

Instructivo técnico para la supervisión de la Disponibilidad del Servicio de Telefonía de Uso Público en centros poblados rurales y lugares de preferente interés social, de acuerdo a las obligaciones establecidas en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

I. OBJETIVO

Establecer el instructivo técnico para la supervisión de las obligaciones referidas a la “Disponibilidad del Servicio de Telefonía de Uso Público en centros poblados rurales y lugares de preferente interés social” (en adelante, Disponibilidad TUP), de acuerdo a las obligaciones establecidas en los artículos 3-A, 3-B, 3-C y 3-D del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Calidad), aprobado mediante la Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

II. DISPOSICIONES GENERALES

1. Alcance

- La supervisión del indicador de Disponibilidad TUP desarrollado en el presente instructivo, será aplicable a las empresas operadoras que cuentan con concesión para brindar el servicio del Servicio de Telefonía Fija, en la modalidad de Teléfonos de Uso Público en centros poblados rurales y lugares de preferente interés social, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1° del Reglamento de Calidad.

2. Definiciones

- 2.1. Año calendario:** Para efectos de la disponibilidad de los teléfonos públicos rurales, se considera como año calendario al período de tiempo de doce (12) meses consecutivos, iniciado desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del mismo periodo.
- 2.2. Hora completa:** Unidad de tiempo que consta de sesenta (60) minutos. No se consideran los conjuntos de minutos que sean de menor cantidad o fracciones de hora.
- 2.3. Local:** Establecimiento donde se encuentra el teléfono de uso público y se atiende o brinda el servicio al público.
- 2.4. Régimen de Disponibilidad:** Se denomina así al servicio de telefonía de uso público del centro poblado rural que se encuentra dentro del alcance del Reglamento de Calidad.
- 2.5. Servicio de telefonía de uso público:** Es el servicio prestado mediante equipos terminales telefónicos de uso público, inalámbricos o alámbricos, que permiten al público en general realizar y recibir 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 Reglamento de Calidad.

2.6. Situaciones de emergencia: Cualquier suceso capaz de afectar la actividad cotidiana de un centro poblado rural, pudiendo generar víctimas o pérdidas materiales, o cuando el poder ejecutivo decreta un estado de emergencia.

2.7. Teléfono de uso público: Equipo Terminal telefónico de cualquier tipo de tecnología que se encuentra a disposición del público en general, permitiendo generar y recibir llamadas y a través del cual la empresa operadora permite la prestación del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales.

Para efectos del presente reglamento, entiéndase Teléfono de Uso Público o Teléfono Público indistintamente.

2.8. Tiempo Sin Disponibilidad: Horas que dentro del horario de atención, el teléfono de uso público se encuentra sin disponibilidad en forma continua o alternada.

2.9. Horario de atención: Horario establecido en un local, de acuerdo a lo señalado en el artículo 3-B° del Reglamento de Calidad.

III. FUENTES DE INFORMACIÓN PARA LA EVALUACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA DE USO PÚBLICO.

Para la evaluación del cumplimiento de la Disponibilidad TUP, se considera la siguiente información:

1. Las acciones de supervisión en campo o remotas realizadas por representantes del OSIPTEL para verificar la disponibilidad del servicio TUP en los centros poblados rurales.
2. El horario de atención correspondiente al servicio de telefonía de uso público por cada centro poblado rural.
3. Los Reportes de Tráfico, Ocurrencias y Actualizaciones, remitidos por la empresa operadora, de acuerdo a lo establecido en el artículo 3-D° del Reglamento de Calidad.
4. Los requerimientos de información realizados a las empresas operadoras, así como, las comunicaciones remitidas por la empresa operadora como parte de sus obligaciones, en el marco del cumplimiento del Reglamento de Calidad y la normativa aplicable.

IV. CRITERIO TÉCNICO PARA EVALUAR Y VERIFICAR EL HORARIO DE ATENCIÓN.

Para la verificación de lo establecido en el artículo 3-B° del Reglamento de Calidad, respecto al horario de atención, se considera lo siguiente:



- Las acciones de supervisión en campo, efectuadas por representantes del OSIPTEL, en los centros poblados rurales donde se encuentran instalados los teléfonos de uso público de la empresa operadora.
- El horario de atención correspondiente al servicio de telefonía de uso público por cada centro poblado establecido para el periodo de evaluación.
- Los requerimientos de información realizados por el OSIPTEL a la empresa operadora, así como las comunicaciones remitidas por ésta como parte de sus obligaciones en el marco del cumplimiento del Reglamento de Calidad y la normativa aplicable.

Cabe señalar que en el Anexo 6 del Reglamento de Calidad, “ANEXO N° 6: ACTUALIZACIÓN DE TELÉFONOS Y CENTROS POBLADOS RURALES AL xx/xx/xxxx”, se establece que para los casos de cambio de horario de atención, la empresa operadora deberá solicitar su aprobación diez (10) días hábiles antes del inicio del periodo anual, sin perjuicio de incorporarlo en sus actualizaciones.

V. CRITERIOS TÉCNICOS PARA DETERMINAR SI EL SERVICIO DE TELEFÓNIA DE USO PÚBLICO SE ENCUENTRA SIN DISPONIBILIDAD.

1. Se entiende que el servicio se encuentra sin disponibilidad cuando, a través de una acción de supervisión por parte del OSIPTEL y/o declaración de la empresa operadora, se presenten los siguientes supuestos:

- Cuando durante el horario de atención, el teléfono de uso público no pueda utilizarse para recibir o generar llamadas por factores relativos a su operatividad.
- Si la empresa operadora desmonta su teléfono público del lugar de instalación o se dé la devolución del teléfono público por parte del encargado, salvo que se disponga su retiro.

2. El tiempo sin disponibilidad por cada teléfono de uso público se computará desde la fecha y hora que ha registrado la empresa operadora en el reporte o desde que dicha circunstancia es verificada por el OSIPTEL hasta la fecha y hora que la empresa operadora reporte como cese de dicha condición, debiendo estar debidamente sustentada, y/o ésta sea verificada por el OSIPTEL.

3. Para los casos en que el OSIPTEL tome conocimiento de un servicio sin disponibilidad y la empresa operadora no pudiese determinar la fecha de inicio del tiempo sin disponibilidad, se considerará la fecha en que el OSIPTEL tomó conocimiento.

4. La falta de disponibilidad del servicio cuyo origen es una situación de caso fortuito, fuerza mayor o circunstancias fuera del control de la empresa operadora, así como por trabajos de mantenimiento preventivos, mejoras tecnológicas y/o de reubicación de servicio, debidamente acreditados, no serán contabilizados para el cálculo del tiempo sin disponibilidad.



5. Los trabajos de mantenimiento preventivo no podrán tener una duración mayor a doce (12) horas, y para el caso de mejoras tecnológicas en su infraestructura y/o reubicación del teléfono de uso público por cambio del encargado, el plazo no podrá exceder los quince (15) días calendario.

VI. CRITERIOS TÉCNICOS PARA LA EXCLUSIÓN DEL TSD.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 3-D° del Reglamento de Calidad, 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.

Asimismo, 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.

En el Anexo 1, del presente instructivo se muestra un listado sobre los documentos de acreditación para evaluar si el tiempo sin disponibilidad del servicio se debió a una causa no imputable. Sin perjuicio de ello, la empresa operadora podrá remitir otros medios probatorios contemplados en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG).

En todos los casos, se evaluará que la empresa operadora haya actuado con diligencia, entendiendo a ésta como la adopción de medidas adecuadas para garantizar la restitución del servicio de telefonía de uso público rural.

VII. CRITERIOS TÉCNICOS PARA DETERMINAR EL TIEMPO SIN DISPONIBILIDAD DEL CENTRO POBLADO RURAL (TSD [CCPP]).

Para determinar cuándo el centro poblado rural se encuentra sin disponibilidad, durante un año calendario, se realiza lo siguiente:

- Se identifica los teléfonos de uso público, cuyo servicio se haya encontrado sin disponibilidad.
- Se identifica que la condición sin disponibilidad esté circunscrita dentro del horario de atención establecido para el centro poblado.
- Se coteja el tiempo sin disponibilidad en el cual los teléfonos de uso público de un centro poblado han coincidido y se determina si en conjunto la cantidad de teléfonos sin disponibilidad superan el 50% de los teléfonos del centro poblado.

En los casos en que la empresa haya reportado que solo cuenta con un teléfono de uso público en el centro poblado, el tiempo sin disponibilidad del centro poblado es igual al tiempo sin disponibilidad de dicho teléfono.



Una vez que se tienen estos datos es posible obtener el tiempo sin disponibilidad del centro poblado (TSD_[CCPP]), de acuerdo a la formula indicada en el Anexo 3 del Reglamento de Calidad:

TSD	Tiempo sin disponibilidad (TSD) Definición: La disponibilidad del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales y lugares de preferente interés social está definida como la proporción de tiempo, en cada año calendario, que el servicio brindado por la empresa operadora está operativo en cada centro poblado rural y/o lugar de preferente interés social. Se considera un centro poblado rural sin disponibilidad si más del cincuenta por ciento (50%) de los teléfonos de uso público que deben estar instalados, se encuentran sin disponibilidad. El tiempo sin disponibilidad del centro poblado rural será calculado en horas completas, sobre la base de la disponibilidad durante el horario de atención de los teléfonos de uso público. Para efectos del cálculo de las horas del centro poblado rural sin disponibilidad, se consideran únicamente aquellos teléfonos de uso público que al menos durante su horario de atención en un día calendario, estuvieron sin disponibilidad.
	Fórmula: $TSD_{[CCPP]} = \sum_{i=1}^n T_i$ Donde: T_i es la duración del tiempo sin disponibilidad, medido en horas, del i-ésimo evento.

El tiempo sin disponibilidad del centro poblado rural (TSD_[CCPP]), será calculado en horas completas, sobre la base de la disponibilidad durante el horario de atención de los teléfonos de uso público, de acuerdo a la fórmula establecida en el Anexo 3 del Reglamento de Calidad.

Para efectos del cálculo de las horas del centro poblado rural sin disponibilidad, se consideran únicamente aquellos teléfonos de uso público que al menos durante su horario de atención en un día calendario, estuvieron sin disponibilidad.

VIII.

CRITERIOS TÉCNICOS PARA EL CÁLCULO DEL PORCENTAJE DEL TIEMPO SIN DISPONIBILIDAD DEL CENTRO POBLADO RURAL (%TSD)

El porcentaje del tiempo sin disponibilidad del centro poblado (%TSD) es igual al tiempo sin disponibilidad del centro poblado (TSD_[CCPP]), sobre el total de horas del horario de atención establecido para el centro poblado rural durante un año calendario.

El valor por centro poblado se obtiene utilizando la fórmula establecida en el Anexo 3 del Reglamento de Calidad.

%TSD	Porcentaje del Tiempo sin disponibilidad (%TSD) Definición: El porcentaje del tiempo sin disponibilidad del centro poblado (%TSD_[CCPP]) es igual al tiempo sin disponibilidad del centro poblado, sobre el total de horas del horario de atención establecido para el centro poblado rural durante un año calendario. Fórmula: $\%TSD_{[CCPP]} = \left(\frac{TSD_{[CCPP]}}{\text{Tiempo Total}} \right) \times 100\%$ El Tiempo de disponibilidad total (Tiempo Total) se calcula con la siguiente fórmula: $\text{Tiempo Total} = HA * AC$ Donde: HA es el horario de atención establecido para el centro poblado en horas enteras. Todas las fracciones de hora en las evaluaciones serán tomadas, en todo caso, en favor de la empresa operadora. AC es el año calendario en días, que podría ser 365 o 366 en el caso de los años bisiestos.
------	---

En el artículo 3-A° del Reglamento de Calidad se establece que el %TSD de un centro poblado no puede ser mayor al ocho por ciento (8%) en un año calendario.



Anexo N° 1: Listado Referencial de los Medios Probatorios que podría remitir la empresa operadora para la evaluación de la exclusión del Tiempo sin Disponibilidad referidos a otro tipo de eventos

Ref.	Evento que origina el tiempo sin disponibilidad (TSD)	Descripción
1	Interrupción del servicio portador.	1. Reporte de avería efectuado a la empresa portadora, indicando su código y fecha de reporte, duración del TSD, por causa de la interrupción del servicio portador, asimismo, la descripción de los hechos que originaron el TSD.
2	Interrupción de energía eléctrica.	1. Reporte de avería efectuado a la empresa de servicio de fluido eléctrico, indicando código y fecha de reporte, el tiempo que duró el TSD por causa de la interrupción de la energía eléctrica, asimismo, la descripción de los hechos que originaron el TSD.
3	Reparación del equipamiento.	1. Boleta de servicio. 2. Documentos adicionales que acrediten que el equipamiento ha sido reparado efectivamente: (grabaciones de audio o video y fotografías)
4	Desabastecimiento de medios de pago distintos de monedas	1. Constancia (documento escrito y/o grabaciones de audio o video) que acredite el abastecimiento de tarjetas y/o de medio de pago distintos de monedas, emitida por el encargado de atender el servicio. 2. Documentos adicionales que acrediten el abastecimiento efectivo de medios de pago distintos de monedas (facturas, códigos de las tarjetas, tráfico, etc.) 3. Registro de la plataforma de prepago.
5	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.	1. Para cada uno de los casos, se deberá remitir comunicación al OSIPTEL señalando el trabajo a realizar, según corresponda. 2. Boleta de servicio, suscrita en el centro poblado rural con el encargado de atender el servicio. 3. Conjuntamente con la boleta de servicio, la empresa operadora podrá remitir la información que acredite fehacientemente la realización del mantenimiento preventivo dentro del tiempo establecido; las mejoras tecnológicas en su infraestructura. En caso que por el mantenimiento preventivo se genere tiempo sin disponibilidad, éste se señalará en la boleta de servicio, indicando su inicio y fin. 4. Para los casos de la reubicación del teléfono de uso público por cambio del encargado de atender el servicio, la boleta de servicio consignará, número telefónico, la fecha de cambio, nombre, apellidos y DNI del nuevo encargado y la dirección (coordenadas geográficas y referencias) del local de atención y contrato con el nuevo encargado.

TSD: Tiempo sin disponibilidad

Notas:

- Los documentos escritos, grabaciones de audio o video así como las fotografías remitidas deberán contener la información mínima según lo dispuesto en el Anexo N° 2 del presente documento.



Anexo N° 2: Información mínima que deben contener los medios probatorios remitidos por la empresa operadora

Ref.	Medio Probatorio y/o documentos de sustento	Información mínima
1.	Documento escrito emitido por autoridad competente, representante de la EO, persona notable del centro poblado o tercero a fin de acreditar un evento.	1. Nombres y apellidos completos de quien suscribe el documento, de ser una autoridad competente o representante de la EO precisar el cargo, de ser persona notable precisar la profesión o cargo que ejerce en el centro poblado. 2. Número de documento de identificación oficial (DNI, Carnet de Extranjería o Pasaporte) de quien suscribe el documento. 3. Firma o huella digital de ser el caso y sello si lo tuviese. 4. Fecha de expedición del documento (no debería ser mayor a 90 días calendarios de la fecha del evento que originó el TSD). 5. Descripción clara y detallada del evento, precisando la fecha y hora de inicio y fin. 6. Descripción del lugar donde se presentó el evento, con identificación de las coordenadas geográficas (de ser el caso), centro poblado, distrito, provincia, departamento. 7. Número de los teléfonos rurales afectados. 8. Anexos que sustenten la descripción y documentos pertinentes dirigidos a formar convicción.
2	Grabación de audio y/o video en la que se deje constancia de una declaración emitida por autoridad competente, representante de la EO o tercero, a fin de acreditar un evento. La EO bajo su responsabilidad, deberá comunicar a las personas participantes, que sus conversaciones están siendo grabadas.	1. Introducción por parte de la EO, en la que se indique: • Nombre y apellidos de quien realiza la grabación, • Número de documento de identificación oficial (DNI, Carnet de Extranjería, o Pasaporte), • Lugar y fecha de nacimiento. • En el caso de grabación de llamadas indicar el número telefónico del cual realiza la llamada. • Motivo de dicha grabación • Fecha y hora del inicio de la grabación. 2. Los participantes deberán indicar: • Nombres y apellidos. • Número de documento de identificación oficial (DNI, Carnet de Extranjería, o Pasaporte), • Lugar y fecha de nacimiento. • En el caso de grabación de llamadas indicar el número telefónico del cual se comunica. • El participante deberá indicar la fecha y hora en que se realiza la grabación. • El centro poblado, distrito, provincia y departamento en que se encuentra. • El centro poblado, distrito, provincia y departamento afectado. 3. Consulta por parte de la EO y respuesta del participante: • Detalles del evento que dio origen al TSD del servicio y/o teléfono; así como su situación a la fecha de la grabación. • La fecha de inicio del evento que dio origen al TSD y de ser el caso, la fecha de la reposición o término del TSD. • Número del o los teléfonos públicos rurales afectados. 4. En el caso de grabación de llamadas a través de audio y/o video, la E.O deberá entregar, en archivo electrónico, el CDR de la llamada.
3	Fotografías	1. Formato digital o impreso. 2. Todas las fotografías deben indicar las coordenadas geográficas, fecha y hora de origen de la fotografía.
4	Reporte o publicación de evento en medios de comunicación	1. Descripción clara y detallada del evento, precisando la fecha y hora de inicio y fin. 2. Descripción del lugar donde se presentó el evento, centro poblado, distrito, provincia, departamento. 3. Fecha de emisión de la publicación o reporte en medios de comunicación.

TSD: Tiempo sin disponibilidad

EO: Empresa Operadora

