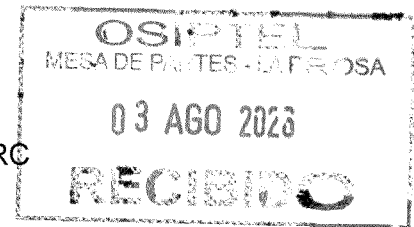


CARTA N° 001-2026-CC/OSIPTEL-MFAF



SEÑOR: Director de Políticas Regulatorias y Competencia - DPRC

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted en mi condición de miembro del Consejo Consultivo de OSIPTEL, en relación a la propuesta de modificación del **Reglamento de Calidad**, específicamente respecto a la diferenciación de mediciones en entornos *indoor* y el nuevo esquema de compensaciones para servicios móviles.

Si bien reconozco los avances de la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia en transparentar el desempeño de la red en interiores y en establecer un factor resarcitorio ante interrupciones, tras un análisis detallado desde la perspectiva de la defensa del consumidor, cumplo con presentar las siguientes observaciones críticas a fin de que sean evaluadas antes de la aprobación final de la norma:

1. Sobre la exclusión del ámbito rural en el esquema de compensaciones

La propuesta técnica limita el alcance de las compensaciones exclusivamente a usuarios en zonas urbanas, argumentando la necesidad de proteger la sostenibilidad de la inversión en zonas rurales. Al respecto, considero que esta distinción crea una brecha de protección jurídica injustificada. El usuario rural, que suele enfrentar mayores retos de conectividad, queda en una situación de vulnerabilidad al no contar con un mecanismo disuasorio que obligue a las operadoras a garantizar la continuidad del servicio en dichas zonas. Se recomienda establecer una implementación gradual para el sector rural en lugar de una exclusión total.

2. Sobre el factor multiplicador de compensación (1.32)

Se observa con preocupación que el factor propuesto de **1.32** para servicios móviles es significativamente inferior al establecido para el servicio de internet fijo (que oscila entre 2.5 y 4). Dado que en la actualidad el servicio móvil es la principal herramienta de trabajo, educación y salud para millones de peruanos, el perjuicio de una interrupción no es menor al de un servicio fijo. Un factor de 1.32 resulta insuficiente para resarcir el impacto real en el consumidor y no representa un incentivo económico lo suficientemente fuerte para que las empresas operadoras extremen sus medidas de mantenimiento preventivo.

3. Sobre el carácter meramente informativo de las mediciones *indoor*

Si bien es un acierto técnico medir el desempeño en interiores (donde se cursa el 80% del tráfico), la propuesta señala que estas mediciones serán solo para "fines de información". Considero que, para que esta modificación tenga un

impacto real en la calidad, OSIPTEL debe establecer una hoja de ruta clara para transitar de la etapa informativa a la etapa sancionable, definiendo estándares mínimos de calidad en interiores que las operadoras deban cumplir progresivamente.

4. Sobre la metodología de cálculo basada en servicios alternativos

El cálculo del factor de compensación se basa en el costo de acceder a servicios alternativos (como internet fijo o satelital). Esta premisa ignora que, ante una caída de red móvil, el consumidor promedio no tiene la capacidad inmediata de contratar un servicio alternativo para cubrir una emergencia de pocas horas. Por tanto, el factor debería considerar también el "costo de oportunidad" y el perjuicio causado por la falta de movilidad de la comunicación, y no solo el costo prorrateado de una renta mensual alterna.

En conclusión, solicito a su despacho que estas observaciones sean derivadas a las áreas técnicas correspondientes para fortalecer la propuesta normativa, garantizando que el nuevo Reglamento de Calidad no solo sea técnicamente sólido, sino socialmente justo y equitativo para todos los usuarios a nivel nacional.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

02 de agosto del 2026



Leonor Miguel F. Alacrina Flores
CERSIM N° 152

Miembro del Consejo Consultivo

OSIPTEL