

Ana Claudia Quintanilla
Gerente de Estrategia Regulatoria
Dirección de Regulación

13301-2017/S60
OSIPTEL

2017 AGO -4 PM 4: 13

RECIBIDO

Telefonica

Lima, 4 de agosto de 2017

TP-2364-AG-GER-17

Señor
SERGIO CIFUENTES CASTAÑEDA
Gerente General
OSIPTEL
Presente.-

Asunto: Comentarios al Proyecto de OSIPTEL con la inclusión a las Facilidades Complementarias del Acceso a los NAP Regionales de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica operado por Azteca


Referencia: Resolución N° 00155-2017-GG/OSIPTEL

De nuestra mayor consideración:

Sirva la presente para saludarle cordialmente y para hacer mención a la Resolución en referencia mediante la cual se dispone para comentarios al proyecto de OSIPTEL con relación a las Especificaciones Técnicas de la Facilidad Complementaria de Acceso a los NAP Regionales de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica. Al respecto, les remitimos nuestros comentarios para su revisión dentro del plazo otorgado.

Sin otro particular, aprovechamos la ocasión para manifestarle nuestros sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,


Ana Claudia Quintanilla
Gerente de Estrategia Regulatoria
Telefónica del Perú S.A.A

COMENTARIOS AL PROYECTO DE OSIPTEL PARA LA INCLUSIÓN DEL “ACCESO A NAP REGIONAL” A LA OFERTA BÁSICA DE ACCESO DE FACILIDADES COMPLEMENTARIAS AL SERVICIO PORTADOR PROVISTO A TRAVÉS DE LA RED DORSAL NACIONAL DE FIBRA ÓPTICA

Propuesta de OSIPTEL	COMENTARIOS
<p>3. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LA CAPACIDAD INICIAL REQUERIDA Y SOLICITUDES DE INCREMENTO QUE DEMANDE EL OPERADOR SOLICITANTE</p> <p>(...)</p> <p>3.2 En caso EL USUARIO incumpla con los plazos establecidos, se dejará sin efecto el procedimiento, debiendo EL USUARIO realizar una nueva solicitud, y pasar por una nueva factibilidad técnica. No obstante, a solicitud de EL USUARIO, AZTECA PERÚ otorgará prórroga de algún plazo establecido, siempre que la misma haya sido solicitada con un mínimo de cinco (5) días hábiles de anticipación a su vencimiento.</p>	<p>Sobre este punto, teniendo en cuenta que en la Matriz de Comentarios, se ha considerado que la propuesta presentada por nuestra representada (plazo para solicitar le prórroga de hasta un día hábil previo al vencimiento), no corresponde; respetuosamente solicitamos se sirva evaluar la reformulación del artículo bajo comentarios a fin que el plazo para solicitar una ampliación de plazo sea hasta 3 días hábiles antes del vencimiento del plazo inicialmente otorgado.</p> <p>Lo anterior, dado que consideramos que el plazo previo de cinco días de anticipación a la fecha de vencimiento es excesivamente previo para que se pueda determinar la necesidad de contar con un plazo adicional.</p>
<p>5. PRUEBAS TÉCNICAS</p> <p>(...)</p> <p>5.3 Una vez finalizado los siete (7) días hábiles, cualquier nuevo requerimiento por parte de EL USUARIO deberá ser tramitado mediante una solicitud formal de servicio, sujeto a una nueva factibilidad.</p>	<p>Con relación al tratamiento que se le quiere dar de “nueva facilidad” a solicitudes de pruebas fuera del plazo, consideramos que con la finalidad de optimizar el procedimiento y que este se desarrolle en un marco de celeridad, en el supuesto que EL USUARIO no ha visto necesario realizar alguna observación relacionada al desempeño y funcionamiento del servicio, sino a temas relacionados con operación y mantenimiento del mismo servicio, cualquier solicitud fuera del plazo sobre este punto no debe tratarse como “nuevo requerimiento”; por ello, no debe estar sujeto a una nueva evaluación de factibilidad técnica, sino debería considerarse como parte del servicio ya instalado.</p>

7. Procedimiento para la operación, mantenimiento y gestión de averías.

7.1 Incidencias y averías: **AZTECA PERÚ** podrá interrumpir la Facilidad Complementaria contratada por **EL USUARIO**, sin que ello importe una modificación de las condiciones originales de prestación del servicio.

AZTECA PERÚ comunicará por correo electrónico a **EL USUARIO** las razones por las que se tuvo que interrumpir la Facilidad Complementaria y el tiempo en el que se estima que culminarán las acciones de reparación. Dicha comunicación por correo electrónico será realizada dentro de los treinta (30) minutos de haber tomado conocimiento de la falla. De forma adicional al correo electrónico, **AZTECA PERÚ** podrá realizar también la comunicación por escrito a **EL USUARIO**, de considerarlo pertinente.

En forma similar, **EL USUARIO** comunicará por correo electrónico a **AZTECA PERÚ** sobre cualquier falla que pueda afectar su red y/o clientes, así como el tiempo en el que se estima que culminarán las acciones de reparación. Dicha comunicación por correo electrónico será realizada dentro de los 30 minutos de haber tomado conocimiento de la falla. De forma adicional al correo electrónico, **EL USUARIO** podrá realizar también la comunicación por escrito a **AZTECA PERÚ**, de considerarlo pertinente.

Tal como manifestamos en los comentarios a la propuesta de Azteca, nos encontramos de acuerdo en el extremo que cualquier interrupción en el servicio no debe implicar modificaciones a las condiciones originales de la prestación del servicio.

Sin embargo, consideramos relevante que se incluye la precisión lo que sí debe ajustarse es el monto de la retribución [no la forma como se estima, sino el monto que efectivamente deba retribuirse por dicho periodo], dado que este debe estar en función del tiempo que efectivamente se prestó el servicio.

7.4 AZTECA PERÚ cuenta con un centro de atención de servicio a **EL USUARIO** a nivel nacional, ubicado en la ciudad de Lima, denominado CALL CENTER, cuyos números a nivel nacional de recepción de llamadas son el 0 800 00 336 y el 0 800 595.

7.5 Contactos Técnicos de Las Partes. A fin de realizar todas las coordinaciones que resulten necesarias para dar cumplimiento al Procedimiento para la operación, mantenimiento y gestión de averías, Las Partes en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles de instalada la facilidad complementaria designarán a los siguientes contactos:

Por parte de AZTECA PERÚ:

Nombre completo:

Teléfono fijo:

Celular:

Correo electrónico:

Dirección:

Por parte de EL USUARIO:

Nombre completo:

Teléfono fijo:

Celular:

Correo electrónico:

Dirección:

Sobre este punto, reiteramos nuestra posición que a fin de contar con un procedimiento que brinde la celeridad y diligencia necesaria en caso de alguna incidencia en las redes y/o sistemas, se contemple la posibilidad de consignar más de un correo como contacto técnico para cada una de las partes.

Asimismo, se sugiere incluir la posibilidad de además, consignar el correo electrónico de un buzón especializado para la atención de averías [además a un correo de personal], como en nuestro caso la comunicación podría ser a través del buzón del NOC, el cual prioriza la gestión de incidencias.