las consultas a, b y d: se reitera que el alcance del presente Reglamento aplica los teléfonos de uso público en régimen de continuidad, y a los teléfonos de los proyectos del FITEC únicamente de manera supletoria, en cuanto no se oponga a las cláusulas señaladas en su contrato de financiamiento, de tal modo que no existirá afectación alguna en el caso señalado.</p> <p>-Respecto de la consulta c: Durante el período de prueba, el nuevo servicio que preste la empresa operadora se regirá por el presente Reglamento; sin embargo, no le será aplicable el régimen de infracciones y sanciones. Pero, 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.</p> <p>En cuanto a lo manifestado por GILAT, respecto de que una sola autoridad o una persona notable es suficiente para la entrega de un documento válido que sirva como comprobante de haber comunicado de la situación del periodo de prueba del servicio, es correcto afirmar que, por las condiciones de un centro poblado es posible que existan pocas o una sola autoridad, aunque no es el caso de todos los centros poblados. Más allá de cuántas autoridades puedan suscribir el documento, es el hecho que la empresa operadora comunique al centro poblado, a través de comunicados radiales, pancartas, avisos públicos, entre otras opciones de comunicación que no son costosas y cuyas pruebas pueden ser recogidas a través de fotografías, actas, videos, audios, entre otros , que acrediten fehacientemente la actividad de la empresa operadora, los cuales deben ser validados por la autoridad o las autoridades del centro poblado rural. OSIPTEL no considerará como documento de acreditación aquellos que sean suscritos por personas notables.</p> <p>Con relación a lo manifestado por RURAL Telecom, en efecto, las medidas tomadas por OSIPTEL se dirigen a otorgar mayores concesiones a las empresas operadoras a fin que puedan dirigir sus esfuerzos a mantener el servicio disponible y en los centros poblados que realmente lo requieran. Sin embargo, el aspecto de que una nueva instalación sea subsidiada escapa a los alcances del presente Reglamento.</p> <p>Conforme con lo expuesto, se realizan los ajustes correspondientes y en consecuencia se modifica la redacción del texto.</p>	
<b>Versión Final del artículo</b>	<p><b>INSTALACIÓN CON PERIODO DE PRUEBA</b></p> <p>11.1. La empresa operadora que instale un nuevo servicio de telefonía de uso</p>	

	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p><b>Artículo 12°</b></p>	<p><b>TELEFONÍA DE USO PUBLICO EN PERÍODO DE OBSERVACIÓN</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Durante el periodo de observación, el OSIPTEL supervisará el Teléfono de Uso</p>

	<p>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.</p> <p>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.</p>	
<p><b>Comentarios recibidos</b></p>	<p><b>AFIN</b></p>	<p>Estimamos conveniente que, al registrarse un menor tráfico en la Telefonía de Uso Público (TUP) en determinadas zonas rurales debido al incremento de la penetración de la telefonía móvil, las empresas no deberían estar obligadas a mantener la infraestructura desplegada por cuenta propia.</p>
	<p><b>CLARO</b></p>	<p>En este caso, el Proyecto de Reglamento también acierta con la incorporación del período de operación considerando la evidente afectación que significa a la sostenibilidad de los proyectos rurales el bajísimo o nulo tráfico que a la fecha se viene generando en los mismos por razones totalmente ajenas a las empresas operadoras. No obstante, se deben considerar procedimientos expeditivos respecto a aquellos casos de bajo tráfico, que no requieran de mayor evidencia y aprobación previa por parte del OSIPTEL.</p> <p>Es importante tener en cuenta que la reubicación del servicio en un nuevo Centro Poblado Rural debe ser una alternativa más no una imposición, considerando los índices negativos que el servicio de telefonía rural viene ocasionando en las empresas operadoras. En tal sentido, no resulta razonable que las empresas operadoras se vean obligadas a incurrir en costos de implementación para la reubicación de Teléfonos de Uso Público en los Centros Poblados Rurales, que finalmente repliquen un tráfico nulo u mínimo.</p> <p>A partir de lo anterior, si bien el interés del órgano regulador se sustenta en mantener la continuidad de la telefonía rural se materialice en propuestas sustentadas en un tráfico mínimo promedio en los Centros Poblados Rurales propuestos para reubicación, que ofrezcan a las empresas operadoras la posibilidad de revertir las tendencias decrecientes del negocio ligado al servicio de la telefonía rural.</p> <p>Es en ese sentido, proponemos que (i) OSIPTEL evalúe la reubicación del servicio en un nuevo Centro Poblado Rural sobre la base de un estudio que prevea una demanda no menor de 102 minutos/día promedio (dicha cantidad de minutos se ha propuesto teniendo en considerando la demanda prevista en las localidades FITEL, según lo indicado en Informe Final "Evaluación de Resultados de los Proyectos Rurales de Fitel y Línea de Base para la Continuidad de Servicios a cargo de Osiptel" (Junio 2011), realizado por ESAN); (ii) el plazo de reubicación a la localidad propuesta por OSIPTEL sea ampliado a 06 meses teniendo en cuenta las dificultades de acceso existente en la mayoría de las localidades rurales no cubiertas a la fecha; (iii) la reubicación proceda siempre que la empresa operadora tenga cobertura en el Centro Poblado Rural en la fecha que éste sea propuesto por OSIPTEL; y (iv) el servicio reubicado quede automáticamente sujeto a un periodo de prueba, luego de lo cual si el tráfico promedio día es inferior en un 10% al estimado por OSIPTEL, la empresa operadora quede facultada a retirar el servicio sin que le</p>

	<p>sea exigible una nueva reubicación.</p> <p>Finalmente, solicitamos la eliminación del párrafo del artículo que hace referencia a la eliminación de la optimización de la gestión por parte de la empresa operadora durante el periodo de observación, por ser una condición genérica que puede ser materia de exigencias o requerimientos subjetivos al momento de su aplicación. En cualquier caso, deberá establecerse acciones precisas, concretas y razonables.</p>
<b>JADIT MENESES</b>	<p>El art. 12: Se afecta los proyectos formulados en marco SNIP, sin que medie otro elemento de juicio para proceder con la reubicación</p>
<b>GILAT</b>	<p>En el primer párrafo se establece como plazo máximo del período de observación tres (03) meses contados a partir del día siguiente de aprobación de OSIPTEL, al respecto, consideramos este plazo como excesivo, por lo que solicitamos se considere el plazo de 45 días calendario como máximo.</p> <p>Asimismo, se solicita que durante el período de observación los Teléfonos Públicos estén excluidos de las obligaciones contenidas en el citado Reglamento.</p> <p>Con relación al segundo párrafo, consideramos que es suficiente informar a una sola autoridad de la localidad o una persona notable del centro poblado; y, en caso no sea posible comunicarse con alguno de ellos se acuda a alguna autoridad del distrito. Asimismo, cuando se hace referencia, en dicho artículo, a la obligación de informar a la población del centro poblado rural, consideramos que es suficiente con la comunicación a la autoridad o persona notable, según sea el caso; ya que son personas de gran influencia en los centros poblados, y en su defecto el pegado de algún afiche tamaño A4 en la localidad que comunique tal situación.</p> <p>Con referencia al tercer párrafo, agradeceremos definir la expresión "optimizar su gestión", puesto precisamente se solicita su periodo de observación al no existir las condiciones adecuadas para que las empresas operadores presten sus servicios adecuadamente.</p> <p>Finalmente, sugerimos a OSIPTEL la factibilidad de proporcionar información a las empresas operadoras sobre los períodos de observación. Que concluyeron con el traslado del servicio; asimismo sugerimos que dicha información se encuentre a disposición de las demás empresas operadoras, por lo menos por un período de 02 años contabilizados desde que el Centro Poblado Rural entró en período de observación, a fin que al momento de proponer como reemplazo a una localidad no incluir aquellas que estuvieron en período de observación.</p> <p>Adicionalmente, se solicita que el período del proceso de observación (solicitud, evaluación por parte del OSIPTEL y aprobación) se excluya del tiempo que el teléfono público estuvo sin acceso al servicio.</p> <p>Un punto adicional es el referido a que las empresas se encuentran obligadas a cumplir su plan mínimo de expansión, el cual si incluye nombre de localidades hace necesario que el OSIPTEL expida un informe en el cual apruebe la solicitud de</p>

		<p>traslado o el retiro del TUP, a fin que a través de una adenda se modifique el nombre de la localidad.</p> <p>En tal sentido, es importante advertir que en el caso el plan mínimo de expansión sólo señale una cantidad de teléfonos públicos a instalar este debe ser cumplido por las empresas operadores, y sólo en el caso que se solicite reducir ese mínimo, se solicitará al OSIPTEL la expedición de un informe que recomiende al Ministerio de Transportes y comunicaciones la reubicación y/o retiro del teléfonos, al implicar una modificación al Contrato de concesión.</p> <p>En consecuencia, la empresa operadora que no se encuentre en ninguno de los dos (02) supuestos antes mencionados, no requerirá de autorización para reubicación y/o retiros, al encontrarse dentro del derecho de libertad de empresa que ya se ha desarrollado en un análisis anterior el hecho de decidir y elegir las localidades donde prestar el servicio sin vulnerar el cumplimiento de su plan mínimo de expansión.</p> <p>Una interpretación contraria hace que se imponga obligaciones adicionales a las previamente establecidas en el contrato de concesión, las cuales ocasionan que el equilibrio económico financiero que deben guardar los contratos se pierdan e imposibiliten su ejecución.</p> <p>En el supuesto negado que se insista con imponer esta carga, el Estado deberá otorgar un subsidio adicional a las empresas operadoras para que continúen con la prestación de los servicios.</p> <p>Se ha expuesto en el artículo 11</p>
	<p><b>TELEFÓNICA</b></p>	<p>La situación de bajo tráfico debido al poco o nulo uso del servicio de teléfonos públicos en el área rural es una situación ya conocida por OSIPTEL, en los últimos años el propio Organismo Regulador ha recogido evidencias de esta situación por lo cual consideramos que OSIPTEL evalúe si procede el retiro del servicio del centro poblado materia de la solicitud, independientemente de si la empresa decide reubicar los equipos; en congruencia con lo sugerido en el Informe ESAN:</p> <p>"En el corto plazo, de la fecha a 6 meses:</p> <p>Permitir a los operadores rurales el retiro de las localidades con tráfico nulo va la vez presencia de cobertura celular, de acuerdo a los últimos registros de tráfico del FTEL y OSIPTEL, constatando además que las localidades no tengan problemas de accesibilidad y disponibilidad (falta de atención al público, falta de disponibilidad de tarjetas, calidad de la comunicación deficitaria, etc.), y después de un breve periodo de observación, que podría ser de un mes".</p> <p>En concordancia con el Informe ESAN, sugerimos también reducir el plazo de observación a un (1) mes, que debería computarse a partir de la presentación de la solicitud de la empresa operadora.</p> <p>Luego del periodo de observación, la empresa decidirá si retirará o no los TUP; sin embargo, en ambos casos, se debería excluir del ámbito de aplicación del Reglamento los centros poblados respecto de los cuales se verifique el bajo tráfico o las dificultades para su prestación. En tal sentido, sugerimos suprimir el último párrafo del artículo.</p> <p>Finalmente, de acuerdo al artículo 25° del Proyecto, el incumplimiento de este artículo constituye infracción leve; sin embargo, no queda claro qué conducta se tipifica como infracción. Si la tipificación no es clara, se vulnera el artículo 230 numeral 4 de la Ley N° 27444 que establece el Principio de Tipicidad y que</p>

		<p>recoge el mandato constitucional de que solo constituyen conductas sancionables las que están expresamente calificadas y delimitadas como tales.</p> <p>Sobre el particular, debe ponerse atención en lo genérico, global e impreciso del injusto típico contenido en el Proyecto, como consecuencia de lo cual deja un margen considerable de discrecionalidad a la autoridad administrativa, pudiendo conllevar a una aplicación indiscriminada. La existencia de dicha tipificación genérica de infracciones implicaría entonces una contravención al principio de tipicidad, que regula el ejercicio de la potestad sancionadora por parte de la Administración Pública.</p> <p>El citado precepto no puede ser más impreciso e incompleto. Impreciso porque no describe el tipo de forma genérica; e incompleto porque no precisa qué obligación constituye infracción.</p> <p>Al respecto, en el análisis que realiza la doctrina de los supuestos de tipificación genérica, la doctrina ha sido categórica al señalar en qué consiste el contenido básico de la tipicidad:"(...) en la exigencia de la descripción específica y precisa por la norma creadora de las infracciones y las sanciones, de las conductas concretas que pueden ser sancionadas y del contenido material de las sanciones que puede imponerse por la comisión de cada conducta" (vid. SANTAMARÍA, Juan Alfonso, Principios del Derecho Administrativo Tomo II, ED. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces S.A, Madrid, pág.385).</p> <p>De mantenerse esta tipificación genérica, el Organismo Regulador no podrá exigir su aplicación y/o sancionar el mismo.</p>
--	--	--



<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>La propuesta de AFIN, en cuanto a que las empresas operadoras cuyo tráfico es menor resulta inviable de cara a las obligaciones establecidas en los contratos de concesión y contratos de financiamiento, según sea el caso. Sobre el particular, es imprescindible dejar en claro que el presente Reglamento no exime de a las empresas operadoras de las responsabilidades contraídas, y sus alcances se restringen a reglamentar la disponibilidad y la continuidad del servicio, teniendo para ello, las herramientas necesarias que, dentro del contexto contractual en que se encuentren dichas empresas sean capaces de realizar traslados del servicio, siempre que sus contratos lo permitan y siempre que ello no implique el incumplimiento de una obligación contraría previamente.</p> <p>Ahora bien, de acuerdo a lo manifestado con CLARO, se coincide en el extremo de que es fundamental contar con un procedimiento claro y directo, cuyos requisitos estén directamente relacionados con las situaciones por las que se solicita un periodo de observación. En esa línea, el Anexo 05 contiene, paso a paso, el esquema necesario para solicitar el periodo de observación, así también, su concerniente evaluación y de darse el caso de su aprobación, los aspectos que se tendrán en cuenta cuando el servicio se encuentre bajo este escenario.</p> <p>Es de mencionar que, ahora la nueva propuesta incluye la posibilidad que la empresa operadora proponga el centro poblado a dónde podría instalarse el servicio, de aprobar el OSIPTEL su traslado.</p> <p>Asimismo, se puede apreciar el cambio de meses a días calendario, contados a partir del día siguiente de la aprobación del OSIPTEL de la solicitud presentada por la empresa operadora, cumpliéndose los alcances del anexo 05.</p> <p>En cuanto a lo señalado por la ciudadana Jadit Meneses, es menester precisar que el presente Reglamento es aplicable de forma supletoria a los contratos de financiamiento de FITELE, en cuanto no se contrapongan a las obligaciones contractuales. En esa línea, si es que un teléfono de uso público, por una situación contractual de concesión o de financiamiento, debe permanecer en un centro poblado, OSIPTEL no otorgará autorización alguna pues escapa a sus alcances.</p> <p>No obstante, en algunos casos el OSIPTEL podrá comunicar a la autoridad competente el estado del TUP para que adopte las acciones que considere pertinentes.</p> <p>Con relación a los comentarios de GILAT y TELEFÓNICA, respecto de reducir de tres (03) meses a cuarenta y cinco días o un mes, respectivamente, es inviable. OSIPTEL ha considerado que una evaluación podría abarcar un periodo de tiempo mayor de acuerdo a las situaciones, casuística y realidad de cada uno de los centros poblados que ingresen a este periodo. Sin embargo, se debe aclarar que el plazo será como máximo ciento veinte (120) días, ello implica que inclusive podría ser un tiempo menor, el cual será evaluado y motivado caso por caso.</p> <p>Es de mencionar que el periodo de observación no debe ser asumido ni tomado como si se tratase de una autorización para incumplir la disponibilidad. Todo lo contrario. Durante el periodo de observación, OSIPTEL evaluará, la real condición del servicio a fin que se pueda concluir que, en efecto, pese a los esfuerzos de la empresa operadora, cabe la posibilidad de trasladarlo en vista que la población no</p>
------------------------------------	--

	<p>tiene interés en el servicio. Esto obliga a las empresas operadoras en hacer el uso diligente, convencional, normal del servicio, sin que ello signifique dejar de prestarlo. En ese sentido es totalmente inviable la propuesta de GILAT.</p> <p>Respecto a la sugerencia de la misma empresa GILAT, respecto de proporcionar la información sobre los periodos de observación que concluyeron en un traslado, en efecto, el actual artículo, renovado y cuyo anexo 05 cuenta con las precisiones necesarias, indica que la empresa operadora propondrá a qué lugar será el traslado, sin embargo, OSIPTEL evaluará que dicho centro poblado cuente con el siguiente requisito: “no deberá contar con ningún servicio de telefonía de uso público proporcionada por la propia empresa operadora u otras”. En ese orden, de proponer la empresa operadora un centro poblado que ya se encuentre con servicio será comunicado a la empresa operadora para que opte por otro centro poblado. Ello, sin perjuicio que, conforme la el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, las empresas operadoras soliciten la información que no sea de carácter confidencial.</p> <p>En cuanto a lo referido por GILAT sobre el cumplimiento de su plan mínimo de expansión de forma expresa, se reitera que cuando existe contraposición con un contrato de concesión o financiamiento, según sea el caso, el presente reglamento no podría aplicarse o se aplicaría de manera supletoria. Por otra parte, en los casos que aun cuando se tengan obligaciones contractuales y la empresa operadora solicite el ingreso al periodo de observación del centro poblado OSIPTEL únicamente podrá informar los resultados, sin que se efectúe por ello una consecuente traslación del servicio, pues de ese acto, la autoridad competente tendrá que establecer su autorización.</p> <p>Finalmente, con relación a lo manifestado por TELEFÓNICA, respecto de la falta de claridad en la tipificación, se ha tomado en cuenta esta sugerencia, modificándose el texto correspondiente.</p>
<p><b>Versión Final del artículo</b></p>	<p><b>TELEFONÍA DE USO PUBLICO EN PERÍODO DE OBSERVACIÓN</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p><b>Artículo 13°</b></p>	<p><b>REPORTE MENSUAL DE OCURRENCIAS</b></p> <p>La empresa operadora deberá remitir al OSIPTEL, con una periodicidad mensual, un</p>

	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	
<p><b>Comentarios recibidos</b></p>	<p><b>CLARO</b></p>	<p>Tal como hemos señalado la operación del servicio de telefonía rural viene presentando márgenes negativos crecientes para las empresas operadoras que desarrollan dicha actividad, razón por la cual mantener o aumentar los costos operativos y administrativos respecto a la misma solo contribuyen a un deterioro más acelerado de la rentabilidad de dichas operaciones. A partir de ello, es necesario se tomen medidas para disminuir la tendencia negativa de la operación rural, a través de acciones concretas tales como la disminución de los costos administrativos asociados a la presentación de reportes.</p> <p>En dicho sentido, proponemos que el reporte mensual de ocurrencias sea presentado con una periodicidad trimestral en un plazo máximo de 45 días de vencido el trimestre correspondiente. Esta ampliación también redundará en la reducción de costos administrativos para el órgano regulador.</p> <p>Asimismo, considerando las dificultades geográficas propias de la zona rural, requerimos la ampliación del plazo de acreditación de las solicitudes de exclusión hasta por 6 meses luego de vencido el plazo de presentación del reporte mensual.</p> <p>Adicionalmente, debe considerarse que los medios probatorios de referencia propuestos por OSIPTEL para la acreditación de los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor no pueden entenderse impuestos o excluyentes respecto de cualquier otro medio a través del cual las empresas operadoras puedan acreditar sus solicitudes de exclusión.</p> <p>Finalmente, solicitamos la eliminación del penúltimo párrafo del presente artículo por cuanto la obligación de garantizar el abastecimiento de tarjetas u otros medios de pago de los teléfonos monederos bloqueados por motivo de deuda, solo</p>

		<p>constituye un premio al tercero deudor en tanto no se le puede bloquear el servicio hasta cumplir con la garantía establecida. Así, teniendo en cuenta el bajo tráfico de la telefonía pública en las poblaciones rurales, los gastos para asegurar el abastecimiento de las tarjetas de pago serán mucho mayores que los montos adeudados, por lo que no convendría a ninguna empresa operadora realizar el bloqueo.</p>
	<p><b>JADIT MENESES</b></p>	<p>Este comentario corresponde al art 13,14, 15, y 17.  a. Reportes mensuales de ocurrencias y de tráfico (art. 13 y 14): Deberían decir que en el marco de los proyectos FITEL, la información también debe ser remitida a FITEL.  b. Art. 15: no tenemos como tal este reporte, entendería que no sería aplicable a FITEL.  c. Tener en cuenta que ahora son tres y no 1 año para guardar información y CDR (art. 17)</p>
	<p><b>GILAT</b></p>	<p>En el párrafo cuarto de dicho artículo se hace referencia que la Gerencia de Fiscalización y Supervisión remitirá los medios probatorios para la acreditación de los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor, al respecto, solicitamos antes de la aprobación del citado reglamento se ponga consideración de las empresas operadoras los medios probatorios que OSIPTEL considerará como válidos, para realizar los comentarios respectivos.</p> <p>Lo anterior se sustenta en que de acuerdo al artículo 27° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, señala que "Constituye requisito para la aprobación de los Reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte OSIPTEL, el que sus respectivos proyectos hayan sido publicados en el diario oficial El Peruano, con el fin de recibir las sugerencias o comentarios de los interesados. (...) La mencionada publicación deberá contener lo siguiente:</p> <p>El texto completo del Reglamento, Norma y/o Regulación, que se propone expedir (...)".</p> <p>En ese sentido, a fin que se cumpla con el requisito de publicar el texto completo, se publique el listado de medios probatorios antes mencionados.</p> <p>Por su parte, en el tercer párrafo se indica que la empresa operadora tienen un plazo máximo de 60 días, saludamos la iniciativa del Organismo Regulador, de ampliar el plazo para acreditar las situaciones de caso fortuito y fuerza mayor, pero sugerimos que no se cierre la posible que el plazo antes mencionado se extienda, toda vez que como no escapa al conocimiento de su representada existen casos como es la prestación de servicios en zonas de frontera o puestos vigilancia donde hace necesario para saber las causas que motivaron que el teléfono se encuentre sin servicio, llegar necesariamente hasta el punto, pero previamente a ello se debe contar disponibilidad de vuelo en los helicópteros cuyas frecuencias son trimestrales o semestrales, lo que imposibilita a la empresa a cumplir con la acreditación dentro de los plazos previstos.</p>

		<p>Adicionalmente, se solicita que se incorpore el proceso de evaluación de las acreditaciones que permita la predictibilidad de las decisiones del Organismo Regulador, entendemos que en la primera expedición del Reglamento de Continuidad se incluyó dicho procedimiento, el cual entendemos que resulta importante a fin de evitar que por errores de forma se invalide documentación, y nos permita subsanar las omisiones, a fin de evitar costos adicionales a las empresas como que se considere que el servicio no fue continuo por causas imputables a la empresa operadora, cuando se debieron a situaciones de caso fortuito y fuerza mayor solo que no se pudieron acreditar de la forma correcta.</p> <p>Atendiendo a ello, se solicita un incorporar un párrafo en el cual el OSIPTEL en plazo de diez (10) días hábiles luego de emitido el informe de ocurrencia, comunicará el resultado de su evaluación, otorgándole un plazo de 10 días a las empresas operadoras para su subsanación correspondientes en caso de encontrar observaciones a la información presentada, para de esa forma evitar que luego de transcurrido más de 02 años recién las empresas operadoras tomen conocimiento de los errores en sus acreditaciones y nos vemos imposibilitadas de corregirlas.</p> <p>En el último párrafo se establece que OSIPTEL podrá declarar la improcedencia de la acreditación de la solicitud de excusión presentada por las empresas operadoras, al respecto, solicitamos se considere que OSIPTEL deberá presentar un sustento técnico que justifique la improcedencia.</p> <p>Por último, solicitamos considerar el plazo de respuesta por parte de OSIPTEL, ya sea de conformidad o improcedencia, por la acreditación presentada por la empresa operadora, caso contrario devendrá en silencio administrativo.</p>
	<b>TELEFÓNICA</b>	<p>Debemos reiterar que el servicio de teléfonos públicos del área rural es deficitario y se está tornando insostenible conforme los servicios inalámbricos están llegando al área rural. Sobrecargar de obligaciones de información y reporte a estos servicios sólo agrava la situación de insostenibilidad.</p> <p>La existencia del reporte de ocurrencias constituye una obligación formal que parte de la presunción de incumplimiento de las empresas operadoras, lo cual no solo transgrede el principio de presunción de licitud y principio de privilegio de controles posteriores (artículo IV de la Ley N° 27444) sino que genera altos sobre costos a la operación rural, sin agregar valor al servicio. En ese sentido, se advierte a su vez una contravención a la regla general de proporcionalidad aplicable a la previsión de obligaciones en la normativa.</p> <p>De hecho, distrae los recursos humanos y logísticos que deberían estar destinados a la atención y mantenimiento del servicio. En su lugar, nuestros técnicos deben dedicarse a recabar pruebas y preparar informes periódicos, lo cual implica en la mayoría de los casos la necesidad de trasladarse a las localidades. En tal sentido, solicitamos reestructurar el flujo de este reporte.</p> <p>Primero, proponemos que el reporte sea elaborado con periodicidad trimestral, en la medida que la labor de fiscalización</p>

		<p>del Regulador es posterior y con una periodicidad mayor. Ello dotará de una mayor efectividad a la operación rural, al facilitar la asignación eficiente de recursos.</p> <p>Considerando que el parámetro de confiabilidad equivale a no mantener sin servicio una localidad por un periodo menor a treinta (30) días en el periodo de un año, y esto solo puede ser determinado al término del periodo anual; sugerimos que la presentación de las acreditaciones sean muestrales y a pedido del regulador; sin perjuicio de la obligación de la EO de gestionar y conservar las pruebas correspondientes a los eventos que ocurran y que sean excluyentes de responsabilidad. La enorme cantidad de reportes no agrega valor al servicio ni aporta beneficios a la población.</p> <p>Así, sobre la base de una muestra aleatoria que establezca la Gerencia de Fiscalización y Supervisión, no superior al 10%, la EO presentará las acreditaciones de las ocurrencias que haya informado como generadas por eventos de fuerza mayor, caso fortuito y/o circunstancias fuera de su control.</p> <p>Por otro lado, respecto a las acreditaciones, felicitamos la iniciativa de invertir la regla de prueba tasada, por la regla de libertad probatoria; toda vez que, por lo general, la presentación extemporánea o no presentación de las pruebas (que acreditan que las interrupciones se debieron a causas excluyentes de responsabilidad), tienen su origen en la dificultad de obtener el tipo de prueba requerido por OSIPTEL en el Cuadro de Pruebas del año 2004. Dicho cuadro prevé medios probatorios de onerosa o compleja obtención. Al establecer el Proyecto la creación de un listado referencial de pruebas por parte de OSIPTEL, coadyuvará a que la gestión rural sea más eficiente. Sin perjuicio de ello, consideramos conveniente que en el texto del precepto propuesto se precise expresamente que -atendiendo al carácter referencial del listado de medios probatorios- la relación de medios probatorios que se remita no impedirá a la Empresa Operadora aportar todos aquellos medios probatorios adicionales que sean permitidos por el ordenamiento, de acuerdo a lo previsto con carácter general en el artículo 166° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.</p> <p>Asimismo, en concordancia con lo expuesto en nuestros comentarios al artículo 6° del Proyecto, sugerimos eliminar el quinto párrafo del artículo 13° referido a la inclusión de la Inhibición de Monedas por Deuda - IMD en el reporte de ocurrencias, dado que introduciría una complejidad innecesaria en la generación de dicho reporte.</p> <p>De acuerdo al artículo 25° del Proyecto, el incumplimiento de este artículo constituye infracción leve; sin embargo, no queda claro qué conducta se tipifica como infracción.</p> <p>Sobre el particular, debe ponerse atención en lo genérico, global e impreciso del injusto típico contenido en el Proyecto, como consecuencia de lo cual deja un margen considerable de discrecionalidad a la autoridad administrativa, pudiendo conllevar a una aplicación indiscriminada. La existencia de dicha tipificación genérica de infracciones implicaría entonces una contravención al principio de Tipicidad, que regula el ejercicio de la potestad sancionadora por parte de la Administración Pública. De mantenerse esta tipificación genérica, el Organismo</p>
--	--	---

		Regulador no podrá exigir su aplicación y/o sancionar el mismo.
<b>Posición del OSIPTEL</b>	<p>Básicamente, la propuesta original, respecto del reporte de ocurrencias permanecerá, no siendo aceptadas las propuestas del CLARO en cuanto a considerar un tiempo de 45 días para reportar y seis meses para acreditar sus solicitudes de exclusión. De la experiencia, OSIPTEL rescata que en estos aspectos las empresas operadoras en general han sido cuidadosas y diligentes. Sin embargo, se extendió el plazo para que las empresas operadoras puedan presentar las acreditaciones sin incumplir requerimiento alguno. Extender los plazos dificultaría no sólo las evaluaciones, sino el modelo que se está imponiendo el mismo que está sujeto al orden de la disponibilidad del servicio en beneficio del público usuario de los centros poblados rurales.</p> <p>Respecto de los medios de pago, nos remitimos a lo desarrollado en el artículo 6° de la presente Matriz.</p> <p>Respecto de las sugerencias mencionadas por la ciudadana Jadit Meneses, en alusión a la posibilidad de obligar a que la información de los teléfonos públicos sea remitida al FITEL, es preciso recordar que el FITEL no cuenta con la competencia de supervisión de la telefonía de uso público en centros poblados rurales, sino que cuenta con la capacidad de verificación del cumplimiento de los contratos de financiamiento que suscriba con las empresas operadoras. Ahora bien, en este extremo, no sería posible que la empresa operadora remita la misma información a una entidad que no la evaluará. Ninguno de los reportes, tales como el reporte mensual de tráfico, ocurrencias y actualizaciones es directamente aplicable al FITEL.</p> <p>Sin embargo, FITEL podría nutrirse de dicha información, de considerarlo conveniente, a fin que pueda conocer el movimiento y dinamismo de la telefonía de uso público en los centros poblados rurales, previa solicitud.</p> <p>Con relación a que OSIPTEL expedirá dentro de un plazo establecido los medios probatorios de referencia que la empresa operadora podría remitir para acreditar sus supuestos, GILAT solicita que se haga la entrega para los comentarios respectivos y TELEFÓNICA considera que se está imponiendo una inversión de la prueba. Al respecto, se ha realizado las precisiones para que en efecto, se puedan recibir las propuestas de las empresas operadoras. Cabe mencionar, sin embargo, que este listado referencial de medios de prueba que la empresa operadora podría presentar no es sino un listado de los documentos y medios de prueba pertinentes que tengan la capacidad de acreditar fehacientemente un hecho o su eventual incumplimiento. En ese sentido, en el caso que el listado se apruebe posteriormente no enerva ni limita derecho alguno para presentar libremente los medios de prueba que la empresa operadora considere. De modo que no existe en ningún caso prueba tasada. El valor probatorio no se efectuará en función a un determinado requisito probatorio, sino a la convicción que ofrezca el medio de prueba. Asimismo, resulta inaplicable para este caso el citado artículo 27°, pues este listado referencial NO constituye una norma ni una disposición regulatoria.</p> <p>Los reportes sobre la situación del servicio en ningún caso van a considerarse obligaciones que trasgreden el principio de presunción de licitud. Es imprescindible (y la experiencia otorga la razón) llevar el control de la disponibilidad del servicio.</p>	

	<p>Como se ha podido apreciar a lo largo de los años de vigencia del anterior Reglamento, algunas empresas operadoras han incumplido con la disponibilidad del servicio durante periodos que han superado el año completo, situación que inclusive no era reportada y que era descubierta por OSIPTEL a través de las supervisiones en campo. En ese sentido, no se empieza desde la premisa del incumplimiento sino desde la premisa del interés por contar con la telefonía de uso público disponible para los centros poblados rurales.</p> <p>Ahora bien, las empresas operadoras han suscrito contratos en cuyo contenido se encuentran obligaciones que le vinculan a colaborar eficazmente con que se pueda conocer transparentemente la diligencia debida. En esa línea, parte de la prestación del servicio es justamente cumplir con sus obligaciones regulatorias, incluyéndose la de presentar, preparar y remitir información que OSIPTEL considere relevante a fin que se evidencie no sólo la culpabilidad o responsabilidad de la empresa operadora, sino también que la prestación del servicio realmente se está prestando conforme con los parámetros establecidos y se denote explícitamente que la empresa operadora es merecedora de la concesión que tiene con el Estado.</p> <p>Por otro lado, se ha eliminado cualquier referencia a IMD- inhibición de monedas por deuda.</p> <p>Finalmente, se han tomado en cuenta todos los comentarios de las empresas operadoras y se presenta un nuevo texto que recoge:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modificaciones en cuanto a las sanciones: Se ha determinado cambiar las sanciones por cada reporte (ocurrencias, tráfico, actualizaciones, e-mail, etc.). serán considerados como una sola sanción.</li> <li>- Modificaciones en cuanto a la periodicidad de la remisión de información.</li> <li>- Modificaciones en cuanto al contenido de la obligación de reportes al OSIPTEL.</li> </ul>
<p><b>Versión Final del artículo</b></p>	<p><b>REPORTE DE TRÁFICO Y OCURRENCIAS</b></p> <p>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:</p> <p>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.</p> <p>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.</p>



	<p>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.</p> <p>El tiempo mínimo a reportar de un Teléfono de Uso Público sin disponibilidad será mayor o igual a una hora.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<b>Artículo 14°</b>	<p><b>REPORTE MENSUAL DE TRÁFICO</b></p> <p>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</p>

	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.	
<b>Comentarios recibidos</b>	<b>CLARO</b>	Al igual que el supuesto del artículo anterior, es necesario se tomen medidas para disminuir la tendencia negativa de la operación rural, a través de acciones concretas tales como la disminución de los costos administrativos asociados a la presentación de reportes. En dicho sentido, proponemos que el reporte mensual de tráfico sea presentado con una periodicidad trimestral en un plazo máximo de 45 días de vencido el trimestre correspondiente. Esta ampliación también redundaría en la reducción de costos administrativos para el órgano regulador.
	<b>JADIT MENESES</b>	Se ha expuesto en el art 13.
	<b>TELEFÓNICA</b>	Solicitamos modificar la obligación de reporte por otra de conservación del tráfico generado por cada Teléfono de Uso Público. Este registro quedará a disposición de OSIPTEL para el ejercicio de sus funciones de fiscalización. Así se reducirá la carga procesal y formal que supone la elaboración periódica de este reporte. Asimismo, teniendo en cuenta que el parámetro de confiabilidad equivale a no mantener sin servicio una localidad por un periodo menor a treinta (30) días en el periodo de un año, consideramos adecuado acumular al mes el tráfico. Esta medida simplificaría también la gestión de la EO. Por otro lado, solicitamos exonerarnos de la obligación de incluir el "tráfico saliente originado desde servicios móviles", dado que es información que debe ser proporcionada por la empresa operadora de telefonía móvil y además porque agrega un costo injustificado en la operación deficitaria de los teléfonos públicos rurales.
<b>Posición del OSIPTEL</b>	El contenido de este artículo, además de sus precisiones se ha incluido en la versión final del artículo 13° del Reglamento.  <b>Nota:</b> Se ha actualizado la numeración en la versión final del Reglamento y concordado con los artículos del presente reglamento.	
<b>Versión Final del artículo</b>	Se ha eliminado el presente artículo.	
<b>Artículo 15°</b>	<b>REPORTE DE ACTUALIZACIÓN</b> 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.	

<b>Comentarios recibidos</b>	<b>CLARO</b>	<p>Reiteramos la necesidad de evitar el incremento de los costos operativos y administrativos asociados a las operaciones rurales, en tanto los mismos sólo coadyuvan a un deterioro más acelerado de la rentabilidad de tales operaciones. En tal sentido, la incorporación de este nuevo reporte establecido en el proyecto de Reglamento sólo genera mayores cargas y costos para las empresas operadoras con el consecuente perjuicio reiteradamente indicado.</p> <p>No obstante ello, en aras de reducir la mayor carga impuesta contra la negativa rentabilidad de los proyectos rurales, proponemos que el reporte de actualización sea presentado con una periodicidad semestral en un plazo máximo de 30 días calendario, contados a partir del último día del mes de enero y julio de cada año.</p>
	<b>JADIT MENESES</b>	Se ha expuesto en el art 13.
	<b>GILAT</b>	<p>Solicitamos se retire la información referida a la "variación de arrendador", ya que es irrelevante para OSIPTEL, pues toda responsabilidad y sanciones recaen sobre la empresa operadora, excluyéndose al emprendedor (definido en el Anexo 1)</p> <p>Sobre la información referida al traslado de un Teléfono de Uso Público, solicitamos se incluya a partir de la entrada en vigencia de la norma, el uso de georeferenciadas (longitud y latitud), a fin de garantizar la correcta ubicación de estos, ya que en base a la realidad geográfica de nuestro país, donde los límites políticos no se encuentran del todo definidos, incluso en nuestra capital, se dan casos de problemas limítrofes entre distritos por resolver, un ejemplo de ello, es el problema de límite entre el distrito de San Juan de Miraflores y Santiago de Surco, recién resuelto este 2012; por este motivo, solicitamos que sea este dato el que prevalezca como correcta ubicación del Teléfono Público trasladado o instalado</p>
	<b>TELEFÓNICA</b>	<p>Consideramos que es innecesaria la creación de un reporte adicional e independiente para actualización, cuando podría constituir un anexo del Informe de Ocurrencias; como actualmente viene haciéndolo nuestra empresa.</p> <p>Esta medida dotará de una mayor eficiencia y efectividad a la operativa rural, en tanto se reduce la existencia e impacto de formalidades que no agregan valor al servicio, y solo facilitan la labor de supervisión. Es importante ponderar que los costos de supervisión, en cierto grado, son asumidos ya por las empresas operadoras en el pago del Aporte por Regulación.</p>
<b>Posición del OSIPTEL</b>	<p>Como consideración preliminar debemos señalar que el presente artículo ha sido integrado al artículo 13 referido al Reporte Mensual de Tráfico y Ocurrencias, cuyo texto se ha modificado en la versión final de la norma, recogiendo la sugerencia de TELEFÓNICA</p> <p>En cuanto a los comentarios de CLARO, conforme lo indicado precedentemente, al haberse modificado el tenor del artículo 13, a efectos que el registro de actualizaciones esté incluido en el Reporte de Ocurrencias (según el formato</p>	

	<p>previsto en el Anexo 04), se han simplificado las formalidades para la remisión de información, eliminando cargas o costos adicionales a las empresas operadoras. Asimismo, en la medida que tal registro forma parte de dicho reporte, se mantiene la periodicidad mensual de su presentación.</p> <p>Respecto de los comentarios de GILAT, sí consideramos relevante que la empresa operadora informe los cambios relativos al encargado de la atención del servicio, toda vez que este puede reportar información sobre la disponibilidad del servicio, su decisión de desconectar el equipo, inconvenientes de operatividad entre otros, siendo referencia respecto del cumplimiento de las obligaciones sobre disponibilidad y continuidad contempladas en la norma. Por ello que resulta necesario tener actualizados sus datos para una mejor verificación de la información que se reporta. En cuanto al uso de georeferencias, estas podrán emplearse, en la medida que contribuyan a la correcta ubicación de los teléfonos de uso público.</p> <p><b>Nota:</b> Se ha actualizado la numeración en la versión final del Reglamento y concordado con los artículos del presente reglamento.</p>	
<b>Versión Final del Artículo</b>	Se ha eliminado el presente artículo.	
<b>Artículo 16°</b>	<p><b>VIA ADICIONAL PARA REQUERIMIENTOS DE INFORMACION</b></p> <p>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.</p> <p>Para tal efecto, las empresas operadoras deberán remitir la dirección o direcciones de correo electrónico del personal que designe para tal fin.</p>	
	<b>CLARO</b>	<p>Respecto a esta propuesta del Proyecto consideramos pertinente su eliminación por cuanto la misma constituiría un tratamiento diferenciado respecto al régimen general de entrega de información establecido por el OSIPTEL, el mismo que no tendría ningún sustento específico y sólo generaría confusiones en los plazos y vencimientos respecto a la información requerida, con las consecuentes penalizaciones o sanciones adicionales.</p> <p>Es por ello que consideramos mantener la forma de entrega establecida en el régimen general y proceder a su modificación únicamente en la oportunidad que dicho régimen general sea variado.</p>
	<b>GILAT</b>	<p>Saludamos la iniciativa del Organismo Regulador, de permitir que los requerimientos y las respuestas a ellos se realice a través del envío correos electrónicos.</p> <p>Asimismo, solicitamos se incorpore que los informes mensuales que deben remitirse como es el de ocurrencias, tráfico y actualización se realice a través del envío de correos electrónico, que permita implementar la política ambiental de un uso cada vez menor de papel.</p> <p>En ese sentido, confirmar la dirección de correos electrónicos en las cuales las empresas remitirá la información solicitada.</p>

	<b>TELEFÓNICA</b>	<p>Este artículo del Proyecto recoge una facilidad proporcionada por la empresa operadora para el desarrollo de la supervisión de OSIPTEL; por lo cual, consideramos que crear y asociar una sanción a esta facilidad no sólo es incongruente con el principio de impulso de oficio y simplicidad, sino una contravención al marco legal vigente y un aviso para no innovar en el futuro con ninguna otra facilidad tecnológica que agilice la gestión, ya que si cada vez que se ofrece una facilidad por iniciativa de las empresas, ésta se convierte en una obligación con supuesto de sanción, se está creando un incentivo perverso.</p> <p>De otro lado, cabe tener presente que, por regla general, la notificación a través del correo electrónico, si bien constituye una modalidad válida contemplada por el ordenamiento, únicamente es admitida siempre que su empleo "hubiese sido solicitado expresamente por el administrado" (artículo 20°, numeral 20.1.2 de la Ley N° 27444). En ese sentido, el precepto propuesto no puede contener válidamente la imposición de un mecanismo de notificación cuyo empleo depende de la previa manifestación de voluntad del administrado, y más aún cuando en el presente caso se trata de la generación de obligaciones relacionadas con la entrega de información en el curso de un procedimiento de supervisión.</p> <p>En el marco normativo general, solo constituye sanción la no entrega de información calificada como perentoria y obligatoria por mandato de OSIPTEL, que obedece a la relevancia e impacto de la información materia de requerimiento (artículo 19° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones de OSIPTEL).</p> <p>Por lo expuesto, consideramos que este artículo debe suprimirse del Proyecto.</p>
<b>Posición del OSIPTEL</b>		<p>Sobre el particular, considerando las disposiciones del artículo 20 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, sobre modalidades de notificación, y estando a que mediante Resolución N° 145-2013-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 05 de noviembre de 2013, se aprobó el Reglamento de Notificación de Actos Administrativos vía Correo Electrónico del OSIPTEL, norma especial que regula esta modalidad de notificación, se ha estimado conveniente suprimir este artículo.</p> <p><b>Nota:</b> Se ha actualizado la numeración en la versión final del Reglamento.</p>
<b>Versión Final del Artículo</b>		Se ha eliminado el presente artículo.
<b>Artículo 17°</b>	<b>ARCHIVO DE INFORMACIÓN Y REGISTROS</b>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>

	venta en que dichas tarjetas se comercialicen, por cada Centro Poblado Rural.	
	<b>CLARO</b>	<p>Convenimos con los plazos de archivo de información y registro establecidos en el Proyecto de Reglamento. No obstante, solicitamos se considere que la misma pueda ser almacenada en archivos electrónicos, liberando a las empresas operadoras de la obligación de almacenamiento de archivos físicos.</p> <p>Asimismo, respecto a la obligación establecida para las empresas operadoras de 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, proponemos que tal obligación sea considerada únicamente respecto a aquellos teléfonos públicos que utilicen exclusivamente dicho sistema, ya que hacerla extensiva a los teléfonos monederos que sean bloqueados del reconocimiento de monedas por motivo de deuda, constituiría -tal como ya hemos indicado- premiar al deudor moroso o incluso al estafador, teniendo en cuenta que los gastos para asegurar el abastecimiento de las tarjetas de pago serán mucho mayores que los montos adeudados.</p>
	<b>JADIT MENESES</b>	Se ha expuesto en el art 13.
	<b>TELEFÓNICA</b>	<p>La obligación de archivo de la información no está sujeta a sanción en el régimen general establecido por el Reglamento General de Infracciones y Sanciones de OSIPTEL. Sin embargo, el artículo 25° del Proyecto tipifica esta obligación como infracción grave.</p> <p>Consideramos que debe suprimirse esta obligación y la infracción asociada, dado que el régimen rural de por sí deficitario no puede ni debe ser más gravoso que el sistema general, consideramos que con el supuesto sancionador se crearía un régimen discriminatorio para una realidad que es de difícil gestión y que por el contrario debería tener mayores facilidades y no más restricciones ni penalidades.</p>
<b>Posición del OSIPTEL</b>	<p>Una de las atribuciones conferidas por ley al OSIPTEL es la de supervisar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales y técnicas por parte de las empresas operadoras, parámetro bajo el cual la conservación de la información por parte de estas impacta de manera directa en las labores de este Organismo. A su vez, de conformidad con la función normativa del Regulador, prevista en la Ley N° 27332, esta comprende la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones establecidas por normas legales, normas técnicas y aquellas derivadas de los contratos de concesión, bajo su ámbito, así como por el incumplimiento de las disposiciones reguladoras y normativas que dicte.</p> <p>En este contexto, respecto de las apreciaciones de Telefónica del Perú S.A.A, cabe precisar que en el régimen general, el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL, en su artículo 11° prevé que el incumplimiento de la empresa operadora de conservar la información por el periodo dispuesto en una norma, acto administrativo o contrato, constituye infracción muy grave; tipificación similar está contemplada en el artículo 14° del Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones,</p>	

	<p>aprobado mediante Resolución N° 040-2005-CD/OSIPTEL.</p> <p>En tal sentido, acorde con la facultad normativa del Regulador, en el presente Reglamento se ha considerado tipificar este incumplimiento como infracción grave. En adición, debemos indicar que la obligación de conservar información ya estaba contemplada en el Reglamento sobre la continuidad en la prestación del servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos en los centros poblados rurales, cuya inobservancia también constituía infracción grave.</p> <p>Con relación al comentario de CLARO sobre el almacenamiento de la información en archivos electrónicos, debemos precisar que en este artículo no se ha especificado formalidad o medio para la conservación o almacenamiento de la información detallada, facilitando que las empresas operadoras determinen aquel que mejor se adecue a sus capacidades; no obstante, lo relevante es que éste contenga de manera fidedigna dicha información y que ésta se encuentre disponible al Regulador cuando lo requiera. Sin perjuicio de ello, las empresas operadoras al momento de presentar la información requerida por OSIPTEL, deberán observar el formato, medio, soporte o cualquier otra forma que se establezca, de acuerdo con los artículos 13° y 16° de la Ley N° 27336.</p> <p>Adicionalmente, se ha reformulado la redacción del texto a efectos que se conserve el registro de los puntos de venta en que los medios de pago se comercialicen por cada centro rural.</p> <p>Sobre el comentario de la ciudadana Jadit Meneses, efectivamente, se ha previsto que la conservación de la información sea por un período mínimo de tres (3) años.</p> <p>Finalmente, para efectos de mayor claridad, se mejora la redacción del texto.</p> <p><b>Nota:</b> Se ha actualizado la numeración en la versión final del Reglamento.</p>
<p><b>Versión Final del Artículo</b></p>	<p><b>ARCHIVO DE INFORMACIÓN Y REGISTROS</b></p> <p>La empresa operadora deberá conservar y mantener a disposición del OSIPTEL, por un periodo mínimo de tres (3) años, la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>c. El registro de los puntos de venta en que los medios de pago se comercialicen, por cada Centro Poblado Rural; y</li> <li>d. Toda información que permita la verificación del cumplimiento del presente Reglamento.</li> </ol>
<p><b>Artículo 18°</b></p>	<p><b>HORARIO DE ATENCIÓN</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p>

	<p>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.</p> <p>La empresa operadora se encuentra obligada a cumplir el horario de atención, que haya sido declarado al OSIPTEL.</p> <p>En caso se produzcan situaciones de emergencia, la empresa operadora deberá garantizar el acceso al servicio, aún fuera del horario de atención.</p>
	<p><b>CLARO</b></p> <p>Consideramos que este es uno de los artículos más sensibles del Proyecto de Reglamento, dado que el incumplimiento del mismo ha sido materia de reiteradas penalizaciones por parte de OSIPTEL contra las empresas operadoras, afectando de este modo la sostenibilidad de las operaciones rurales. En este sentido, consideramos que han sido en vano el sustento manifestado por las empresas operadoras respecto a los factores ajenos a su control que impiden asegurar el cumplimiento de la obligación de mantener horarios de atención de 12 horas diarias. No obstante ello, consideramos necesario reiterar las condiciones de una realidad rural que arrasa los contenidos normativos y exige su inmediata adecuación.</p> <p>En efecto, tales condiciones son de conocimiento del órgano regulador no solo por la información de las empresas operadoras, sino además por su constatación efectiva en campo y los estudios realizados como es el caso del Informe Final "Evaluación de Resultados de los Proyectos Rurales de FITE y Línea de Base para la Continuidad de Servicios a cargo de Osipitel" (Junio 2011), realizado por ESAN a partir del Contrato N° 071- 2010/OSIPTEL correspondiente a la Adjudicación de Menor Cuantía N° 0015-2010/OSIPTEL derivado del Concurso Público N° 0006-2010/OSIPTEL.</p> <p>A virtud de estas fuentes se puede establecer la existencia de una problemática creciente respecto al cumplimiento del horario mínimo de 12 horas diarias, basada en las siguientes razones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La priorización de los Emprendedores respecto a sus actividades diarias de campo frente a la permanencia en los locales de atención durante 12 horas diarias, situación que les resulta poco atractiva.</li> </ol> <p>A partir de nuestra experiencia en la operación rural, hemos constatado que la mayor parte de los Emprendedores y sus familias, continúan realizando sus labores de agricultura y pastoreo de ganado, incumpliendo con el período de 12 horas de atención del servicio que se encuentra establecido en los convenios comerciales suscritos con los mismos. En efecto, la agricultura y el pastoreo constituyen las actividades principales de los pobladores rurales, incluyendo a los Emprendedores, ya que dichas actividades les proveen de los recursos necesarios para su subsistencia. A razón de ello, la gestión del servicio de telefonía pública constituye una actividad secundaria y accesorio que no les genera mayor rentabilidad, motivo por el que no se dedican al rubro de telefonía por el tiempo exigido en el presente Proyecto.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Nula o baja demanda del servicio de telefonía pública por parte de la población rural que entre las 4:00 y las 18:00 horas se encuentra realizando sus labores de campo fuera de la localidad.</li> </ol> <p>En efecto, el modelo de negocio considerado para estos Proyectos por parte del Estado, no ha tomado en consideración los diversos aspectos de la realidad rural, especialmente respecto a las</p>



		<p>actividades agrícolas que en su mayoría se encuentran comprendidas entre las 4:00 y las 18:00 horas. En dicho sentido, resulta contraproducente para los Emprendedores dejar de lado sus actividades agrícolas a cambio de involucrarse en la gestión de un servicio de telecomunicaciones que exige un periodo de 12 horas de atención, cuando en dicho horario no existe demanda dado que la población usuaria del servicio se encuentra fuera de la localidad por motivo de las labores de campo a su cargo.</p> <p>3. Bajo tráfico de la telefonía pública por la presencia y preferencia de los pobladores rurales por la telefonía móvil, a partir de lo cual la gestión de teléfonos públicos no les genera un negocio rentable. Esta razón gráfica la consecuencia del vertiginoso avance de la telefonía móvil y, como consecuencia de ello, el retroceso o la telefonía fija en la modalidad de Teléfonos Públicos. Ciertamente, la telefonía móvil ha modificado sustancialmente los hábitos de comunicación de la población, incluida la población rural. A partir del Informe Final "Evaluación de Resultados de los Proyectos Rurales de Fitel y Línea de Base para la Continuidad de Servicios a cargo de Osiptel" (Junio 2011), se ha confirmado que un 77% de las familias de las localidades rurales objeto de su estudio tienen por lo menos un teléfono celular, y que la telefonía móvil viene siendo utilizada por los usuarios de las localidades rurales estudiadas desde hace más de 3 años. El mismo Informe confirma que los pobladores rurales prefieren la telefonía móvil a la telefonía pública rural, siendo la percepción actual que las localidades rurales requieren de telefonía móvil, principalmente por la portabilidad y la facilidad de uso.</p> <p>En dicho sentido, la preferencia de la población rural ha afectado sostenidamente el tráfico de la telefonía pública, razón por la cual los Emprendedores no visualizan un negocio rentable optando por no priorizar su gestión frente a sus labores de campo. Así, mes a mes se reduce significativamente tráfico generado por los teléfonos públicos rurales, lo cual aporta al menor interés por parte de la población a este tipo de emprendimiento.</p> <p>Cabe indicar que la inclusión de penalizaciones contractuales por el incumplimiento en los horarios de atención en los contratos suscritos con los Emprendedores no genera mayor disuasión, ya que no reconocen ningún pago por dicho concepto o lo consideran como una razón más para no asumir la condición de Emprendedor. A partir de las razones expuestas, no existe por parte de las empresas operadoras posibilidad alguna de coaccionar a los Emprendedores al cumplimiento de los horarios de atención o acceso al servicio, por cuanto es exclusiva potestad de ellos el manejo de tales situaciones. Por ende, trasladar tal responsabilidad a las empresas operadoras solo resulta un mayor desincentivo a sus operaciones rurales. A ello se suma la evidente imposibilidad física de las empresas operadoras de tener una supervisión diaria de las actividades de los Emprendedores, considerando la distancia y accesibilidad de la mayor parte de los Centro Poblados Rurales.</p> <p>A lo antes señalado, debemos sumarle la dificultad para encontrar un reemplazo con mayor disponibilidad a los candidatos originalmente recomendados o determinados por la autoridad del Centro Poblado o del distrito más cercano, con lo cual se refuerza la inconsistencia de trasladar la responsabilidad de su incumplimiento a las empresas operadoras que no tienen mayores</p>
--	--	---

		<p>opciones de elección para la determinación de los Emprendedores. Así las cosas, la figura de los Emprendedores, tiene serias debilidades tanto para el poblador rural como para los operadores, razón por la que urge la revisión de los modelos de negocio establecidos por el Estado, más aun considerando que a la fecha las acciones de los Emprendedores escapan del límite de control de las operadoras y su incumplimiento viene siendo sancionado permanentemente por el órgano regulador afectando seriamente la rentabilidad de las operaciones rurales y desincentivando la generación de nuevas inversiones en otras zonas rurales del país. Es por ello que también resulta de suma importancia flexibilizar el horario de atención, teniendo en consideración las variables señaladas, reduciendo dicho horario a un mínimo de horas semanales de tal forma que se permita a los Emprendedores distribuir sus horas de gestión para la atención del servicio de telefonía pública sin afectar la atención de sus actividades de campo. <i>En tal sentido, proponemos un horario de atención no menor de 35 horas semanales.</i></p> <p>Adicionalmente, considerando la imposibilidad de control de las empresas operadoras respecto a la gestión de los Emprendedores se solicita que se deje establecido que en los casos que el servicio sea gestionado a través de éstos, la operadora realizará sus mayores esfuerzos para el cumplimiento del horario de atención y que garantizará el acceso al servicio en situaciones de emergencia, incluso fuera del horario de atención, salvo los casos que el servicio sea gestionado por Emprendedores.</p> <p>Finalmente, al haberse establecido la presentación del Reporte de Actualización mensual no tiene sentido establecer la obligación adicional de informar anualmente y previamente la modificación de los horarios de atención, razón por la que solicitamos la eliminación de dichas obligaciones.</p>
	<p><b>GILAT</b></p>	<p>Respecto del primer párrafo se encuentran inmersas dos obligaciones la de comunicar anualmente los horario de atención, así como de sufrir modificaciones se comuniquen en el plazo de treinta días calendario, a fin que no se generen dudas se solicita consignar en un solo artículo dicha obligación la cual se encuentra contemplada también en el artículo 15 del presente Reglamento.</p> <p>Con relación al segundo párrafo, consideramos que el plazo de doce (12) horas resulta excesivo, porque extiende más allá de horario de un horario laboral y no se ajusta a la realidad de los centros poblados rurales, puesto que sus habitantes prefieren realizar actividades de agricultura, ganadería, pesquería, destinando el tiempo sobrante a la atención del teléfono público, por lo que solicitamos que éste se reduzca a seis (06) horas alternadas o continuas que permita la viabilidad de su prestación. Este horario no debiera incluir días feriados, festivo o no laborables declarados por el Estado Peruano.</p> <p>Asimismo, con respecto a dicho artículo solicitamos nos defina en qué casos OSIPTEL autorizará que el horario de atención del Teléfono Público podrá ser menor a seis (06) horas diarias, asimismo, el procedimiento de solicitud y el plazo expreso de autorización por parte de OSIPTEL.</p> <p>Por su parte, se recomienda que el cartel informativo del horario de atención sea de tamaño A4, y se disponga de un período para el cumplimiento de dicha obligación de aproximadamente un año,</p>

		<p>porque la implementación de dicha medida involucra que se despliegue toda una logística para su cumplimiento.</p> <p>Asimismo de dicho artículo solicitamos se defina en qué casos OSIPTEL autorizará que el horario de atención del Teléfono Público podrá ser menor a seis (06) horas diarias, asimismo, el procedimiento de solicitud y el plazo expreso de autorización por parte de OSIPTEL.</p> <p>Respecto, al "cartel informativo" referido en el tercer párrafo, solicitamos que por un costo de producción, distribución, movilidad, así como un tiempo de instalación, se solicita ampliar el plazo por un período de un (01) año desde la entrada en vigencia de la norma; asimismo se solicita considerar la entregar en forma parcial, con data fidedigna y con la posibilidad de se consideren horarios diferenciados por épocas del año.</p> <p>En el último párrafo, se indica que la empresa operadora deberá garantizar el acceso al servicio en situaciones de emergencia, esto contradice a la misma situación que genera el hecho, ya que las obligaciones en que se encuentran estipuladas en el Reglamento que aprueba el Sistema de Comunicaciones en Emergencia, el cual solicita que la empresa cuente con un plan de contingencia, especialmente para el corte del equipamiento.</p> <p>Sin perjuicio de ello, consideramos que resulta desproporcionada! solicitar a las empresas garantizar el acceso al servicio, más aún si consideramos que involucra obligar a los concesionario a prestar los servicios ante la ocurrencia de tales eventos. Atendiendo a ello, solicitamos eliminar dicha precisión.</p>
	<b>RURAL TELECOM</b>	<p>Otro de los principales problemas que se presenta en los TUP rurales, es el horario de atención al público, el regulador exige a los operadores mantener abiertos los TUP por 12 horas cada día; lo que nos ha demostrado la realidad es que en las localidades netamente rurales, para un concesionario, la atención al público se reduce a 4 horas al día en la mayoría de los casos debido a que la población rural se encuentra fuera de la localidad realizando las labores propias del campo lo que obliga al concesionario a cerrar su local hasta que la población regrese de realizar dichas labores.</p> <p>Asimismo, considerando lo comentado en párrafos anteriores también consideramos que el incumplimiento de estos aspectos no deben ser considerados como faltas graves sino como faltas leves.</p> <p>Consideramos de acuerdo a nuestra experiencia que el horario mínimo de atención debe de ser de 04 horas al día y debe darse también como mínimo durante 5 días a la semana, permitiendo de esta manera que los concesionarios se dediquen a otras labores durante el día con el fin de no afectarse económicamente al brindar este servicio a la comunidad.</p>
	<b>TELEFÓNICA</b>	<p>El Proyecto establece que el horario de atención de un Teléfono de Uso Público no podrá ser menor a doce (12) horas diarias y además prevé que este podrá ser segmentado o por bloques, entre las 06:00 horas y las 22:00 horas, por cada día.</p> <p>De este modo, para evitar la sanción, la EO tendría que establecer un mecanismo de control de cumplimiento de horarios que es prácticamente imposible por la lejanía y dispersión geográfica de los centros poblados rurales.</p> <p>Considerando esta realidad, sugerimos que se establezca una medición en base a un parámetro semanal, de modo que el horario de atención de un TUP no sea menor a treinta y cinco (35) horas</p>

	<p>semanales.</p> <p>Por otro lado, consideramos que agrava la situación de la prestación del servicio de telefonía pública rural el establecer un régimen de infracciones tan elevado como el contenido en el artículo 25° del Proyecto. En efecto, éste asocia cuatro sanciones (tres leves y una grave) a este artículo, lo cual consideramos un exceso de la facultad sancionadora del regulador; por lo cual, solicitamos reducir el número de sanciones a una infracción leve. Más aún, considerando que en la mayoría de los centros poblados es un emprendedor el que tiene a su cargo el servicio y que no es fácil detectar el horario en el que atiende, lo que tiene como consecuencia que no pueda admitirse atribuir responsabilidad a la Empresa Operadora respecto de hechos que se encuentran fuera de su esfera de control. La proporcionalidad en la constitución de obligaciones debe ser es una regla de oro que es indispensable aplicar, considerando las particularidades de la operación rural, los horarios de la población, que en muchos casos está ligada a las labores agrícolas. Asimismo, el artículo del Proyecto crea otro reporte de periodicidad anual, referido a informar el horario de atención de cada uno de sus teléfonos de uso público. Al respecto, debe indicarse que tener el horario de atención de cada arrendatario supone un proceso complejo, e informar algún cambio en el horario (artículo 15°) mucho más, por lo cual sólo debería mantenerse la obligación de las 35 horas.</p>
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>Respecto de los comentarios de GILAT, sobre la doble obligación de comunicar los horarios de atención, se ha reformulado la redacción del artículo en la medida que el registro de actualizaciones se ha subsumido en el Reporte de Ocurrencias contemplado en el artículo 13 de la versión final del Reglamento. En tal sentido, cualquier modificación del horario de atención será reportada en la sección de actualizaciones de dicho reporte, cuya presentación es mensual.</p> <p>Asimismo, a fin de contar con información inicial sobre el horario de atención, se ha previsto que dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la publicación de la norma en el diario oficial, las empresas operadoras presenten un registro del horario de atención de cada teléfono de uso público actualizado, cuya variación, de ser el caso, será posteriormente informada en el registro de actualizaciones, de acuerdo a lo antes señalado.</p> <p>En cuanto a las doce (12) horas de atención establecidas, que también cuestiona Rural Telecom S.A.C, debemos precisar que similar número de horas estaba contemplado en el Reglamento sobre la continuidad en la prestación del servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos en los centros poblados rurales, y se considera apropiado a fin de garantizar la accesibilidad real, esto es, que a lo largo del día el público usuario pueda hacer uso del servicio.</p> <p>Además, una modificación importante respecto del citado reglamento es que ahora dicho horario podrá ser segmentado o por bloques entre las 06.00 y 22.00 horas, con lo cual el Regulador, consciente de la realidad rural, busca brindar mayores facilidades a las empresas operadoras para el mejor cumplimiento de sus obligaciones. En adición, otra innovación es que la empresa operadora podrá solicitar, de manera excepcional, un horario de atención menor, de hasta seis (6) horas diarias en los centros poblados que lo ameriten, dando más flexibilidad a la norma; para ello deberá presentar el sustento correspondiente que lo justifique (por ejemplo cuando se acredite que, por factores objetivos, el encargado de atender el servicio se encuentra imposibilitado de ello las 12 horas diarias, o por condiciones climatológicas debidamente comprobadas que afecten el cumplimiento de dicho</p>

horario, entre otros.) Dicha solicitud podrá presentarse en cualquier oportunidad y deberá ser autorizada por OSIPTEL.

En cuanto al cartel informativo, en el presente artículo no se han determinado las especificaciones del mismo, dejando a consideración de la empresa operadora su diseño y características; sin embargo, estas deberán ser idóneas y razonables a fin que cumplan el objetivo de brindar información clara y precisa sobre el horario de atención, debiendo ser colocado en un lugar visiblemente notorio y cercano a la ubicación del teléfono. Asimismo, respecto de la solicitud de ampliar el plazo por un periodo de un (1) año para su implementación, es de mencionar que, en las disposiciones complementarias finales se ha previsto un periodo de adecuación, con lo cual las empresas operadoras tendrán un lapso de tiempo para alinear su actuar al Reglamento (que entrará en vigencia a partir del 01 de enero de 2014).

Respecto de las situaciones de emergencia, se ha modificado la redacción del texto, a efectos que la empresa operadora garantice la disponibilidad del servicio.

Sobre las apreciaciones de TELEFÓNICA cabe señalar que la responsabilidad sobre el cumplimiento de la prestación del servicio, que incluye el horario de atención, recae en la empresa operadora y no en terceros que mantienen una relación comercial con la misma, correspondiendo a ambas definir los mecanismos de control de las obligaciones pactadas. En cuanto al horario de atención, reiteramos lo señalado precedentemente, por lo que no corresponde reducir el número de horas establecidas.

Por otro lado, en cuanto a la tipificación de los incumplimientos a las obligaciones contenidas en este artículo, cabe indicar que se ha reformulado el régimen de infracciones y sanciones (considerando ahora una infracción leve, y se han eliminado las infracciones graves inicialmente contempladas), con lo cual también se absuelve la inquietud formulada en este extremo por RURAL TELECOM Sin perjuicio de ello, para mayor claridad del texto, se ha incluido en el artículo el supuesto ante el cual se considerará un incumplimiento del horario de atención.

Sobre la periodicidad del reporte, en la medida que haya una variación del horario de atención, esta será reportada en el registro de actualizaciones que forma parte del Reporte de Ocurrencias, cuya presentación es mensual.

Acerca de los comentarios de CLARO sobre la problemática del cumplimiento del horario mínimo de 12 horas diarias, conforme lo antes indicado, una innovación de este Reglamento es considerar la posibilidad de segmentar el horario de atención, e inclusive poder reducir el número de horas, siempre que ello sea debidamente sustentado, así como trasladar el servicio por bajo tráfico, entre otras disposiciones, con el propósito de adecuar las exigencias normativas con las particularidades de la prestación del servicio en las zonas rurales; por lo que se mantiene el número de horas de atención establecidas.

De otro lado, reiteramos que es responsabilidad de las empresas operadoras la adecuada prestación del servicio, acorde con lo establecido en la normativa y en sus contratos de concesión; en consecuencia, las condiciones, obligaciones, penalidades u otros aspectos pactados con los encargados corresponden a un ámbito contractual en el que no participa ni tiene injerencia el Regulador.

Finalmente, se ha eliminado la obligación de informar anualmente el horario de atención, acogiéndose los comentarios de las empresas operadoras.

Se modifica el texto del artículo, para su mejor comprensión y aplicación.

	<p><b>Nota:</b> Se ha actualizado la numeración en la versión final del Reglamento.</p>
<p><b>Versión Final del Artículo</b></p>	<p><b>HORARIO DE ATENCIÓN</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>15.5. En caso se produzcan situaciones de emergencia, la empresa operadora garantizará la disponibilidad del servicio, aún fuera del horario de atención.</p>
<p><b>Artículo 19°</b></p>	<p><b>NÚMERO TELEFÓNICO GRATUITO PARA REPORTES</b></p> <p>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.</p>

	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	
	<b>CLARO</b>	<p>Nuevamente reiteramos lo negativo de mantener o aumentar los costos operativos y administrativos de las operaciones rurales, por cuanto ello solo contribuye a un deterioro más acelerado de la rentabilidad de dichas operaciones. En esta línea, insistimos en la necesidad de tomar medidas para disminuir la tendencia negativa de la operación rural, a través de acciones concretas tales como la disminución de los costos administrativos asociados a la presentación de reportes. Asimismo, consideramos innecesaria la obligación de remitir las respuestas a los reportes formulados por los usuarios rurales a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSIPTEL ya que éstas se mantendrían registradas conforme a los plazos establecidos para su supervisión oportuna por parte de OSIPTEL.</p>
	<b>JADIT MENESES</b>	<p>Es posible realizarlo en 10 días calendario, además de contar con una forma de tener una constancia de recepción? (segundo párrafo, art. 19) Solo que la empresa cuente con centros de atención descentralizados, no?</p>
	<b>GILAT</b>	<p>En el primer párrafo se indica que la empresa operadora deberá poner a disposición de los usuarios un número telefónico gratuito exclusivo para la atención de los usuarios, al respecto, solicitamos se retire el termino de uso exclusivo, ya que si la empresa operadora en acciones proactivas pone a disposición de sus abonados y usuarios de diversos servicios más de un número de acceso gratuito, no debemos restringirlos a solamente el uso de un número por servicio contratado.</p> <p>Siguiendo con la premisa, si un Centro Poblado Rural tiene un Teléfono de Uso Público y un servicio de cabinas de Internet contratados a una misma empresa operadora, porque debería llamar a un número gratuito para reportar una falla del Teléfono de Uso Público y a otro número gratuito para reportar una posible falla del servicio del Internet, cuando existe la posibilidad que en una sola llamada pueda reportar ambas averías.</p> <p>Adviértase que la numeración al ser un recurso escaso debe ser utilizada de forma eficiente, por ello consideramos que se continúe con el número de teléfonos gratuitos que permita reportar averías de cualquier tipo de servicio contratado con la empresa operadora.</p> <p>En ese punto, solicitamos aclara con se condice dicha obligación con las estipuladas en la Directiva de Reclamos, la cual establece plazo para la respuesta a los reportes, reclamos, reconsideraciones, apelaciones o quejas, así como para la notificación de las misma, los cuales en muchos de los casos resultan mayores a los consignados en el presente artículo, por lo</p>

		<p>que recomendamos se adopten los plazos mayores para dar respuesta a los reportes, y reclamos presentados por nuestros usuarios.</p> <p>Precisar si la respuesta a los reportes y reclamos puede ser efectuada de forma telefónica, que permita que en un plazo menor los usuarios conozcan las acciones tomadas por la empresa operadora.</p> <p>Asimismo, respetuosamente nos permitimos discrepar de la necesidad que las respuestas sean hechas de conocimiento del Organismo Regulador, porque eso implicará un sobre costo en los gastos de mensajería que deberán incurrir las empresas operadoras, para dar cumplimiento a dicha obligación, sugerimos que en base a una muestra anual el OSIPTEL solicite las respuestas brindadas por las empresas, en caso de existir algún indicio de algún tipo de información errada que se esté brindando a nuestros usuarios.</p>
	<b>TELEFÓNICA</b>	<p>Nuestra empresa creó un número telefónico gratuito específico para la atención del usuario del TUP rural (el 1400); sin embargo, crear obligaciones como las previstas por este artículo (grabar, asignar códigos correlativos a cualquier inconveniente, remitir todas las respuestas a OSIPTEL, etc.) y sancionar su incumplimiento, encarece injustificadamente el servicio y excede lo previsto en el contrato de concesión de la empresa operadora. En este caso como en los anteriores cualquier facilidad que ofrece la empresa que se convierte en obligación sujeta a penalidad sólo desincentiva la iniciativa y la mejora en aspectos no regulados.</p> <p>Debe tomarse en cuenta que, los reportes de averías implican una amplia gama de problemas o inconvenientes que pueden tener los TUP pero que no necesariamente generen falta de disponibilidad del servicio (ej. ruidos). Por ello, para dotar de seguridad jurídica a la gestión de las empresas operadoras, debería evaluarse la elaboración de una normativa de reclamos especial para el área rural. Por lo expuesto, consideramos que este artículo debe ser suprimido del Proyecto.</p>
<b>Posición del OSIPTEL</b>		<p>Se elimina la obligación de remitir a OSIPTEL la respuesta a la atención del reporte de los usuarios, recogiendo las sugerencias de CLARO, GILAT y TELEFÓNICA</p> <p>Respecto del comentario de GILAT sobre el “número telefónico gratuito exclusivo para atención de los usuarios”, se acoge la sugerencia de suprimir el término “exclusivo”. La intención de la norma es que los usuarios accedan a las diversas plataformas de atención de las empresas operadoras, pudiendo ser a través del número gratuito que estas ya tengan implementado. A su vez, se acoge la propuesta de que la respuesta a los reportes pueda efectuarse de forma telefónica, debiendo dejar constancia de ello.</p> <p>Por otro lado, los reclamos y reportes que se efectúen en el marco de lo dispuesto en la norma de atención de reclamos se registrarán por las pautas y plazos establecidos en dicho dispositivo.</p> <p>En cuanto a la asignación a cada llamada de un código de reporte, así como su grabación y conservación, aspecto cuestionado por Telefónica del Perú S.A.A, con este mecanismo se pretende facilitar el acceso de los usuarios a los canales de atención de las empresas operadoras, máxime si se considera que en muchas localidades rurales estas no cuentan con centros de atención, confiriendo, además, mayor seguridad del contenido o alcance del reporte que efectúan los usuarios, tanto</p>



	<p>para estos como para la empresa operadora; lo cual redundará en la mejora de la calidad de atención.</p> <p>Adicionalmente, similar obligación está consignada en otras normas de OSIPTEL, tales como la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, según la cual los reclamos podrán ser telefónicos, debiendo las empresas operadoras, entre otros, consignar un número o código correlativo con el que se identificará el reclamo. En la misma línea, el artículo 107 del TÚO de las Condiciones de Uso dispone que la empresa operadora debe difundir, entre otra información, la referida a la indicación del número o números telefónicos gratuitos en los que durante dieciocho (18) horas por día como mínimo y los siete (7) días de la semana, se atenderán y registrarán los reclamos, quejas y solicitudes de reparaciones relativas al propio servicio de telefonía pública, y se brindará información relevante respecto del servicio. Consecuentemente, se mantienen tales obligaciones.</p> <p>Respecto de la sugerencia de elaborar una normativa de reclamos especial para el área rural, se evaluará dicha propuesta a fin de perfeccionar el marco legal sobre la materia.</p> <p>En lo referido al plazo para dar respuesta a los reportes de los usuarios, el numeral 16.4 del artículo 16 de la versión final del Reglamento establece un plazo de ocho (08) días hábiles para atender y resolver el reporte; igualmente, especifica que luego de la solución del mismo, según sea el caso, recién la empresa operadora contará con diez (10) días hábiles para notificar su respuesta (eliminando la anterior mención a días calendario).</p> <p>Respecto de la interrogante planteada por la ciudadana Jadit Meneses, se ha modificado el plazo a diez (10) días hábiles, contemplando además que la respuesta al reporte del usuario esté disponible a través del número de atención gratuito.</p> <p>Finalmente, se ha reformulado el artículo, a fin de distinguir con mayor claridad las acciones que podrán realizar los usuarios a través del número telefónico de atención, esto es podrán efectuar reportes sobre disponibilidad y/o continuidad del servicio (falta de atención, inoperatividad, avería, desabastecimiento de tarjetas de pago, retiro, abandono del servicio, entre otros). Los reclamos relativos al incumplimiento de las disposiciones de la norma de atención de reclamos, se resolverán de acuerdo a lo previsto en la misma. Asimismo, en los casos que el reporte se deba a la indisponibilidad del servicio, se precisa desde cuándo se contabiliza el tiempo sin disponibilidad.</p> <p><b>Nota:</b> Se ha actualizado la numeración en la versión final del Reglamento.</p>
<p><b>Versión Final del Artículo</b></p>	<p><b>NÚMERO TELEFÓNICO GRATUITO PARA REPORTE</b></p> <p>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.</p> <p>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</p>

	<p>asignado, la clasificación por motivo de reporte y la fecha de solución, de ser el caso.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>						
<p><b>Artículo 20°</b></p>	<p><b>LOCUCIONES Y TONOS</b></p> <p>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.</p>						
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="386 1171 619 1361"> <p><b>CLARO</b></p> </td> <td data-bbox="619 1171 1461 1361"> <p>Respecto a este Artículo del Proyecto proponemos su eliminación completa en tanto la definición de locuciones y tonos corresponde ser regulado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, a través de la norma específica que para dicho efecto proponga, razón por la cual cualquier precisión sobre el particular no podrá ser establecida a través del presente Reglamento.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="386 1361 619 1592"> <p><b>GILAT</b></p> </td> <td data-bbox="619 1361 1461 1592"> <p>Sobre el particular, solicitamos que se otorgue un plazo de seis (06) meses para implementar las locuciones o tonos en aquellos casos donde la tecnología lo permita. Situación que podrá ser verificada por el Organismo Regulador a través de visitas de supervisión.</p> <p>Sugerimos delimitar el término "entre otros", ya que es discrecional para el Organismo Regulador.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="386 1592 619 2004"> <p><b>TELEFÓNICA</b></p> </td> <td data-bbox="619 1592 1461 2004"> <p>Consideramos que debe suprimirse la creación de esta nueva obligación, dado que la prestación del servicio rural de por sí deficitario no puede ni debe ser más gravoso que el sistema general y el que rige en el área urbana. Tomando en cuenta su difícil gestión, se debería establecer mayores facilidades y no más restricciones.</p> <p>La creación de esta obligación no aporta al servicio sólo facilita la labor de supervisión. Es importante ponderar que los costos de supervisión, en cierto grado, son asumidos ya por las empresas operadoras en el pago del Aporte por Regulación.</p> <p>Por lo expuesto, consideramos que este artículo debe ser suprimido del Proyecto.</p> </td> </tr> </table>	<p><b>CLARO</b></p>	<p>Respecto a este Artículo del Proyecto proponemos su eliminación completa en tanto la definición de locuciones y tonos corresponde ser regulado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, a través de la norma específica que para dicho efecto proponga, razón por la cual cualquier precisión sobre el particular no podrá ser establecida a través del presente Reglamento.</p>	<p><b>GILAT</b></p>	<p>Sobre el particular, solicitamos que se otorgue un plazo de seis (06) meses para implementar las locuciones o tonos en aquellos casos donde la tecnología lo permita. Situación que podrá ser verificada por el Organismo Regulador a través de visitas de supervisión.</p> <p>Sugerimos delimitar el término "entre otros", ya que es discrecional para el Organismo Regulador.</p>	<p><b>TELEFÓNICA</b></p>	<p>Consideramos que debe suprimirse la creación de esta nueva obligación, dado que la prestación del servicio rural de por sí deficitario no puede ni debe ser más gravoso que el sistema general y el que rige en el área urbana. Tomando en cuenta su difícil gestión, se debería establecer mayores facilidades y no más restricciones.</p> <p>La creación de esta obligación no aporta al servicio sólo facilita la labor de supervisión. Es importante ponderar que los costos de supervisión, en cierto grado, son asumidos ya por las empresas operadoras en el pago del Aporte por Regulación.</p> <p>Por lo expuesto, consideramos que este artículo debe ser suprimido del Proyecto.</p>
<p><b>CLARO</b></p>	<p>Respecto a este Artículo del Proyecto proponemos su eliminación completa en tanto la definición de locuciones y tonos corresponde ser regulado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, a través de la norma específica que para dicho efecto proponga, razón por la cual cualquier precisión sobre el particular no podrá ser establecida a través del presente Reglamento.</p>						
<p><b>GILAT</b></p>	<p>Sobre el particular, solicitamos que se otorgue un plazo de seis (06) meses para implementar las locuciones o tonos en aquellos casos donde la tecnología lo permita. Situación que podrá ser verificada por el Organismo Regulador a través de visitas de supervisión.</p> <p>Sugerimos delimitar el término "entre otros", ya que es discrecional para el Organismo Regulador.</p>						
<p><b>TELEFÓNICA</b></p>	<p>Consideramos que debe suprimirse la creación de esta nueva obligación, dado que la prestación del servicio rural de por sí deficitario no puede ni debe ser más gravoso que el sistema general y el que rige en el área urbana. Tomando en cuenta su difícil gestión, se debería establecer mayores facilidades y no más restricciones.</p> <p>La creación de esta obligación no aporta al servicio sólo facilita la labor de supervisión. Es importante ponderar que los costos de supervisión, en cierto grado, son asumidos ya por las empresas operadoras en el pago del Aporte por Regulación.</p> <p>Por lo expuesto, consideramos que este artículo debe ser suprimido del Proyecto.</p>						

<b>Posición del OSIPTEL</b>	<p>Respecto del comentario de CLARO, sobre la competencia del MTC para la definición de tonos y locuciones, lo que se pretende con esta disposición no es su regulación o definición; su finalidad es que las empresas operadoras empleen los tonos y locuciones aprobados que correspondan al estado real en que se encuentra el teléfono, situación que será verificada por OSIPTEL, a fin que los usuarios puedan identificar fácilmente cuando éste se encuentra ocupado, con avería, entre otros.</p> <p>Con relación a las apreciaciones de GILAT, debemos señalar que las empresas operadoras contarán con un plazo de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de la publicación del Reglamento, para comunicar los tonos y locuciones a OSIPTEL, luego de lo cual tendrán un plazo adicional para su implementación. Sobre el término “otros”, se ha contemplado un listado abierto, toda vez que pueden existir tonos o locuciones aprobados distintos a los enunciados en el artículo, respecto de los cuales también correspondería su implementación.</p> <p>En cuanto a la apreciación de TELEFÓNICA de que se estaría creando una nueva obligación, reiteramos que no se trata de una nueva obligación, sino de asegurar que los tonos y locuciones aprobados estén efectivamente implementados. El propósito de la norma es verificar que las empresas operadoras brinden los servicios en las mejores y más eficientes condiciones. En tal sentido, habiendo localidades rurales que dependen del acceso a teléfonos de uso público para su comunicación, se ha estimado conveniente mantener esta disposición, a fin que los usuarios puedan reconocer con facilidad la situación real en la que se encuentra el servicio.</p> <p>Finalmente, se modifica la redacción para una mejor comprensión del texto.</p> <p><b>Nota:</b> Se ha actualizado la numeración en la versión final del Reglamento.</p>	
<b>Versión Final del Artículo</b>	<p><b>LOCUCIONES Y TONOS</b></p> <p>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.</p>	
<b>Artículo 21°</b>	<p><b>CONTINUIDAD DEL SERVICIO</b></p> <p>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.</p>	
	<b>CLARO</b>	<p>Respecto a este Artículo debemos señalar que la continuidad debe ser entendida sobre la base de la realidad rural y la generación de condiciones para el desarrollo de inversiones eficientes y sostenibles que promuevan e incentiven la expansión de la telefonía rural en otras zonas del país. Una regulación de la continuidad con parámetros rígidos y sujetos a sanciones que en la mayor parte obedece a factores incontrolables por parte de las empresas operadoras desincentiva la expansión de las</p>

		operaciones rurales como iniciativa propia. El texto del artículo 21° repite la definición de continuidad establecida en el Glosario de Términos del Anexo 1, por lo que consideramos apropiado no duplicar el texto y precisar que la continuidad del servicio se encuentra exceptuada del plazo máximo Sin Acceso al Servicio establecido en el Artículo 10°.
	<b>GILAT</b>	<p>Discrepamos con la definición de Continuidad del Servicio propuesta por el Organismo Regulador, porque esta se encuentra ligada a los parámetros de calidad que deben cumplir las empresas operadoras al prestar sus servicios.</p> <p>En ese sentido, se solicita que dicho parámetro sea medido a través de indicadores como por ejemplo de Continuidad de red que evalúa la continuidad de toda la red de telefonía fija en la modalidad de teléfonos públicos instalados en centros poblados rurales, para obtener un valor estándar promedio de cumplimiento de sus obligaciones.</p> <p>El cual debe ser acompañado de un indicador de antigüedad de falla que permita evaluar la eficiencia de la empresa operadora en atender los reportes de averías, siendo necesario para tal efecto medir el tiempo promedio utilizado para la atención de reportes de avería en un año.</p> <p>Atendiendo a ello, el parámetro de continuidad no puede ser medido como la permanencia del servicio en un centro poblado rural, porque tal como se ha desarrollado en los párrafos precedentes este se encuentran vinculado sus obligaciones de plan mínimo de expansión, por el contrario las obligaciones de continuidad se encuentran vinculadas a la cantidad de interrupciones del servicio que atraviesa la red de cada empresa operadora.</p>
	<b>NEXTEL</b>	El artículo 21° del Proyecto, así como los artículos 44° y 104° del TUO de las Condiciones de Uso presentan una redacción tan genérica e indefinida que si bien puede, en apariencia, imponer el cumplimiento de una obligación por parte de las empresas que prestan servicios de telecomunicaciones, no define con precisión los alcances de dicha obligación ni, específicamente, nos encontraremos en una situación en la que se verifique una mínima falla o desperfecto que pueda producir una breve interrupción de algún aplicativo o funcionalidad o, de otro lado, ante una falla cuya relevancia e importancia amerite ser considerada un incumplimiento tan grave como el incumplimiento al deber esencial de continuidad en la prestación del servicio.
	<b>RURAL TELECOM</b>	<p>Para un Operador Rural, la obligación de la continuidad del servicio, termina afectando seriamente la sostenibilidad económica de la red, debido a que se ve obligado a mantener operaciones en localidades con muy poco tráfico y que a pesar de que económicamente la decisión correcta es dar de baja el servicio, se ve obligado a mantener el servicio en dicha localidad generándose un serio perjuicio económico que tiene que ser asumido por el operador.</p> <p>Esta situación que es de conocimiento del regulador desde hace años atrás, lamentablemente no ha sido solucionada generando un perjuicio económico muy grande a los operadores, ante la</p>

		<p>pérdida del equilibrio económico de las redes de los operadores rurales y que tienen su origen en los proyectos FITEL de hace más de 10 años atrás.</p>
	<p><b>TELEFÓNICA</b></p>	<p>Sugerimos reformular la redacción de este artículo, de modo que la empresa operadora sujete el cumplimiento de su obligación de continuidad a los términos establecidos en su Contrato de Concesión.</p> <p>En el caso de TELEFÓNICA, la cláusula 8, sección 8.01 inciso (b), numerales (i) y (ii) habilitan el retiro del servicio cuando éste se sustituye por otro servicio más ventajoso o cuando hay otro operador en el área concedida.</p> <p>De otro lado, la imposición de la obligación consistente en que "el servicio permanezca en el Centro Poblado Rural", contiene una redacción inadecuada que permite el riesgo que sea interpretada en el sentido de no admitir supuestos de Interrupción que escapen a la esfera de responsabilidad de la Empresa Operadora, o la previsión de un plazo razonable para la reposición del mismo.</p> <p>Asimismo, considerando la deficitaria realidad del servicio de telefonía pública rural, solicitamos la reducción de la gradación de la sanción establecida en el artículo 25° del Proyecto, y su modificación a infracción leve en lugar de muy grave.</p>
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>Con relación a los comentarios de CLARO y RURAL TELECOM, es oportuno precisar que el Reglamento prevé nuevas figuras como la reubicación del teléfono público, el periodo de observación por bajo tráfico y el traslado del servicio a otro centro poblado rural, el periodo de prueba de nuevas instalaciones, entre otras medidas, con la finalidad de brindar facilidades a las empresas operadoras para la prestación eficiente del servicio, acorde a la realidad de las zonas rurales, garantizando, a su vez, la adecuada protección de los derechos de los usuarios del mismo.</p> <p>En cuanto al comentario de CLARO sobre la precisión de que la continuidad del servicio se encuentre exceptuada del plazo mínimo sin acceso al servicio (ahora denominado tiempo sin disponibilidad), debemos precisar que se trata de supuestos, si bien vinculados, de naturaleza distinta, pues el presente artículo regula la obligación de permanencia del servicio en el centro poblado de acuerdo con lo establecido en su contrato de concesión y el presente Reglamento. En caso el tiempo sin disponibilidad sea igual o mayor a ciento ochenta (180) días calendario, se considerará incumplimiento del deber de continuidad. Respecto de la duplicidad de definiciones en el Anexo 01, se ha efectuado la revisión y aclaraciones correspondientes.</p> <p>En torno a las apreciaciones de GILAT, sobre la definición de continuidad, debemos señalar que los contratos de concesión contienen, entre otras obligaciones, la de prestar el servicio concedido en el área de concesión, y en ningún caso esta dejará de prestar o reducirá el servicio, salvo supuestos determinados.</p> <p>En esta línea, el presente Reglamento distingue y regula los conceptos de: (i) disponibilidad, referida al deber de la empresa operadora de mantener el servicio de telefonía de uso público operativo y (ii) continuidad, entendida como la obligación de las empresas operadoras de mantener la provisión del servicio en una determinada área geográfica durante el plazo estipulado en su contrato de concesión.</p> <p>Asimismo, no puede entenderse a la continuidad como un parámetro de calidad toda vez que su naturaleza difiere al derivar de una obligación de permanencia</p>	

	<p>establecida en su contrato de concesión.</p> <p>Respecto de los comentarios de Nextel Perú S.A, en el presente Reglamento se definen los parámetros para evaluar la disponibilidad y continuidad del servicio, estableciendo de manera clara y detallada las obligaciones a cargo de las empresas operadoras respecto de cada concepto. Asimismo, en el Reporte de Ocurrencias las empresas operadoras deberán informar, entre otros, el registro de teléfonos públicos sin disponibilidad, las solicitudes de exclusión del tiempo sin disponibilidad y el sustento respectivo, actualizaciones del servicio. En cuanto a la obligación de continuidad, en el presente artículo se determina su alcance, y las consecuencias de su contravención están estipuladas en el Régimen de Infracciones y Sanciones. Adicionalmente, las interrupciones están vinculadas a la disponibilidad del servicio, no así a la obligación de permanencia.</p> <p>En cuanto a los comentarios de Telefónica del Perú S.A, cabe precisar que el presente reglamento no colisiona con lo dispuesto en los contratos de concesión. Por otro lado, cualquier supuesto que afecte la disponibilidad del servicio deberá ser comunicado en el Reporte de Ocurrencias, en el cual se podrán incluir las solicitudes de exclusión del tiempo sin disponibilidad atendiendo a las acontecimientos que lo motivaron (por ejemplo caso fortuito, fuerza mayor o circunstancias fuera de su control), que deberán ser debidamente acreditados. A su vez, conforme se señaló precedentemente, las interrupciones están vinculadas a la disponibilidad del servicio, no así a la obligación de permanencia. Finalmente, dado que las condiciones de los contratos de concesión conllevan un compromiso de continuidad, en salvaguarda de interés público, se mantiene la tipificación de su incumplimiento.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, se modifica la redacción del texto, incluyendo dos figuras: (i) si el retiro del servicio es temporal, por un periodo menor a ciento veinte (180) días calendario, este lapso se tomará para el cálculo del servicio público sin disponibilidad; en caso contrario recién será considerado como incumplimiento al deber de continuidad; (ii) se podrá retirar el servicio siempre que esté autorizado por la entidad competente, en cuyo caso no se configura el incumplimiento.</p> <p><b>Nota:</b> Se ha actualizado la numeración en la versión final del Reglamento.</p>
<p><b>Versión Final del Artículo</b></p>	<p><b>CONTINUIDAD E IMPEDIMENTO DE RETIRO DEL SERVICIO</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p><b>Artículo 22°</b></p>	<p><b>IMPEDIMENTO DE REALIZAR ACCIONES SIN CONOCIMIENTO DEL OSIPTEL</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p>

	<b>CLARO</b>	<p>A partir de la incorporación del Reporte de Actualización bastará su notificación a OSIPTEL dentro del plazo establecido en el artículo 15, para cumplir con la obligación de poner dichos actos en conocimiento del órgano regulador. Para tal efecto proponemos agregar dicha precisión.</p> <p>Con relación al retiro o abandono del servicio es importante rescatar el escenario propuesto en la Cláusula 12 respecto al caso de reubicación del servicio durante el periodo de prueba cuyo tráfico promedio día sea inferior en un 10% al estimado por OSIPTEL. En dicho supuesto la facultad de retiro debe ser automática sin requerimiento de autorización previa expresa por parte de OSIPTEL. No obstante, se deben considerar otros escenarios de retiro automático sin necesidad de opinión favorable expresa tales como aquellos casos en los que el Centro Poblado Rural sea atendido con servicio móvil o servicio de telefonía fija de abonado, considerando a partir del Ingreso de dichos servicios los usuarios rurales tendrían otras alternativas de comunicación, las que al encontrarse en competencia generarán, sin necesidad de regulación, mejores indicadores de calidad y la continuidad del servicio de telefonía en beneficio de los usuarios.</p>
	<b>JADIT MENESES</b>	Están en el marco de lo dispuesto en el contrato de concesión. Segundo párrafo, art. 22: en el caso FITEL, la opinión favorable sería de OSIPTEL o solo de FITEL
	<b>GILAT</b>	<p>Con relación a este artículo, respetuosamente hacemos de su conocimiento nuestra discrepancia con dicha disposición, puesto que atenta con el derecho de libertad empresa, así como origina que se pierda el equilibrio económico financiero que debe prevalecer en los contratos.</p> <p>En ese sentido, de persistir con la implementación de dichas acciones deben estar acompañadas del otorgamiento de un subsidio de parte de FITEL que permita garantizar su cumplimiento.</p> <p>Siguiendo con lo expuesto, cabe indicar que existen situaciones que involucran una rápida acción de traslado por parte de la empresa operadora, tales como desborde de ríos, derrumbes, entre otros, por lo que sería negligente esperar una respuesta del ente regulador para proceder al traslado dentro del mismo Centro Poblado Rural.</p>
	<b>TELEFÓNICA</b>	Debe aclararse que la puesta en conocimiento de OSIPTEL de traslados dentro del Centro Poblado Rural, suspensiones y/o bajas específicas de TUP debe ser posterior a su realización, ya que según el artículo 15° del presente proyecto, sobre el reporte de Actualizaciones, la referida información, entre otra (traslado, cambio de número, variación de arrendador, modificación del horario de atención, variación tecnológica o baja del servicio de telefonía de uso público), deberá ser presentada en dicho reporte en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la culminación del mes en que se producen estas acciones.

	<p>Asimismo, respecto a las suspensiones, tendría que definir este término debido a su amplitud y precisar si incluye las IMD, las mismas que según el artículo 13° del presente proyecto, se informarán en el Reporte de Ocurrencias, el cual se presenta en un plazo máximo computado a partir de la culminación del mes materia de evaluación.</p> <p>El único supuesto en el que se justifica la autorización previa es el de retiro del servicio, los demás forman parte de la operatividad rutinaria de la compañía y sujetarlos a autorización interfiere de modo indebido en la rutina de operaciones. En cualquiera de estos últimos supuestos, únicamente debería corresponder a la empresa operadora comunicar tal hecho al organismo regulador, a efectos del control posterior.</p> <p>La opinión favorable a la que se refiere este artículo debe entenderse como el criterio o parámetro aprobado o establecido por OSIPTEL para cada EO, de acuerdo a su correspondiente contrato de concesión, el mismo que debe tomarse en cuenta para realizar las suspensiones, y/o bajas de los TUP rurales. Para tal efecto, la EO podrá plantear a OSIPTEL los referidos criterios, los mismos que serán evaluados por OSIPTEL a la luz del correspondiente contrato de concesión y de los cambios producidos desde la firma del contrato debido a los avances tecnológicos y nuevos comportamientos del mercado, para dar su respuesta dentro de un plazo determinado con su opinión favorable o con las modificaciones que considere pertinentes. En base a estos criterios la empresa ejercerá sus acciones de gestión de la planta.</p> <p>Debe aclararse que esto no significa que para cada retiro de un TUP en una localidad se requiera la aprobación previa de OSIPTEL ya que eso significaría que OSIPTEL está interviniendo en la gestión propia de la empresa dejando de ser supervisor para pasar a ser co-gestionador de la EO.</p> <p>Por otro lado, solo cabe el término retiro, porque si ya hay una opinión favorable de OSIPTEL, no se puede hablar de abandono. Solo cabría infracción si la EO no cumple con los criterios establecidos por OSIPTEL, los que a su vez deben basarse en la interpretación consensuada entre Regulador y EO del contrato de concesión correspondiente.</p>
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>Considerando los comentarios de las empresas operadoras, se ha optado por suprimir este artículo, en la medida que solo el retiro el servicio deberá contar con la autorización previa de la autoridad competente (MTC/FITEL), atendiendo a sus implicancias y a las obligaciones asumidas en su contrato de concesión. En los casos de traslado o reubicación del teléfono, para su procedencia deberán observarse las condiciones establecidas en el presente Reglamento.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, con relación al comentario de CLARO sobre el artículo 12° del Reglamento, que regula el supuesto de telefonía de uso público en periodo de observación, cabe precisar que en este caso se requiere la autorización de OSIPTEL puesto que implica el traslado del teléfono a un centro poblado rural distinto, previa verificación durante dicho periodo, que efectivamente se cumplen los presupuestos para su traslado.</p> <p>En cuanto a lo consultado por la señora Jadit Meneses, el Anexo 05 sobre Centro Poblado en condición de observación, detalla los casos en los que OSIPTEL comunicará al MTC y/o FITEL sobre la recomendación de traslado del servicio a otro centro poblado rural, para la respectiva autorización, según corresponda.</p>



<b>Versión Final del Artículo</b>	Se ha eliminado el artículo	
<b>Artículo 23°</b>	<p><b>TIEMPO DE INDISPONIBILIDAD MÍNIMA COMPUTABLE</b></p> <p>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.</p> <p>Sin perjuicio de ello, en el informe de ocurrencias correspondiente se deberá registrar y remitir en su totalidad las horas Sin Acceso al Servicio.</p>	
	<b>CLARO</b>	<p>A partir de la propuesta de texto del Artículo 10 en el sentido que la condición "Sin Acceso al Servicio" debe ser establecida en horas y no en días, considerando que el servicio se encuentra activo las 24 horas del día y podría ser utilizado, inclusive fuera de los horarios de atención, por el propio Emprendedor o por los usuarios que así se lo soliciten en caso de emergencia, se propone la eliminación de este artículo.</p> <p>Adicionalmente, sustentamos nuestra propuesta de eliminación de este artículo por cuanto, tal como ya hemos sostenido, la inclusión del concepto de disponibilidad sólo genera mayor rigidez al tratamiento aplicable a las empresas operadoras que brindan servicios de telefonía de uso público en Centros Poblados Rurales, estableciéndoles mayores obligaciones y responsabilidades que abarcan incluso supuestos que escapan del total control de las empresas operadoras.</p>
	<b>JADIT MENESES</b>	No se entiende la frase "un día continuo de indisponibilidad" Si el tiempo es menor, no se considera como tiempo de Indisponibilidad.
	<b>GILAT</b>	De dicho artículo se entiende que la indisponibilidad del servicio menor a un día continuo no será computada para el periodo anual de indisponibilidad.
	<b>TELEFÓNICA</b>	<p>No es el artículo 3° sino el artículo 10° el que hace referencia al tiempo de indisponibilidad anual, ya que señala que: "... 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".</p> <p>Está probado que no todas las interrupciones del servicio son atribuibles a la empresa operadora ni todas afectan a la disponibilidad del servicio con las características de uso del servicio que tiene la población en el área rural. Sugerimos tomar como parámetro mínimo el lapso de setenta y dos (72) horas que establece el contrato de Concesión de TELEFÓNICA</p>
<b>Posición del OSIPTEL</b>	Se ha optado por suprimir este artículo, en atención a los comentarios de las empresas operadoras, y al haber redefinido los parámetros para la medición de la disponibilidad del servicio, conforme con lo dispuesto en el artículo 10° de la versión final del Reglamento.	
<b>Versión Final del Artículo</b>	Se ha eliminado el presente artículo	

<p><b>Artículo 24°</b></p>	<p><b>POLÍTICA DE INCENTIVOS</b>  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:</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	
	<p><b>CLARO</b></p>	<p>Con relación a la "política de incentivos" propuesta en este artículo del Proyecto de Reglamento expresamos a vuestro Despacho nuestro total desacuerdo por cuanto la misma solo promueve la continuidad de una regulación que no se adecúa a la realidad rural, generando mayores costos operativos y administrativos respecto a operaciones rurales que han venido experimentando tasas de desempeño financieras negativas con el transcurrir de los años.</p> <p>Sobre ese escenario, la propuesta de incentivos del órgano regulador propone reducir penalidades a cambio de expansión del servicio en otros centros rurales o el incremento de prestaciones de servicio; es decir promueve la continuidad de un esquema que hasta la fecha no ha demostrado sostenibilidad ni eficiencia por razones totalmente ajenas a las empresas operadoras. En consecuencia, la política de incentivos busca hacer sostenible lo insostenible sobre la base de seguir cargando a las empresas operadoras de mayores obligaciones y escenarios sancionables que sólo confirman el fracaso de un esquema que no ha logrado promover la expansión de la telefonía rural por Iniciativa propia de la mayor parte de las empresas operadoras.</p> <p>En resumen, la política propuesta solo significaría cambiar las sanciones existentes por nuevas obligaciones de inversión sujetas a sanciones futuras, lo cual en definitiva no constituye ningún incentivo para las empresas operadoras.</p> <p>Debe ser entendido que una auténtica política de incentivos pasa por una propuesta normativa que de forma real y concreta establezca políticas que promuevan la generación de inversiones rentables y sostenibles en las zonas rurales y que incentiven la expansión de las mismas en otras zonas rurales del país. Insistimos y repetimos esta premisa dado que constituye la razón esencial para la sostenibilidad de la continuidad del servicio en el tiempo. Por tanto, solicitamos la eliminación del artículo propuesto en el Proyecto de reglamento.</p>
		<p>Afecta directamente a FITEL y los proyectos en el marco de SNIP, a menos que el art. 24 se supedite a la evaluación del</p>

<b>JADIT MENESES</b>	<p>FITEL, en caso de los financiados con sus recursos.</p> <p>Por otro lado, no menciona los mecanismos de determinación para el canje de sanción por localidades y/o servicios, ni quién va a hacerlo, es decir, falta un procedimiento para esto. Adicionalmente, quién supervisa? OSIPTEL o FITEL o depende del tipo de localidad? Podría darse el caso de una doble sanción?</p>
<b>GILAT</b>	<p>Se solicita que la expansión del servicio también se pueda dar en localidades que, de acuerdo a su demanda, requiera de mayor infraestructura de telecomunicaciones como por ejemplo la adición de líneas.</p> <p>Por su parte, nos permitimos discrepar de la política de incentivos, porque igualmente generar un costo para las empresas operadoras, toda vez que solo se está variando la forma de pago.</p> <p>En ese contexto, consideramos que antes que un política de incentivos, se sugiere un política de prevención que incluya un periodo de implementación del presente Reglamento, que permita que en caso una empresa operadora no esté cumpliendo a cabalidad con el mismo, pueda corregir su conducta, a través de la imposición de medidas preventivas antes que la imposición de una multa, que por los rangos establecidos en la actualidad pueden llegar a exponer a las empresas a una inminente quiebra como es el caso de los operadores rurales.</p>
<b>RURAL TELECOM S.A.C</b>	<p>Respecto a este tema, la política de incentivos que intenta establecer el regulador, si bien es cierto resulta interesante y atractiva, restringe el derecho de defensa del Operador que se ve obligado a aceptar una sanción, que puede ser incorrecta y/o ilegal, con el fin de acceder a la política de incentivos implementado por el regulador, por ello, consideramos que esta debería aplicarse, como una forma de apoyar a redes muy afectadas económicamente y que de ser castigadas con dichas sanciones terminan afectando la sostenibilidad de dichas redes que durante los últimos años no han generado ingresos a los operadores rurales. Por lo tanto se hace necesario que esta política de incentivos solo debe aplicarse una vez que el operador haya Realizado todas las acciones posibles de defensa de sus derechos y exista una resolución firme y que no pueda ser materia de impugnación por ninguna de las partes.</p>
<b>TELEFÓNICA</b>	<p>Es interesante establecer una política de incentivos, no obstante para que constituya un verdadero aliciente para seguir prestando servicios en un área de difícil operación como la rural, los incentivos tienen que estar totalmente alineados con la inexistencia de sanciones por aspectos que no son sustanciales. El proyecto de Reglamento que estamos comentando ha incrementado las obligaciones y los supuestos de sanción, en su mayoría por temas de carácter formal, como información por respuesta tardía, e incluso por decisiones ajenas a la empresa como las que puede tomar el emprendedor. Bajo estas consideraciones el expandir el servicio o cambiar de ubicación implica un riesgo de sanción que en la evaluación de la empresa no se arriesgaría a asumir por las complicaciones que implica sumar sanciones para efectos de evaluación de la renovación de la concesión.</p> <p>No tenemos versión propuesta, sin embargo, se necesita aligerar</p>

		<p>todo el régimen sancionatorio, porque a la difícil y deficitaria gestión rural se sumarían sobrecostos de reportes, formalidades y posibles sanciones. Así la evaluación más segura es casi preferir que los servicios se queden sin uso donde están. Las amenazas de sanción replegarán cualquier voluntad de crecimiento.</p> <p>Es necesario revisar la carga de nuevas obligaciones y sanciones para crear verdaderos incentivos. Asimismo, OSIPTEL podría propiciar en coordinación con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, la creación de incentivos a la expansión de los servicios públicos de telecomunicaciones en áreas rurales. Esta política de promoción podría incluir reducción y/o eliminación de las tasas de explotación comercial, canon y aportes respecto a los servicios prestados en centros poblados rurales y localidades de preferente interés social.</p>
<b>Posición del OSIPTEL</b>	Sobre el particular, es preciso señalar que OSIPTEL ha considerado pertinente evaluar la posibilidad de desarrollar en un cuerpo normativo independiente, una política de incentivos para lo cual se analizarán los comentarios vertidos por las empresas operadoras en la tramitación del presente Reglamento.	
<b>Versión Final del artículo</b>	Se ha eliminado el presente artículo.	
<b>Artículo 25°</b>	<p><b>INFRACCIONES LEVES</b></p> <p>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.</p> <p>Asimismo, la empresa operadora que incumpla la obligación contenida en el artículo 10° del presente Reglamento, incurrirá en una infracción leve por Cada Centro Poblado Rural.</p>	
<b>Comentarios recibidos</b>	<b>AFIN - AFIN</b>	<p>Este comentario corresponde al art 25, 26 y 27</p> <p>El reglamento propuesto consigna siete (7) artículos como infracciones leves, nueve (9) artículos como infracciones graves, dos (2) como infracciones muy graves. Creemos que OSIPTEL debe aplicar, en base a los principios administrativos de razonabilidad y proporcionalidad, medidas específicas alternativas a las sanciones, de conformidad con lo previsto por el artículo 23° de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades de OSIPTEL, a las sanciones o, por lo menos, mantener el régimen del anterior reglamento.</p> <p>Adicionalmente, en la medida que estas modificaciones afectan la proyección de los flujos de costos y ganancias, sólo deberían considerarse para los concursos futuros de FITEL.</p>
	<b>CLARO</b>	<p>Respecto al régimen sancionador establecido en el Proyecto de Reglamento cabe indicar que pese a los requerimientos de flexibilización de las empresas operadoras y las recomendaciones contenidas en el Informe Final "Evaluación de Resultados de los Proyectos Rurales de Fitel y Línea de Base para la Continuidad de Servicios a cargo de Osiptel" (Junio 2011), elaborado por ESAN, se ha optado por endurecer e incrementar las sanciones establecidas en el Reglamento vigente. A partir de ello se confirma la vocación del Proyecto en desincentivar la expansión de las operaciones rurales y "ahogar" a las empresas operadoras con la radicalización de un esquema sancionador, alejado de todo principio de razonabilidad y proporcionalidad a la luz de las condiciones especiales que representa la operación</p>

	<p>rural.</p> <p>Un ejemplo de ello es el tratamiento que se le da al Incumplimiento de las obligaciones contempladas en los artículos 6, 8 y 9, las mismas que afectan finalmente la continuidad del servicio y que en caso de superar el número de horas "Sin Acceso al Servicio" también configurarían un incumplimiento del artículo 10, el mismo que también se sujeta a sanción. En tal sentido, se estaría sancionando dos veces por un mismo hecho, razón por la cual deben ser eliminadas del supuesto de sanción el incumplimiento de los artículos 6, 8 y 9.</p> <p>Asimismo, tratándose de las obligaciones contenidas en el artículo 18, el íntegro de las mismas debe mantenerse como una infracción leve tal como se encuentra establecido en el Reglamento vigente, y no sancionar su segundo y cuarto párrafo como infracciones graves. En efecto, la incorporación de los incumplimientos del segundo y cuarto párrafo del artículo 18 como infracciones graves sólo da muestra de una voluntad sancionadora de OSIPTEL en búsqueda de incrementar las infracciones establecidas en el Reglamento anterior, más aún si se tiene en cuenta la imposibilidad de control que tienen las empresas operadoras frente a los emprendedores que facilitan el servicio en determinadas Centros Poblados Rurales. En dicho sentido, debe eliminarse dicho supuesto como infracción grave.</p> <p>Con relación a la infracción del artículo 10 la misma debe ser calificada como leve por expediente de supervisión, independientemente del número de localidades que se encuentre incorporadas en el mismo. Respecto a la infracción de los artículos 13, 14, 15, 16 y 17 solicitamos su calificación como infracciones leves, teniendo en cuenta la necesidad de flexibilizar el tratamiento de las operaciones rurales al amparo de los índices negativos que éstas vienen arrojando en los últimos años, sin que ello pueda ser calificado como una inadecuada gestión de las empresas operadoras.</p> <p>De otro lado, habiéndose propuesto la eliminación de los artículos 16, 23 y 24, los mismos también deberían ser eliminados como supuestos de infracción. Finalmente, se califica el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los artículos 21 y 22 (segundo párrafo) del Proyecto de Reglamento, como infracciones muy graves. Respecto al artículo 21 debemos precisar que el incumplimiento de la obligación de continuidad del servicio está asociado al incumplimiento del tiempo máximo "Sin Acceso al Servicio" establecido en el artículo 10 el cual ya constituye una infracción, con lo cual nuevamente se estaría sancionando dos veces por un mismo hecho, razón por la cual debe ser eliminado del supuesto de sanción el incumplimiento del artículo 21, más aún cuando se incrementa drásticamente su incumplimiento con la máxima calificación de incumplimiento como es la de muy grave. Sobre el impedimento de retirar o abandonar el servicio de telefonía de uso público en un Centro Poblado Rural, sin la opinión favorable expresa de OSIPTEL, debemos indicar que ya se encuentra establecida la obligación de informar traslados, suspensiones o bajas a través de los Reportes de actualización, cuyo incumplimiento también constituye una</p>
--	--

		<p>infracción.</p> <p>En consecuencia, proponemos la eliminación de esta infracción muy grave manteniendo únicamente la propuesta de infracción leve respecto al incumplimiento del artículo 15. Asimismo y atendiendo a la necesidad de establecer un Reglamento promotor del desarrollo de las operaciones rurales, se propone eliminar los artículos 26 y 27 a través de los cuales sólo se mantiene e incrementa las cargas económicas a las empresas operadoras.</p>
	<b>GILAT</b>	<p>Los artículos 13, 14 y 15 deben ser considerados como infracciones leves, ya que su incumplimiento no afecta el servicio. Asimismo, se solicita se modifique el régimen de sanciones de tal forma que queden expresamente establecidos los criterios de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionalidad de infracción vs ingreso por el servicio del TUP y/o ingresos a nivel de empresa, ya que algunas empresas operadoras que se encuentran en el rubro rural están en serias desventajas con otras empresas con mayores ingresos</li> <li>• Predictibilidad de la infracción, reduciendo los amplios rangos de los montos y discriminando mejor los causales y sus multas respectivas.</li> </ul> <p>Ambos criterios manejados apropiadamente pueden incentivar o paralizar ampliaciones de cobertura. Este comentario corresponde al art 25,26 y 27</p>
	<b>TELEFÓNICA</b>	<p>En el caso de los artículos 6, 8 y 9 la conducta infractora debe quedar perfectamente Se sugiere retirar de este artículo los supuestos contenidos en los artículos 11, 12, 18, pues su tipificación como infracción administrativa suprimiría todo el efecto positivo que se busca lograr mediante su creación, especialmente, mediante los artículos 11 y 12.</p> <p>En cuanto al artículo 18, su cumplimiento podría ser asegurado mediante otros mecanismos alternativos a sanciones, y que son igualmente efectivos.</p> <p>Es importante ponderar que el Organismo Regulador debe evaluar la oportunidad y pertinencia de aplicar medidas preventivas y correctivas, que constituyen alternativas menos lesivas que las multas y que además logran el mismo objetivo, esto es, revertir la conducta que no se ajusta al marco normativo vigente.</p> <p>En cuanto al artículo 10°, de acuerdo a lo sustentado en los comentarios consignados respecto de dicha norma, deberían fijarse tres niveles de sanción, en ejercicio de la facultad prevista en el artículo 24° de la Ley N° 27336:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la cantidad de centros poblados donde no se logra la meta es mayor al 10% del total de centros poblados que atiende la EO, esta incurrirá en una infracción leve que se sancionará con una multa de una (1) a tres (3) unidades impositivas tributarias (UIT).</li> </ul> <p>Si la cantidad de centros poblados donde no se logra la meta está entre el 10% y 25% del total de centros poblados que atiende la EO, esta incurrirá en infracción leve que se sancionará con una multa de cuatro (4) a diez (10) unidades impositivas tributarias (UIT).</p> <p>Si la cantidad de centros poblados donde no se logra la meta es mayor al 25% del total de centros poblados que atiende la EO, esta incurrirá en infracción leve que se sancionará con una multa</p>

		de once (11) a cincuenta (50) unidades impositivas tributarias (UIT).
<b>Posición del OSIPTEL</b>		<p>De acuerdo a los comentarios de las empresas operadoras, y considerando que algunos artículos han sido modificados y otros eliminados, se han redefinido los artículos correspondientes al título sobre Infracciones y Sanciones.</p> <p>En esta línea, se ha diseñado un nuevo esquema que, adecuándose a las exigencias y problemática de la zona rural, busca promover el cumplimiento de las obligaciones a cargo de las empresas operadoras. Así, constituyen infracciones leves (reduciendo el número de las mismas), las referidas al incumplimiento de las obligaciones previstas en los artículos: 10° (Centro poblado rural sin disponibilidad), 13° (Reporte de Tráfico y de Ocurrencias), 15° (Horario de Atención), 16° (Número telefónico gratuito para reportes y reclamos), y 17° (Locuciones y tonos). Dichas infracciones están detalladas en el nuevo Anexo 07, sobre el Régimen de Infracciones y Sanciones.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, con relación a los comentarios de AFIN y Telefónica del Perú S.A, la aplicación de medidas preventivas es materia de la regulación contenidas en el Reglamento General de Acciones de Supervisión del Cumplimiento de la Normativa aplicable a los Servicios Públicos de Telecomunicaciones</p> <p>Respecto de los niveles de sanción planteados por Telefónica del Perú S.A.A, en función de la cantidad de centros poblados donde no se logre la meta propuesta, es de precisar que el propósito de la norma es asegurar su cumplimiento integral en todos los centros poblados en los que se presta el servicio de telefonía de uso público; asimismo, el Reglamento distingue el criterio de evaluación de las infracciones establecidas, ya sea por periodo de supervisión, por cada centro poblado o por cada reporte mensual, según corresponda a cada supuesto, por lo que no es viable establecer las escalas propuestas.</p> <p>En cuanto a los comentarios de AFIN, CLARO, y GILAT, sobre la cantidad de infracciones previstas y la eliminación o modificación de las mismas, debemos indicar que algunos artículos han sido eliminados y se han revaluado los supuestos que configuran infracciones, de acuerdo a lo señalado líneas arriba, acogiendo en muchos casos, lo sugerido por las empresas operadoras, por ejemplo, la calificación de la infracción al horario de atención, que ha variado de grave a leve, en el mismo sentido las infracciones vinculadas al Reporte de Tráfico y Ocurrencias.</p> <p>Respecto de la sugerencia de GILAT de establecer expresamente en el Reglamento los criterios de proporcionalidad de la infracción, debemos acotar que existen criterios de gradación de la multa estipulados en el artículo 30° de la Ley N° 27336, entre ellos, la naturaleza y gravedad de la infracción, el daño causado, la capacidad económica del sancionado, el beneficio obtenido por la comisión de la infracción, entre otros; igualmente los límites máximos y mínimos de las multas se encuentran previstos en la escala dispuesta en el artículo 25° de la citada ley; en consecuencia, estando dichos aspectos contemplados en la ley no corresponden tales precisiones.</p> <p>Finalmente, se ha considerado conveniente, a efectos de dotar de mayor orden, claridad y predictibilidad de la norma, contemplar en un nuevo anexo el Régimen de Infracciones y Sanciones (Anexo N° 07), en el que cual se detallen las conductas infractoras así como las sanción correspondiente. En consecuencia, las infracciones leves establecidas en el presente artículo, así como las modificaciones pertinentes, están recogidas en el referido anexo.</p>
<b>Versión Final</b>		Se ha eliminado el presente artículo.

<b>del artículo</b>		
<b>Artículo 26°</b>	<b>INFRACCIONES GRAVES</b> 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.	
<b>Comentarios recibidos</b>	<b>AFIN</b>	Se ha expuesto en el artículo 25.
	<b>CLARO</b>	Igual comentario que el contemplado en el Artículo 25 aplica al presente artículo del Proyecto de Reglamento, razón por la cual proponemos la eliminación total de este artículo.
	<b>GILAT</b>	Se ha expuesto en el artículo 25
	<b>TELEFÓNICA</b>	No se justifican infracciones por incumplimiento de formalidades. La falta de reporte no puede ser más grave que el cumplimiento de obligación sustancial que es el servicio. El cumplimiento de formalidades es subsanable. Se sugiere sustituir la sanción por medidas preventivas y su incumplimiento sería el supuesto de sanción.
<b>Posición del OSIPTEL</b>	<p>Acorde con lo señalado en nuestro comentario al artículo anterior, se ha reducido el número de infracciones graves, eliminado por ejemplo lo referido a la presentación del reporte, y se han reformulado los supuestos en concordancia con las variaciones efectuadas al articulado. Así, constituyen infracciones graves (reduciendo el número de las mismas), las referidas al incumplimiento de las obligaciones previstas en el Anexo N° 05 sobre centro poblado en condición de observación, y el artículo 14° (Archivo de información y registros).</p> <p>En cuanto a las medidas preventivas invocadas por Telefónica del Perú S.A.A, nos remitidos a nuestro comentario al artículo 25, en el sentido que, su aplicación está contemplada en el Reglamento General de Acciones de Supervisión del Cumplimiento de la Normativa aplicable a los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.</p> <p>Finalmente, consideramos conveniente, a efectos de dotar de mayor orden, claridad y predictibilidad de la norma, contemplar en un nuevo anexo el Régimen de Infracciones y Sanciones (Anexo N° 07), en el que cual se detallen las conductas infractoras así como las sanción correspondiente. En consecuencia, las infracciones graves establecidas en el presente artículo, así como las modificaciones pertinentes, están recogidas en el referido anexo.</p>	
<b>Versión Final del artículo</b>	Se ha eliminado el presente artículo	
<b>Artículo 27°</b>	<b>INFRACCIONES MUY GRAVES</b> 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.	
<b>Comentarios recibidos</b>	<b>AFIN - AFIN</b>	Se ha expuesto en el artículo 25



	<b>CLARO</b>	Igual comentario que el contemplado en el Artículo 25 aplica al presente artículo del Proyecto de Reglamento, razón por la cual proponemos la eliminación total de este artículo.
	<b>GILAT</b>	Se ha expuesto en el artículo 25
	<b>NEXTEL</b>	<p>Les manifestamos nuestra disconformidad con lo señalado el artículo 27 del Proyecto por el cual se dispone que el incumplimiento del mencionado deber de continuidad en la prestación del servicio (el "deber de continuidad"), mencionado en el artículo 21 del proyecto', será calificado como una infracción "muy grave", y por tanto sancionado con multas de hasta 350 unidades impositivas tributarias (UIT).</p> <p>Sobre el particular, consideramos desproporcionado que se tipifique el incumplimiento del deber de continuidad como una infracción "muy grave" en la medida que dicha tipificación atenta contra el principio de razonabilidad reconocido por el numeral 1.5 del artículo IV del título preliminar de la Ley No. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (la "LPAG"), según el cual "las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, afín de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido".</p> <p>Asimismo, el numeral 3 del artículo 230 de la LPAG, en relación al mencionado principio de razonabilidad, también señala que "las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación: (i) la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;</p> <p>(ii) el perjuicio económico causado; (ni) la repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción; (iv) las circunstancias de la comisión de la infracción; (v) beneficio ilegalmente obtenido; y (vi) la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor".</p> <p>En el caso concreto del deber de continuidad consideramos que a la sola atribución de incumplimiento del mismo no puede atribuírsele un daño "muy grave" al interés público o a los usuarios que justifique la imposición de sanciones "muy graves" a las empresas operadoras.</p> <p>En relación a lo anterior, el propio OSIPTEL ha previamente reconocido que la infracción al deber de continuidad no genera tales daños "muy graves" y por tanto no debe ser sancionada con multas "muy graves". Es así que el recientemente aprobado Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso (el "TUO de las Condiciones de Uso") señala que el incumplimiento de los artículos 44 y 104 de dicha norma, sobre la continuidad en la prestación del servicio, será tipificado como infracción "leve", imponiéndose a las empresas operadoras multas que van desde 0.5 hasta las 50 UIT.</p> <p>En este sentido, consideramos que resulta contradictorio con la normatividad regulatoria vigente, carente de razonabilidad y es también desproporcionado que se califique el incumplimiento del deber de continuidad como infracción "muy grave" y por ello sancionable como multas de hasta 350 UIT.</p>

		<p>Dado lo anterior y a efectos de guardar coherencia con las normas indicadas y cumplir con los principios que rigen la actuación de OSIPTEL, les agradeceremos que se sirvan modificar el artículo 27 del Proyecto y se califique el incumplimiento del deber de continuidad como infracción "leve".</p> <p>Al respecto y como es de conocimiento de OSIPTEL, en el caso concreto de la regulación en materia de telecomunicaciones, a diferencia de lo que ocurre en otros sectores regulados, la continuidad en la prestación de los servicios carece de un contenido normativamente definido que determine su alcance de forma clara y objetiva. En consecuencia no resulta posible determinar de manera objetiva (como exige la LPAG a efectos de imponer una sanción), cuál es concretamente el hecho constitutivo de la infracción. Es decir, no es posible definir en qué casos la empresa operadora no cumple con prestar el servicio de manera continua e ininterrumpida. En consecuencia, al no estar debidamente definida la forma en la que las empresas operadoras deben cumplir la obligación establecida en el artículo 27 del Proyecto, no es posible imputar su incumplimiento tomando como parámetro un escenario de redes y servicios infalibles, por lo que de manera previa al establecimiento de una tipificación de sanción por su incumplimiento solicitamos a OSIPTEL que se sirva definir con claridad y objetividad como debe ser cumplido el mencionado deber de continuidad.</p>
	<b>TELEFÓNICA</b>	Retirar el artículo 21 de este supuesto sancionador dado que el contrato de concesión de las empresas operadoras tiene sus propias previsiones que no pueden ser modificadas reglamentariamente.
<b>Posición del OSIPTEL</b>	<p>Respecto de los comentarios de NEXTEL y Telefónica del Perú S.A.A, acorde con lo expuesto en la posición de OSIPTEL al artículo 21, la obligación de la continuidad del servicio resulta de vital importancia pues a través de ella se busca asegurar que las empresas operadoras mantengan la provisión del servicio en una determinada área geográfica durante el plazo estipulado en su contrato de concesión.</p> <p>En este contexto, habiéndose definido en el presente Reglamento los alcances del deber de continuidad, su contravención ha sido tipificado como infracción muy grave, en la medida que implica el incumplimiento de las obligaciones contractuales, así como por el impacto que produciría a los usuarios de tales localidades, restringiendo su acceso a este servicio con la consecuente afectación a sus posibilidades de comunicación.</p> <p>Cabe señalar, además, que este dispositivo reglamentario, como norma especial que rige las obligaciones de disponibilidad y continuidad en la prestación del servicio telefónico de uso público en los centros poblados rurales, puede contemplar infracciones y sanciones específicas sobre las materias que regula, acorde con la facultad normativa de OSIPTEL, por lo que prima sobre disposiciones de carácter general.</p> <p>En cuanto a los comentarios de AFIN, CLARO y GILAT, nos remitimos a lo expuesto en la Posición de OSIPTEL al artículo 25 del presente Reglamento.</p> <p>Finalmente, consideramos conveniente, a efectos de dotar de mayor orden, claridad y predictibilidad a la norma, contemplar en un nuevo anexo el Régimen de Infracciones y Sanciones (Anexo N° 07), en el que cual se detallen las conductas infractoras así como las sanción correspondiente. En consecuencia, las infracciones muy graves establecidas en el presente artículo, así como las modificaciones de ser el caso, están recogidas en el referido anexo.</p>	

<b>Versión Final del artículo</b>	Se ha eliminado el presente artículo.	
<b>COMENTARIOS A LAS DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES</b>		
<b>Primera Disposición</b>	En caso de las empresas operadoras que hubieran recibido recursos de FIDEL, 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 FIDEL.	
<b>Comentarios recibidos</b>	<b>CLARO</b>	<p>Conforme a lo establecido en el texto de esta disposición final y transitoria, la aplicación del Reglamento es supletoria, siempre que no se oponga con lo pactado en los Contratos de Financiamiento. Al respecto cabe señalar que los Contratos de Financiamiento suscritos con FIDEL, contienen disposiciones específicas que regulan las operaciones rurales establecidas a partir de los mismos. Dichos Contratos son evaluados permanentemente por la partes, a partir de lo cual se suscriben adendas que contribuyen a la mejora continua de los proyectos.</p> <p>En tal sentido, consideramos que <i>esta normativa sólo debe aplicarse a la fecha de vencimiento de los Contratos de Financiamiento</i>, y en la oportunidad que FIDEL haga entrega de la continuidad de los Proyectos rurales a OSIPTEL. Es importante dejar establecido que durante la vigencia de dichos contratos la única entidad con facultades supervisoras y sancionadoras frente a la empresa operadora será FIDEL, a efectos de asegurar la aplicación del principio "ne bis in ídem" (imposibilidad que recaigan dos sanciones sobre el mismo sujeto por la misma infracción, puesto que tal proceder constituiría un exceso del poder sancionador). Es por ello que proponemos la precisión de la disposición final y transitoria.</p>
	<b>TELEFÓNICA</b>	Es necesario contemplar igual previsión para las reglas contractuales del Contrato de Concesión de TDP.
<b>Posición del OSIPTEL</b>	<p>En cuanto a la mención de CLARO, sobre FIDEL, es preciso señalar que el OSIPTEL es el ente especializado para emitir la normativa necesaria para cumplir con sus funciones, así como para la adecuada protección de los derechos de los usuarios, velando por el equilibrio en el sector telecomunicaciones; en tal sentido, la emisión de la presente normativa y las condiciones en ella reguladas le han sido reservadas al OSIPTEL con independencia de las obligaciones contenidas en los Contratos de Financiamiento del FIDEL, las cuales se vinculan con las condiciones del subsidio otorgado por el Estado. Sin perjuicio de ello, es importante señalar que el propósito de la referida disposición es destacar la primacía de las disposiciones contractuales frente a las regulatorias contenidas en el presente reglamento. En tal sentido, las disposiciones que no se contrapongan a las obligaciones derivadas de los contratos del FIDEL son de plena aplicación y obligatorio cumplimiento por parte de las empresas operadoras.</p> <p>En cuanto a lo señalado por TELEFÓNICA, es preciso señalar que su contrato de concesión tiene una naturaleza especial, cuyos efectos si bien es cierto se reconocen, no son materia del presente Reglamento.</p>	

	<b>Nota:</b> Es importante mencionar que se han reformulado las disposiciones transitorias y finales, por lo que este texto ahora corresponde a la Segunda Disposición Transitoria y Final.	
<b>Versión Final (correspondiente a la Segunda Disposición)</b>	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.	
<b>Segunda Disposición</b>	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.	
	<b>TELEFÓNICA</b>	Habría que aclarar que la evaluación será realizada de acuerdo a la metodología propuesta en el presente Reglamento, en lo que sea aplicable, ya que habrá algunas disposiciones que no podrán aplicarse porque OSIPTEL no contará con toda la información necesaria. Por otro lado, tampoco podrá ser objeto de evaluación disposiciones que recién en el presente Reglamento se están estableciendo tales como obligaciones o restricciones para la EO.
<b>Posición del OSIPTEL</b>	Se toma en cuenta la sugerencia de TELEFÓNICA y en consecuencia se modifica la redacción del texto, pero su mejor comprensión. Cabe señalar que esta disposición ha sido incorporada en la nueva Primera Disposición, en la cual se establece la entrada en vigencia del presente Reglamento.  Nota: Es de mencionar que se han reformulado las disposiciones transitorias y finales, por lo que este texto ahora corresponde a la Primera Disposición Transitoria y Final.	
<b>Versión Final (correspondiente a la Primera Disposición)</b>	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.	
<b>Tercera Disposición</b>	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.	
<b>Comentarios recibidos</b>	<b>CLARO</b>	Teniendo que cuenta que definición de locuciones y tonos corresponde ser regulada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, y habiéndose propuesto la eliminación del artículo 20 del Proyecto, proponemos igualmente la eliminación

		completa de la Tercera Disposición Final y Transitoria.
	<b>TELEFÓNICA</b>	<b>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A</b> Conforme a lo expuesto respecto al artículo 20°, Sugerimos suprimir la presente disposición.
<b>Posición del OSIPTEL</b>	<p>Respecto de los comentarios de CLARO y Telefónica del Perú S.A.C, nos remitimos a lo señalado en la Posición de OSIPTEL al artículo 20°, debiendo precisar que no se trata de una regulación sobre la materia sino de la remisión de información de naturaleza informativa para poder llevar a cabo de manera adecuada las acciones de supervisión, aspecto que es de competencia del OSIPTEL. Sin perjuicio de ello, se ha considerado un plazo adicional de 10 días para la implementación de los tonos y locuciones.</p> <p>A su vez, la presente disposición contempla un plazo de treinta (30) días hábiles contados desde el día siguiente de la publicación del Reglamento, para que las empresas operadoras presenten, además de los tonos y/o locuciones que utilizan, el registro actualizado del horario de atención de cada uno de sus teléfonos de uso público, y la relación de todos los locutorios instalados hasta la fecha, con indicación, de ser el caso, de la persona natural o jurídica a su cargo.</p> <p>Atendiendo a lo antes señalado se ha modificado la redacción del texto.</p>	
<b>Versión Final</b>	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ol>	
<b>Cuarta Disposición</b>	<p>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.</p>	

<b>Comentarios recibidos</b>	<b>CLARO</b>	Teniendo en cuenta los requerimientos de actualización de información a partir de los propuestas de modificación de cláusulas contenidas en esta Matriz de Comentarios y las dificultades de acceso propias de las localidades rurales, solicitamos que el plazo máximo para la remisión de la información actualizada del horario de atención correspondiente a cada uno de los teléfonos de uso público, <i>sea ampliada a 90 días calendario.</i>
	<b>TELEFÓNICA</b>	Se sugiere modificar el plazo a días hábiles, considerando la cantidad de gestiones que deberán realizar las EO para adecuarse al nuevo reglamento.
<b>Posición del OSIPTEL</b>	El texto de esta disposición ha sido incorporado en la disposición precedente. Se ha modificado el plazo, acogiendo el comentario de Telefónica del Perú S.A.A, por lo que ahora este se considerará en días hábiles.	
<b>Versión Final</b>	Se ha eliminado la presente disposición e incorporado en la disposición precedente.	
<b>Quinta Disposición</b>	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.	
<b>Comentarios recibidos</b>	<b>CLARO</b>	La disposición sólo debe aplicar en aquellos casos que el locutorio cuente con más de un equipo terminal telefónico. Asimismo, considerando los requerimientos de actualización de información a partir de los propuestas de modificación de las cláusulas contenidas en esta Matriz de Comentarios y las dificultades de acceso propias de las localidades rurales, solicitamos que el plazo máximo para la remisión de la información actualizada de la relación de todos los locutorios instalados, sea ampliada a 90 días calendario.
	<b>TELEFÓNICA</b>	De acuerdo a lo sustentado en los comentarios consignados respecto del artículo 5°, la creación de un sistema de Hunting no tiene lugar. Por lo que sugerimos suprimir esta disposición.
<b>Posición del OSIPTEL</b>	La presentación del listado de todos los locutorios instalados hasta la fecha de publicación del presente Reglamento, ha sido incorporada en la versión final de la Tercera Disposición precedente. Por otro lado, se elimina la verificación de OSIPTEL de que los teléfonos tengan la opción de efectuar y recibir llamadas.	
<b>Versión Final</b>	Se ha eliminado la presente disposición.	
<b>Comentarios a los Anexos del Reglamento</b>		
<b>Anexo 01</b>	<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS</b>  <b>Artículo 1.</b> Para efectos del presente Reglamento, se entenderá por: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. CENTROS POBLADOS RURALES Los definidos como tales por el INEI, los incluidos en los Anexos 1A, 1B y 1C del Contrato de Concesión de Telefónica del Perú S.A.A. - Parte II, aquellos</li> </ul>	

	<p>en los que se encuentren instalados teléfonos públicos con recursos del FITEL y aquellos donde se han instalado teléfonos públicos por cuenta de las propias empresas operadoras de telefonía fija y de telefonía móvil.</p> <p>Asimismo, se incluyen bajo la denominación de Centros Poblados Rurales, los definidos por el MTC, según el D.S. N° 024-2008-MTC<sup>1</sup>.</p> <p>2. CONTINUIDAD DEL SERVICIO Es la obligación de la Empresa Concesionaria de prestar el servicio de telefonía de uso público de manera continua, permaneciendo en el Centro Poblado Rural durante el tiempo estipulado en su Contrato de Concesión.</p> <p>3. DISPONIBILIDAD DE SERVICIO Es el parámetro de calidad que mide la eficiencia de la operación y mantenimiento del servicio de telefonía pública por parte de una empresa concesionaria y se define como el porcentaje de tiempo con referencia a un año calendario, durante el cual el mencionado servicio, se encuentra operativo y en funcionamiento.</p> <p>4. SERVICIO TELEFÓNICO BAJO LA MODALIDAD DE TELÉFONOS PÚBLICOS.- Es el servicio público telefónico prestado mediante equipos terminales telefónicos, fijos, alámbricos o inalámbricos, para efectuar llamadas telefónicas utilizando monedas o tarjetas u otros medios de pago, instalados en forma unitaria, en cabinas o dispuestos en locutorios públicos.</p> <p>5. 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.</p> <p>6. SOLICITUD DE EXCLUSIÓN Solicitud formulada por la empresa operadora, destinada a excluir del tiempo Sin Acceso al Servicio, aquellos períodos en que se interrumpió el servicio por caso fortuito o fuerza mayor.</p> <p>7. EMPRENDEDOR Es la persona natural o jurídica que facilita la prestación del servicio de telefonía pública a las empresas operadoras. Esta denominación incluye a los denominados “concesionarios”, “arrendadores” o cualquier otro similar, que se originaron en los contratos de financiamiento de FITEL.</p> <p>8. TÉRMINO DE LA DISTANCIA (TD).- Tiempo que se demora el personal de mantenimiento de la empresa concesionaria, en llegar desde el Centro de Operación y Mantenimiento (O&amp;M) más cercano, hasta el Centro Poblado Rural cuyo Teléfono de Uso</p>
--	---

<sup>1</sup> Artículo 8.- Área Rural

8.1. Se considera área rural a los centros poblados que cumplan con las tres (3) siguientes condiciones:

- a) Aquellos que no formen parte de las áreas urbanas según el INEI.
- b) Que cuenten con una población de menos de 3000 habitantes, según el último censo poblacional del INEI o su proyección oficial, de ser ésta más reciente; y,
- c) Que tengan escasez de servicios básicos.

8.2. Por otro lado, también se considera área rural a aquellos centros poblados con una teledensidad de menos de dos líneas fijas por cada 100 habitantes, los cuales no requieren cumplir con las condiciones del numeral 8.1 del presente artículo.

8.3 FITEL publicará anualmente en su página web la relación de centros poblados que se encuentran en áreas rurales, basada en los datos remitidos al Ministerio por las empresas concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones.

	<p>Público está interrumpido o con avería. El Término de la Distancia es propuesto por las empresas concesionarias dentro del primer mes de cada año calendario y debe incluir el Tiempo de Preparación de Viaje (TPV). La Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL evaluará la propuesta de la empresa operadora y determinará el Término de la Distancia.</p> <p>9. TIEMPO DE PREPARACIÓN DE VIAJE Es el tiempo, incluido en el Término de la Distancia, que toma una empresa concesionaria para preparar el equipamiento e insumos para la reparación de una interrupción o avería de un centro poblado reportado.</p> <p>10. BOLETA DE REPARACIÓN Documento utilizado por el personal técnico de las empresas concesionarias en el cual se deja constancia de la labor realizada, tanto si se trata de mantenimiento preventivo o de mantenimiento correctivo.</p> <p>11. INFORME MENSUAL DE OCURRENCIAS Es el informe mensual en el que las empresas concesionarias deben presentar las ocurrencias (interrupciones y averías) y sus solicitudes de exclusión del mes anterior por cada teléfono público y por cada localidad.</p> <p><b>Artículo 2.</b> Definiciones adicionales Las definiciones detalladas en el artículo 1 del presente Anexo del Reglamento no son limitativas y en ausencia de definición expresa se utilizarán las definiciones contenidas en la normativa del OSIPTEL, la Ley de Telecomunicaciones, su Reglamento General y las demás normas aplicables. Asimismo, podrán utilizarse supletoriamente las definiciones adoptadas por la UIT y la ETSI, en cuanto sean aplicables.</p>	
<p><b>Comentarios recibidos</b></p>	<p><b>CLARO</b></p>	<p><b>Centros poblados rurales</b> Sobre este término debemos señalar que el Reglamento vigente excluye como Centros Poblados Rurales, aquellos que son atendidos y se encuentran dentro del área de influencia de una central de conmutación de telefonía fija o de su unidad remota.</p> <p>El Proyecto de Reglamento elimina cualquier tipo de exclusión, motivo por el cual incluso aquellos Centros Poblados Rurales donde existan otras alternativas de comunicación para los usuarios, tales como telefonía fija de abonado o móvil, estarían dentro del ámbito de aplicación del presente Proyecto. Es decir, aun cuando se encuentre asegurada la continuidad del servicio de telefonía a través de otras modalidades, se exige la Continuidad del servicio de telefonía pública sin tener en consideración que éste último será desplazado por la presencia de otros servicios de telefonía, agudizando los márgenes negativos del servicio de telefonía pública.</p> <p>Esta eliminación sólo profundiza la crisis de sostenibilidad que vienen presentando los proyectos rurales, lo cual evidencia la clara intención de la norma en no otorgar las medidas extraordinarias requeridas para un adecuado despliegue y permanencia de la telefonía rural. Así, resulta necesario se mantenga y precise cuáles serán los Centros Poblados Rurales excluidos del ámbito de la norma.</p> <p><b>Continuidad del servicio</b> Reiteramos la importancia de entender la continuidad a partir de la</p>



		<p>realidad rural y la generación de condiciones para el desarrollo de inversiones eficientes y sostenibles que promuevan e incentiven la expansión de la telefonía rural en otras zonas del país. En dicho sentido, proponemos precisar que la continuidad del servicio se encuentra exceptuada por los supuestos establecidos en el Reglamento.</p> <p><b>Disponibilidad del servicio</b></p> <p>Considerando la fundamentación para la modificación del artículo 3 del Proyecto, reiteramos que la inclusión del concepto de disponibilidad sólo genera mayor rigidez al tratamiento aplicable a las empresas operadoras que brindan servicios de telefonía de uso público en Centros Poblados Rurales, estableciéndoles mayores obligaciones y responsabilidades que abarcan incluso supuesto que escapen del total control de las empresas operadoras.</p> <p>A partir de ello, debe considerarse el concepto de operatividad del servicio en tanto es de competencia de las empresas operadoras el mantener el servicio operativo, siempre que no se interrumpa el mismo por causas ajenas a éstas. La obligación de que el servicio se encuentre a disposición de los usuarios es una carga sujeta a sanción que en la mayoría de los casos las empresas operadoras no tienen control, más aun tratándose de modelos de negocios como los establecidos en los proyectos FITEI donde la gestión directa del servicio se encuentra a cargo de terceros. En consecuencia, proponemos la eliminación de este término del Glosario a efectos de mantener coherencia con las modificaciones del articulado propuestas.</p> <p><b>Solicitud de exclusión</b></p> <p>Respecto a este término es importante se precise que adicionalmente a los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor, también se considere la solicitud de exclusión por causas ajenas al control de la empresa operadora, como es el caso de las acciones realizadas por los Emprendedores sobre los cuales las empresas operadoras no tienen ninguna facultad coercitiva para exigir el cumplimiento de las obligaciones a su cargo. Dicha propuesta se condice con la solicitud de exoneración de responsabilidad de las empresas operadoras respecto a los incumplimientos de los Emprendedores.</p> <p><b>Termino de la distancia</b></p> <p>Con relación a la facultad que se otorga a la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, respecto a la Evaluación y determinación del Término de la Distancia propuesto por las empresas operadoras, debe precisarse que en caso se realice una modificación a la propuesta presentada por las empresas operadoras, dicha propuesta deberá estar debidamente sustentada en base a un informe técnico que asegure que la determinación de tiempo se encuentra acorde a criterios objetivos que brindan seguridad y confiabilidad a las empresas operadoras.</p> <p><b>Informe mensual de ocurrencias</b></p> <p>Considerando la propuesta de cambio en la periodicidad de entrega de reportes establecida en el artículo 13, resulta necesario ajustar la definición de Informe de Ocurrencias.</p>
	<p><b>GILAT</b></p>	<p>En el artículo 1 reemplazar la definición de disponibilidad por la de continuidad, así como eliminar la figura de disponibilidad por las consideraciones antes expuestas.</p>

	<b>TELEFÓNICA</b>	<p><b>Centros poblados rurales</b>  Según esta definición, son centros poblados rurales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los definidos como tales por el INEI;</li> <li>• Los incluidos en los Anexos 1A, 1B y 1C del Contrato de Concesión de Telefónica del Perú S.A.A. - Parte II;</li> <li>• Aquellos en los que se encuentren instalados teléfonos públicos con recursos del FITEL; De acuerdo a lo establecido en el artículo 8° numeral 8.3 del D.S. N° 024-2008-MTC, que establece la obligación de FITEL de publicar anualmente en su página web la relación de centros poblados que se encuentran en áreas rurales. Sin embargo, FITEL hasta la fecha no ha emitido listado de centros poblados en áreas rurales.</li> <li>• Aquellos donde se han instalado teléfonos públicos por cuenta de las propias empresas operadoras de telefonía fija y de telefonía móvil.</li> </ul> <p>Según la redacción de este último rubro pareciera que estarían todos los centros poblados del país, urbanos y rurales, bastaría con que la EO tenga instalados TUP.  Además abarcaría no solo a empresas de telefonía fija sino también a empresas de telefonía móvil.  Por otro lado, se ha eliminado lo señalado en reglamento vigente relativo a la exclusión de aquellos que son atendidos y se encuentran dentro del área de influencia de una central de conmutación de telefonía fija o de su unidad remota, con lo cual la EO tendría que volver a reportar centros poblados que según el INEI siguen siendo rurales y/o que formaban parte de los Anexos 1A, 1B y 1C, pero que en su momento se excluyeron porque habían pasado a ser atendidos por una Central Telefónica o URA. Se concluye que con estas definiciones, el listado de centros poblados rurales va a aumentar sin necesidad de que la empresa aumente la planta en dichas áreas, con lo cual se elevarán las obligaciones y costos regulatorios a la par que los riesgos de ser sancionados.</p> <p><b>Continuidad del servicio</b>  La obligación de continuidad está claramente definida y delimitada en los contratos de concesión de las EO, por lo cual debe respetarse dicho contenido.</p> <p><b>Emprendedor</b>  Sugerimos adecuar la redacción del presente término a lo previsto en los contratos de concesión de las EO.</p> <p><b>Termino de la distancia</b>  Sugerimos mantener el término de la distancia establecido por el Poder Judicial mediante Resolución Administrativa N° 1325-CME-PJ, en base a los principios administrativos de Predictibilidad y Uniformidad.</p> <p><b>Tiempo de preparación de viaje</b>  De acuerdo a los comentarios consignados respecto al TERMINO DE LA DISTANCIA (TD), no sería necesario establecer un término para la preparación de viaje, considerando la aplicación del régimen general previsto por la Resolución Administrativa N° 1325-CMEPJ.</p> <p><b>Informe mensual de ocurrencias</b>  Por lo expuesto en el artículo 13°, es necesario adecuar la redacción del presente artículo.</p>
<b>Posición del OSIPTEL</b>		Se ha reformulado algunos conceptos, y eliminado definiciones para evitar su duplicidad, atendiendo a las modificaciones realizadas en la versión final del Reglamento.

	<p>Respecto del comentario de GILAT, conforme a lo señalado en la posición de OSIPTEL sobre el artículo 3 del reglamento, no es posible reemplazar la definición de disponibilidad por la de continuidad pues obedecen a diferentes obligaciones descritas en el presente Reglamento.</p> <p>En cuanto a las sugerencias de TELEFÓNICA y CLARO, se ha eliminado la definición de continuidad puesto que está contenida en el artículo 18° de la versión final del Reglamento; igualmente la referida al tiempo de preparación de viaje e informe mensual de ocurrencias.</p> <p>Por otro lado, se reformula la definición de centro poblado rural, dando mayores precisiones a su alcance, la misma que se ha eliminado del presente anexo a fin de ser incorporada en el artículo 2 de la versión final del Reglamento. Respecto de la definición de disponibilidad del servicio, nos remitimos a la posición del OSIPTEL al artículo 3 del Reglamento.</p> <p>Sobre el término de la distancia, se efectúan precisiones para su mejor aplicación; sin perjuicio que OSIPTEL pueda aprobar un Cuadro General de Términos de la Distancia del servicio de telefonía de uso público rural, de acuerdo a la Quinta Disposición Final del Reglamento.</p> <p>Finalmente, es preciso señalar que respecto a las definiciones y su contenido, ello se desprende del articulado del presente Reglamento, por lo que nos remitimos a lo expresado sobre ello en cada posición en particular; asimismo, se han incorporado algunas definiciones en atención a la solicitud de las empresas de dotar de mayor claridad al reglamento.</p>
<p><b>Versión Final Anexo 01</b></p>	<p><b>GLOSARIO DE TÉRMINOS</b></p> <p><b>1. Año calendario</b> 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.</p> <p><b>2. Avería</b> 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.</p> <p><b>3. Boleta de servicio</b> 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.</p> <p><b>4. Empresa operadora</b> Aquella persona natural o jurídica que cuenta con un contrato de concesión o registro correspondiente para prestar uno o más servicios públicos de telecomunicaciones.</p> <p><b>5. Encargado de atender el servicio</b></p>

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.

	<p><b>16. Situaciones de emergencia</b> Cualquier suceso capaz de afectar la actividad cotidiana de un centro poblado rural, pudiendo generar víctimas o pérdidas materiales.</p> <p><b>17. Solicitud de Exclusión</b> Solicitud formulada por la empresa operadora, mediante la cual ésta se compromete a remitir dentro del plazo fijado los sustentos pertinentes para excluir los períodos 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.</p> <p><b>18. Teléfono de uso público</b> 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.</p> <p>Para efectos del presente reglamento, entiéndase Teléfono de Uso Público o Teléfono Público indistintamente.</p> <p><b>19. Teléfono de Uso Público operativo</b> Teléfono de uso público instalado en un centro poblado rural que permite realizar y recibir llamadas al público en general.</p> <p>El Teléfono de Uso Público que no está operativo es considerado como Teléfono de Uso Público sin Disponibilidad.</p> <p><b>20. Teléfono de Uso Público urbano</b> Teléfono de uso público cuya numeración y tarifas no son consideradas rurales.</p> <p><b>21. Término de la distancia</b> 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.</p> <p><b>22. Tiempo Sin Disponibilidad</b> Horas que dentro del horario de atención, el teléfono de uso público se encuentra sin disponibilidad en forma continua o alternada.</p>
<b>Anexo 02</b>	<b>Formato para la remisión de Reportes y Reclamos de Call Center</b>
<b>Comentarios recibidos</b>	No se han recibido comentarios
<b>Posición del OSIPTEL</b>	El presente anexo ha sido eliminado; no obstante ello, debe precisarse que se mantiene la obligación de las empresas operadoras de registrar y mantener la

	información relativa a los reportes, debiendo estar a disposición de OSITEL.	
<b>Versión Final Anexo 02</b>	Se ha eliminado el presente anexo.	
<b>Anexo 03</b>	<p><b>LA BOLETA DE REPARACIÓN DE SERVICIO O FORMATO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO/PREVENTIVO</b></p> <p>Este formato deberá contener como mínimo la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de la boleta (código o número de identificación).</li> <li>- Tipo de mantenimiento (Preventivo o Correctivo).</li> <li>- Identificación del Proyecto (para identificarlo con el Proyecto FITEL al que pertenece, de ser el caso).</li> <li>- Dirección (de ser el caso), Localidad, Distrito, Provincia y Departamento.</li> <li>- Fecha de la visita.</li> <li>- Número(s) telefónico(s) averiado(s).</li> <li>- Fecha de inicio y fecha de fin de la interrupción</li> <li>- Tecnología y tipo de red de acceso utilizada.</li> <li>- Descripción precisa de la avería encontrada.</li> <li>- Descripción precisa de la labor efectuada para la reparación de la avería</li> <li>- Deberá indicarse claramente que se han realizado las pruebas correspondientes y que el encargado da su aprobación y conformidad de la reparación efectuada.</li> <li>- Nombre, DNI y Firma del encargado del servicio.</li> <li>- Nombre, DNI y firma del técnico a cargo.</li> <li>- Para el caso que el terminal está 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- En los casos que sea necesario el retiro del aparato telefónico ó algún componente del mismo (chip, tarjetas), 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. El retiro del equipo telefónico ó algún componente del mismo (chip, tarjetas) para su reparación, no califica como un caso fortuito de fuerza mayor, para el efecto de las acreditaciones.</li> <li>- La boleta debe ser llenada con letra clara y completamente legible.</li> </ul> <p>Al finalizar la reparación, deberá dejarse una copia al Encargado. La boleta deberá tener una nota al pie con la indicación de conservarla porque dicha copia podrá ser verificada por el OSIPTEL.</p> <p>Este formato de la boleta y sus modificatorias deberán ser aprobados por el OSIPTEL.</p>	
<b>Comentarios recibidos</b>	<b>CLARO</b>	<p>Solicitamos reformular la información requerida para la elaboración de la <i>BOLETA DE REPARACIÓN DE SERVICIO O FORMATO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO/PREVENTIVO</i>, conforme a lo siguiente:</p> <p>Este formato deberá contener como mínimo la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de la boleta (código o número de identificación).</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo de mantenimiento (Preventivo o Correctivo).</li> <li>- Dirección (de ser el caso), Localidad, Distrito, Provincia y Departamento.</li> <li>- Fecha de la visita.</li> </ul> <p>Número(s) telefónico(s) averiado(s).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fecha de inicio y fecha de fin de la interrupción</li> <li>- Descripción precisa de la avería encontrada.</li> <li>- Descripción precisa de la labor efectuada para la reparación de la avería</li> <li>- Nombre, DNI y Firma del encargado del servicio.</li> <li>- Nombre, DNI y firma del técnico a cargo.</li> <li>- Para el caso que el terminal está 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.</li> <li>- La boleta debe ser llenada con letra clara y completamente legible.</li> </ul> <p>Al finalizar la reparación, deberá dejarse una copia al Encargado. La boleta deberá tener una nota al pie con la indicación de conservarla porque dicha copia podrá ser verificada por el OSIPTEL .</p> <p>Este formato de la boleta y sus modificatorias deberán ser aprobados por el OSIPTEL</p>
	<b>GILAT</b>	<p>Solicitamos que no se incluya el dato de fecha de inicio de falla y solo indicar la fecha de fin de la interrupción o mantenimiento realizado, como se realiza a la fecha. El inconveniente de proporcionar esta información en la boleta, es que la empresa operadora tendría que tener un proceso para informar este dato a los contratistas de campo, lo que significaría hacerles seguimiento en campo -hayan completado correctamente la información (que coincida con la fecha que se incluye en los actuales reportes);y, si se encontrara diferencia tendríamos que tendríamos que solicitar al técnico realizar una nueva visita a fin de corregir el error, lo que es desproporciona! para nuestra economía y no contribuye a mejorar los servicios ni mejorar la información que se reporta a OSIPTEL.</p> <p>Para la implementación de la copia de la boleta en los concesionarios se solicita un plazo de adecuación de 6 meses para implementarla a todos los contratistas con los que cada empresa operadora trabaja.</p> <p>Con relación al requerimiento "La boleta deberá ser llenada con letra clara y completamente legible, solicitamos sea retirada, considerando el nivel de analfabetismo y escasa educación en los Centros Poblados Rurales.</p>
<b>Posición del OSIPTEL</b>		<p>Se ha modificado el contenido de la Boleta de Servicio, la misma que incluye información sobre reparación, mantenimiento correctivo preventivo y reubicación del servicio.</p> <p>Respecto de la propuesta de CLARO, en términos generales, el formato recoge los puntos planteados, habiendo incorporado, a su vez, lo referido a la reubicación del servicio.</p> <p>En cuanto a los comentarios de la empresa GILAT, la inclusión en la boleta de la fecha de inicio y fin del tiempo sin disponibilidad es necesario para el cálculo de</p>

	<p>dicho periodo, así como para la aplicación de lo dispuesto en el artículo 8 del Reglamento, sobre el lapso de tiempo pasible de ser descontado.</p> <p>Asimismo, el presente reglamento entrará en vigencia el 01 de enero de 2014, por lo que las empresas operadoras contarán con un plazo razonable para su adecuación al mismo.</p>	
<b>Versión Final Anexo 03</b>	<p>Se ha eliminado el presente anexo. Su contenido, con las respectivas modificaciones, ha sido incluido en la versión final del nuevo Anexo 02: Boleta de Servicio, Reparación/ Mantenimiento Correctivo/ Preventivo.</p>	
<b>Anexo 04</b>	<p><b>Formatos de Remisión de Ocurrencias</b></p>	
<b>Comentarios recibidos</b>	<p><b>GILAT</b></p>	<p>Se solicita a OSIPTEL acurar las siguientes consultas:  El formato sólo especifica ocurrencias mayor a 1 hora y mayor a 1 día. Por lo que se entiende que no es necesario reportar las ocurrencias (desconexiones) menores a 1 hora Se toma en cuenta ocurrencia con tiempo continuo o acumulado. Por ejemplo, si hay 2 desconexiones en 1 día de 40 minutos c/u debería reportarlo si y solo si es el acumulado (1 hora y 20 minutos).  Asimismo, tenemos oportunidades de mejora respecto al "Anexo 04 Segunda Parte Ocurrencias Mayores a un día":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No queda claro a que se refiere la columna "verificación del Hecho". En todo caso incluir la Carta de Exclusión o acta de mantenimiento debiera ser suficiente, por lo que esta columna podría retirarse.</li> <li>• Se debería retirar de la tabla de ocurrencias, la columna "numero de boleta", porque puede que solo sea carta de fuerza mayor y no un acta de mantenimiento.</li> <li>• En el formato se incluye una columna con el encabezado "Término de la distancia". Se entiende que dicha información se puede incluir en el contexto de la observación del artículo 8.</li> <li>• Se solicita no incluir la columna con el encabezado "Descripción del documento" pues se está duplicando la información de la columna "Código de documento"</li> <li>• Se solicita no incluir la columna con el encabezado "Documento firmado" pues todos los documentos siempre son firmados por una autoridad o persona notable.</li> <li>• Se solicita excluir las columnas con información contenida en el documento de fuerza mayor, ya que se estaría duplicando la información entregada.</li> <li>• Se solicita excluir la columna de Fecha de Ocurrencia y/o inicio del evento, por encontrarse duplicada la información relacionada a fecha y hora de inicio de interrupción.</li> </ul>
<b>Posición del OSIPTEL</b>	<p>El contenido del presente anexo ha sido modificado, el cual comprende ahora dos registros: 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, de acuerdo a lo señalado en el artículo 13 de la versión final del Reglamento.</p> <p>Respecto del 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, con indicación de las horas respectivas, 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</p>	



	<p>igual a una hora.</p> <p>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 por cada Teléfono de Uso Público y la fecha en que se desactiva la inhibición de monedas.</p> <p>La empresa operadora podrá 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.</p> <p>Por su parte, el Registro de actualizaciones del servicio contiene la información más reciente del estado y situación de todos los teléfonos de uso público de la empresa operadora hasta el último día calendario del mes reportado. Este incluye, según fuere el caso, las nuevas instalaciones de teléfono, de 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, y todos los casos que impliquen un cambio con respecto al reporte inmediatamente anterior.</p> <p>Finalmente, atendiendo a los comentarios esbozados, y con el propósito de mejorar el contenido de este anexo, se han eliminado columnas para una mejor comprensión del contenido.</p>
<b>Versión Final Anexo 04</b>	El Anexo 04: Formato de Reporte de Ocurrencias, se encuentra detallado en archivo Excel.
<b>Anexo 05</b>	<b>Formato para la Remisión de Tráfico</b>
<b>Comentarios recibidos</b>	No se han recibido comentarios
<b>Posición del OSIPTEL</b>	Con relación al presente anexo, luego de haber realizado las modificaciones estructurales al Reglamento, a fin que constituya un dispositivo viable, su contenido ha sido incluido en la versión final del nuevo Anexo 03.
<b>Versión Final Anexo 05</b>	Se ha eliminado el presente anexo. Su contenido, con las respectivas modificaciones ha sido incluido en la versión final del nuevo Anexo 03: Formato de Reporte de Tráfico, que se encuentra detallado en archivo Excel.
<b>Anexo 06</b>	<p><b>REQUISITOS PARA CENTROS POBLADOS EN CONDICIÓN DE OBSERVACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Que el Teléfono de Uso Público tenga tráfico cero o tráfico menor a 5 minutos diarios durante el año anterior a la solicitud;</li> <li>(ii) Acreditar que en el mismo Centro Poblado Rural exista(n) locutorio(s) telefónico(s) de telefonía fija y/o móvil instalado por la misma u otra empresa operadora y otro(s) servicio(s) de telecomunicaciones como telefonía fija, telefonía móvil, internet;</li> <li>(iii) Acreditar que los pobladores y autoridades no quieran hacerse cargo de</li> </ul>

	<p>atender el servicio telefónico,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(iv) Acreditar otros hechos como la disminución de la población con relación a la población inicial.</li> <li>(v) Acreditar que el Teléfono de Uso Público ha estado a disposición de los usuarios, con las medidas de seguridad del caso, que el Centro Poblado Rural ha sido abastecido con tarjetas (caso de teléfonos tarjeteros), el local estará abierto en forma normal o el Teléfono de Uso Público estará disponible al público durante su Horario de Atención y que todas las llamadas entrantes y salientes progresarán sin problemas, en especial los casos de teléfonos públicos integrados a la red móvil con tecnología GSM.</li> <li>(vi) La empresa operadora deberá adjuntar una constancia de haber comunicado a las autoridades del Centro Poblado Rural elegido para ser puesta en ESTADO DE OBSERVACIÓN del OSIPTEL por un período de 3 meses con la finalidad de que el servicio podría trasladarse a otro Centro Poblado Rural o darse baja definitiva debido al nulo o bajo tráfico y en tal caso, obtener la respuesta escrita por parte de dicha autoridad en un plazo de 15 días calendario.</li> <li>(vii) Para los casos que a criterio de la empresa operadora amerita cambio de Centro Poblado Rural, la empresa adjuntará un listado de Centros Poblados Rurales propuestos para el traslado.</li> </ul> <p><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) La empresa operadora remitirá el listado de Centros Poblados Rurales sustentando las razones de la solicitud de puesta en observación.</li> <li>(ii) OSIPTEL registrará la fecha de recepción de la solicitud a partir de la cual se contará el plazo de 3 meses de observación.</li> <li>(iii) OSIPTEL hará una primera verificación mediante supervisión remota y/o presencial, para determinar las condiciones iniciales de operatividad de los teléfonos públicos y elaborará un primer informe.</li> <li>(iv) De existir observaciones se comunicará a la empresa operadora sobre las deficiencias encontradas a fin de que sean subsanadas. En tal caso, el plazo de 3 meses correrá a partir de que las observaciones sean subsanadas.</li> <li>(v) OSIPTEL efectuará el monitoreo durante los 3 meses que dure el período de observación, durante los cuales el Teléfono de Uso Público deberá mantener las condiciones óptimas de operatividad y de atención al usuario por lo menos 12 horas diarias.</li> <li>(vi) Al final del período, se emitirá un informe en el que se establezca los resultados de la evaluación y se recomiende: i) si el servicio amerita continuar operando sin subsidio, ii) amerita seguir operando con subsidio, iii) amerita cambiar de concesionario, iv) requiere reubicación a otros Centros Poblados Rurales determinados o v) requiere dar de baja definitiva el servicio.</li> <li>(vii) Se convocará a una reunión conjunta con las entidades involucradas: el MTC, FITELE, OSIPTEL y la empresa operadora correspondiente, a fin de viabilizar la solución propuesta.</li> </ul>
<p><b>Comentarios recibidos</b></p>	<p><b>CLARO</b></p> <p>El requisito de tráfico cero o tráfico menor a 5 minutos diarios durante el año anterior a la solicitud de ingreso de un teléfono público a condición de observación, antes de arribar a una eventual solución como la condición de observación del teléfono público. En efecto, mantener una operación menor a 150 minutos mensuales diarios por un periodo de un año, sumado al incremento de costos asociados a la mayor rigidez legal y administrativa propuesta en el Reglamento traerá como resultado efectivo márgenes negativos de las operaciones de telefonía pública rural pone en peligro la inversión en general de muchas de las empresas operadoras. Por tal motivo,</p>

	<p>proponemos considerar como valor mínimo el equivalente a 102 minutos/día promedio (dicha cantidad de minutos se ha propuesto teniendo en considerando la demanda prevista en las localidades FITEL, según lo indicado en Informe Final "Evaluación de Resultados de los Proyectos Rurales de Fitel y Línea de Base para la Continuidad de Servicios a cargo de Osiptel" (Junio 2011), realizado por ESAN).</p> <p>Por tal motivo, solicitamos considerar la modificación del numeral (i) de los Requisitos para Centros Poblados en Condición de Observación, conforme al texto siguiente:</p> <p>(i) Que el Teléfono de Uso Público tenga tráfico cero o tráfico promedio menor a 102 minutos diarios durante el trimestre anterior a la solicitud.</p> <p>Considerando que el ingreso al período de observación de un teléfono público es básicamente en función a su bajo tráfico, el mismo que se origina -entre otras circunstancias- por la escasa demanda producida en los horarios de trabajo de los pobladores rurales que usualmente se encuentran realizando labores de campo fuera de la localidad. Por tanto, reiteramos nuestra preocupación en mantener la exigencia de atención de 12 horas diarias ya que dicha obligación escapa al total control de la empresa operadora debido a que a los Emprendedores no les resulta atractivo dedicarse a tiempo completo a la gestión de un teléfono que no presenta demanda, cuando en realidad es una actividad accesorio. En consecuencia, la posibilidad de cumplimiento de este requisito es nula. Por ello, solicitamos la modificación del numeral (v) del Procedimiento conforme a lo siguiente:</p> <p>(v) OSIPTEL efectuará el monitoreo durante los 3 meses que dure el periodo de observación, durante los cuales el Teléfono de Uso Público deberá mantener las condiciones óptimas de operatividad.</p> <p>Respecto al Informe en el que se establecerán los resultados de la evaluación del periodo de observación y sus recomendaciones, al que se hace referencia en el numeral (vi) del Procedimiento es necesario e importante se establezcan cuáles serán los criterios que se tendrán en cuenta para realizar dicha evaluación y determinar el tipo de recomendación aplicable en cada caso.</p>
<p><b>GILAT</b></p>	<p>Tenemos las siguientes precisiones respecto a los requisitos para centros poblados en condición de observación:</p> <p>1. ítem (i):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La evaluación de un año previo de tráfico cero o menor a 5 minutos representa un periodo largo para abrir una observación a una localidad ya que los cambios de volumen de tráfico por hechos como el ingreso de celulares a la zona, causan variaciones drásticas y pérdidas económicas en periodos cortos. Se sugieren 6 meses de tráfico cero o menor a 5 minutos de llamadas salientes</li> </ul> <p>2. ítem (iii):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmar si la acreditación puede realizarse vía llamada telefónica grabada</li> <li>3. ítem (v) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir "con las medidas de seguridad del caso"</li> <li>• Considerar que el abastecimiento de tarjetas se puede acreditar con los comprobantes de pago emitidos a los puntos de venta o distribuidores.</li> <li>• Adicional a la acreditación de la existencia de tarjetas en la localidad solicitamos se incluya el criterio del tráfico entrante/saliente. Esto quiere decir, si la disminución de tráfico se debiera a la falta de</li> </ul> </li> </ul>

		<p>tarjetas, el tráfico entrante no debiera verse disminuido, en tal sentido en una localidad en la que el tráfico entrante y saliente es muy bajo y no hay ningún problema técnico (es decir, se pueden hacer y recibir llamadas), podríamos concluir que es porque no se usa el servicio (problema de demanda), más allá que existan o no tarjetas en la localidad, pues si es este último caso, la explicación es que por el problema de demanda el concesionario no se abastece de las mismas.</p> <p>4. ítem (vi) Se solicita se retire "obtener la respuesta escrita por parte de dicha autoridad en un plazo de 15 días calendarios", debería ser suficiente el cargo de recepción de la carta que se envíe por escrito a la autoridad o persona notable (a sugerencia nuestra). Asimismo, se debe precisar que escapa de la esfera de control de la empresa operadora el obtener una respuesta de la autoridad, más aún en ese plazo ya que implica gastos de envío por su parte, que en muchas provincias no están predispuestos a gastar, asimismo, el tiempo es desproporcional, puesto que muchos Centro Poblados Rurales no cuentan con un centro de mensajería teniendo que desplazarse a capitales de provincias lo que demanda más tiempo y gasto. Adicionalmente, cabe referir que en no todos los Centros Poblados Rurales cuentan con servicio de internet y equipo scanner lo que imposibilita el envío por este medio.</p> <p>5. ítem (vii) Considerar que el listado que presente la empresa operadora sólo puede estar compuesto por un centro poblado rural</p> <p>6. Finalmente proponemos el ítem (viii) "Si en el INEI cambia la condición del Centro Poblado de Rural a Urbano" Con relación al procedimiento:</p> <p>1. ítem (iv) Definir el plazo en el que OSIPTEL comunicará a la empresa operadora sobre las diferencias encontradas a fin que sean subsanadas, considerar que deben ser plazos cortos a fin de no dilatar innecesariamente el inicio de la condición de observación.</p> <p>2. ítem (vi) • Definir el plazo en el que OSIPTEL emitirá el informe • Bajo qué criterios se basarán para establecer las decisiones i), ii), iii), iv) o v).</p> <p>3. ítem (vii) Definir el plazo máximo en la que se convocará la reunión.</p>
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>		<p>De la lectura de los comentarios de las empresas operadoras, que implican una interactividad entre las disposiciones glosadas en el proyecto del Reglamento, se han modificado las condiciones inicialmente contempladas en el presente anexo así como en la versión final del artículo 12° del Reglamento.</p> <p>En esta línea, atendiendo a las apreciaciones de GILAT y CLARO, y a las implicancias que conlleva la condición de observación y los resultados que se deriven, en cuanto a los supuestos para acceder a la misma, se tiene, para los teléfonos de uso público que pese a haberse encontrado operativos, su promedio del tráfico, entrante y/o saliente, 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. Se ha incluido, además, los casos en que el encargado decida no continuar atendiendo el servicio. Sin perjuicio de ello, en ambos supuestos, a fin de acreditar</p>

	<p>que dichos hechos son una constante en el centro poblado, se considera el periodo de evaluación de un año durante el cual estos deben evidenciarse.</p> <p>Asimismo, toda acreditación que efectúe la empresa operadora debe realizarse mediante documentos u otros elementos de juicio que sustenten de manera fehaciente una afirmación o situación en concreto, los que serán analizados por OSIPTEL al momento de resolver.</p> <p>Por otro lado, se elimina el requisito de obtener la respuesta escrita de la autoridad en los casos de acceder a la condición de observación del servicio, bastará la comunicación de dicho periodo, documento que deberá ser presentado a OSIPTEL. Igualmente se elimina la mención de las “medidas de seguridad del caso”.</p> <p>En los casos que la empresa operadora remita su propuesta de traslado, se precisa que el centro poblado rural de destino no deberá contar con el servicio de telefonía de uso público; sin perjuicio de la evaluación correspondiente de las obligaciones contractuales establecidas en su contrato de concesión.</p> <p>Sobre el posible cambio del centro poblado rural a urbano, es de indicar que si aquel deja de tener tal condición, conforme con los parámetros dispuestos en el Decreto Supremo N° 024-2008-MTC y lo señalado en el artículo 2 de la versión final del Reglamento, se entiende que ya no le resultarán aplicables las presentes disposiciones.</p> <p>Respecto del procedimiento para el periodo de observación, este ha sido reformulado, siendo los principales cambios el definir el plazo de diez (10) hábiles en el cual OSIPTEL se pronunciará sobre la procedencia o no de dicho periodo, en el que se determinará el tiempo de su duración, que será como máximo de 90 días calendario. Igualmente, se especifica la oportunidad en la que se podrá presentar la solicitud del mismo.</p> <p>Adicionalmente, OSIPTEL analizará el sustento presentado por la empresa operadora para acreditar el bajo tráfico, la reducida demanda del servicio o el desinterés de los pobladores del centro poblado de atender el servicio, conjuntamente con la verificación, en dicho periodo, de que el servicio se ha mantenido disponible y accesible al público usuario. A su vez, si con motivo de la evaluación se concluye que el servicio no amerita continuar operando en el centro poblado, para el traslado o retiro del servicio se tendrá en cuenta las obligaciones contractuales previstas en su contrato de concesión.</p> <p>Finalmente, habiéndose replanteado los requisitos y pautas del procedimiento para el periodo de observación, los cuales han sido plasmados en el nuevo Anexo 05, se ha eliminado el presente anexo.</p>
<p><b>Versión Final Anexo 06</b></p>	<p>El presente anexo ha sido eliminado, y su contenido con las respectivas modificaciones, ahora corresponde al nuevo Anexo 05: Centro Poblado en condición de observación.</p>
<p><b>Anexo 07</b></p>	<p><b>REQUISITOS PARA CENTROS POBLADOS RURALES EN PERÍODO DE PRUEBA</b></p> <p>(i) Acreditar los hechos y razones por los que se solicita el PERÍODO DE PRUEBA.</p> <p>(ii) Acreditar que el (los) Teléfono(s) de Uso Público ha(n) sido puesto(s) totalmente operativo(s), con las medidas de seguridad del caso, que el Centro Poblado Rural ha sido abastecido con tarjetas (caso de los teléfonos</p>

	<p>tarjeteros)</p> <p>(iii) La relación de los números telefónicos que estarán en PERÍODO DE PRUEBA.</p> <p>(iv) La empresa operadora deberá adjuntar una constancia de haber comunicado a las autoridades de la localidad elegida para ser puesta en PERÍODO DE PRUEBA del OSIPTEL por un período de 3 meses.</p> <p><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentada la comunicación de instalación en PERIODO DE PRUEBA, OSIPTEL registrará la fecha de recepción, considerando la fecha de instalación del servicio a partir de la cual se empezará a contar el plazo de 3 meses de PERÍODO DE PRUEBA.</li> <li>2. OSIPTEL podrá verificar los Teléfonos de Uso Público de manera remota y/o presencial durante los tres (3) meses del PERIODO DE PRUEBA, para determinar sus condiciones de disponibilidad, derechos de los usuarios, tarificación y otros que conforme a la normativa vigente se considere.</li> </ol> <p>La empresa operadora deberá informar al OSIPTEL como máximo el último día hábil del tercer mes si continuará brindando el servicio en el Centro Poblado o si procederá al traslado. En caso no se realice comunicación alguna, el Teléfono de Uso Público pasará regirse por el presente Reglamento.</p>
<p><b>Comentarios recibidos</b></p>	<p><b>GILAT</b></p> <p>Se tiene las siguientes precisiones respecto a los requisitos para centros poblados rurales en período de prueba:</p> <p>1-ítem (ii) Definir medidas de seguridad Para la acreditación de la puesta en operatividad de los Teléfonos de Uso Público, podría considerarse como suficientes el acta de instalación o un reporte de tráfico de llamadas entrantes y salientes.</p> <p>2- ítem (iv) Consideramos que es suficiente informar a una sola autoridad de la localidad, en caso sea imposible, por ausencia de éste, se informe una personas notable del centro poblado; y, en caso no sea posible comunicarse con alguno de ellos se acuda a alguna autoridad del distrito. Asimismo, cuando se hace referencia, en dicho artículo, a la obligación de informar a la población del centro poblado rural, consideramos que es suficiente con la comunicación a la autoridad o persona notable, según sea el caso; ya que son personas de gran influencia en los centros poblados.</p> <p>Se tiene las siguientes precisiones respecto al procedimiento:</p> <p>1. ítem 3 Corregir el plazo de información, ya que en el artículo 11 se indica que "la empresa operadora tendrá un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados desde el último día hábil del tercer mes".</p>
<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>	<p>Los comentarios de la empresa operadora han sido evaluados para la reformulación del artículo 11° referido a la instalación con periodo de prueba, cuyo texto contiene mayores precisiones sobre los plazos y condiciones de dicho periodo, razón por la que se ha considerado conveniente eliminar el presente anexo.</p>
<p><b>Versión Final Anexo 07</b></p>	<p>El presente anexo ha sido eliminado.</p>

<b>Anexo 08</b>	<b>Formato para la actualización de teléfonos y localidades</b>	
<b>Comentarios recibidos</b>	<b>GILAT</b>	<p>Cambiar el término arrendatario por emprendedor en las columnas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Nombre completo del arrendatario"</li> <li>• "DNI del arrendatario"</li> </ul>
<b>Posición del OSIPTEL</b>	<p>Tomando en cuenta la finalidad del presente Reglamento y la experiencia recogida por OSIPTEL se han simplificado los reportes. De ese modo, la forma de reportar respecto del comportamiento que genere el hecho de la prestación del servicio en los centros poblados rurales, que implica la actualización o modificaciones que se realicen en cada centro poblado, y la información que contenga se tomará como parte de las ocurrencias en general.</p> <p>Las acreditaciones serán presentadas por las empresas operadoras para excluir el tiempo sin disponibilidad, conforme lo establece el Reglamento.</p> <p>En consecuencia, el presente anexo ha sido incluido como parte del nuevo Anexo 04, por lo que corresponde su eliminación.</p>	
<b>Versión Final Anexo 08</b>	<p>El presente Anexo ha sido eliminado y el requerimiento al cual hacía alusión ha sido incorporado, con las respectivas modificaciones, en el nuevo Anexo 04: Formatos del Reporte de Ocurrencias.</p>	
<b>Anexo 09</b>	<b>Formato para la remisión de desabastecimiento de tarjetas de pago</b>	
<b>Comentarios recibidos</b>	<b>GILAT</b>	<p>Definir las columnas "Solicitud" y "Problema" y "Producto"</p> <p>El Estado debe poner énfasis en políticas orientadas al acceso universal y por ende a la promoción del servicio de telecomunicaciones en zonas más alejadas y de menores ingresos como las zonas rurales y lugares de preferente interés social.</p> <p>Dentro de dicho marco se encuentra que el Estado, a través del Organismo Regulador OSIPTEL, promueva normas que incentiven el aumento de la penetración en las zonas rurales, es decir la instalación de nuevos teléfonos públicos, así como la citada entidad dentro de su función fiscalizadora establezca indicadores de calidad y/o continuidad que garanticen que los servicios prestados en dichas áreas operen en óptimas condiciones.</p> <p>En contexto, debemos partir por el principios que todos los agentes tenemos objetivos alineados como es que los pobladores rurales se beneficien con la prestación de los servicios, de esa forma el Estado cumple con su labor de promoción y desarrollo social y el operador genera sus ingresos a través de la prestación adecuada de sus servicios.</p> <p>Es así que consideramos que en general la regulación no debe constituirse en un inhibidor de la ampliación de cobertura de cualquier servicio público de telecomunicaciones sino por el contrario promoverla, puesto como señaláramos en el párrafo precedente es interés de los operadores prestar sus servicios en las mejores condiciones.</p> <p>Ahora bien, como no escapa al conocimiento de su representada, los operadores rurales debemos prestar nuestros servicios, en condiciones muchas veces desfavorables como es el caso de: i) baja densidad poblacional, ii) infraestructura de servicios inexistente, iii) deficiencia de energía y caminos de acceso, iv) geografía adversa, v) condiciones climáticas desfavorables, vi) presencia de desastres naturales, vii) actos de vandalismo, viii)</p>

		<p>robos , ix) población con bajo poder adquisitivo, entre otros, las cuales consideramos deben tomarse en cuenta al momento de verificar el cumplimiento de la normativa.</p> <p>Atendiendo a ello, consideramos que el reglamento solo debe tener como objetivo principal es de la continuidad del servicio.</p>
<b>Posición del OSIPTEL</b>		<p>Respecto de los Comentarios de GILAT, tomando en cuenta la finalidad del presente Reglamento y la experiencia recogida por OSIPTEL es de resaltar los aspectos indicados. En ese sentido se han simplificado los reportes para que, de ese modo, la forma de reportar al OSIPTEL respecto de la no disponibilidad del servicio por causa del desabastecimiento de tarjetas en el centro poblado rural sea, como parte de las ocurrencias en general y convirtiendo el reporte de desabastecimiento en un motivo por el cual el TUP o Centro Poblado se encontró Sin Disponibilidad.</p> <p>Las acreditaciones serán presentadas por las empresas operadoras para excluir el tiempo sin disponibilidad, conforme lo establece el Reglamento.</p> <p>En consecuencia, el presente Anexo ha sido incluido como parte del nuevo Anexo 04 por lo que corresponde su eliminación.</p>
<b>Versión Final Anexo 09°</b>		<p>El presente Anexo ha sido eliminado y el requerimiento al cual hacía alusión ha sido incorporado, con las respectivas modificaciones, en el nuevo Anexo 04: Formatos del Reporte de Ocurrencias.</p>