

MATRIZ DE COMENTARIOS

Comentarios al proyecto de norma que modifica el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Resolución de Consejo Directivo N° 087-2026-CD/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano el 4 de julio de 2026

Comentarios recibidos:

Mediante las siguientes comunicaciones se han presentado comentarios al referido proyecto:

- Carta N° 0075-2026/STPE-LEG de Satelital Telecomunicaciones S.A.C., recibida el 27 de julio de 2026.
- Carta INT-02231-AG-AER-26 de Integratel Perú S.A.A., recibida el 3 de agosto de 2026.
- Carta DMR-CE-2763-26 de América Móvil Perú S.A.C., recibida el 3 de agosto de 2026.
- Carta N° 1360-2026/GL.CDR de Viettel Perú S.A.C., recibida el 3 de agosto de 2026.
- Carta IPT-339-LE-26 de Internet Para Todos S.A.C., recibida el 3 de agosto de 2026.
- Carta N° 001-2026-CC/OSIPTEL-MFAF del Sr. Miguel Felipe Ajalcuña Flores, miembro del Consejo de Usuarios del Osiptel, recibida el 3 de agosto de 2026.

Los comentarios de los interesados se reproducen en forma resumida en el presente documento. No obstante, los mismos son publicados en la sede digital del Osiptel (<https://www.gob.pe/osiptel>) en forma completa.



Firmado digitalmente por VILCHEZ
ROMAN Marco Antonio FAU
20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 24.09.2026 17:10:08 -05:00



Firmado digitalmente por QUIZO
CORDOVA Lennin Frank FAU
20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 24.09.2026 16:03:35 -05:00



Firmado digitalmente por
ARGANDOÑA MARTINEZ Felipe
Daniel FAU 20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 24.09.2026 15:59:09 -05:00

MATRIZ DE COMENTARIOS	
I. ARTÍCULO 1 DEL PROYECTO DE NORMA	
Artículo del proyecto a comentario	Versión final del artículo
Artículo 1. - Modificar los artículos 20, 34 y 52 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 00214-2024-CD/OSIPTEL, en los siguientes términos: “Artículo 20.- Mediciones 20.1. Las mediciones son realizadas por el Osiptel, acorde a los procedimientos de fiscalización aprobados. 20.2. Para fines de información, el Osiptel puede efectuar las mediciones que estime necesarias en un área geográfica dentro del territorio nacional distinta a la señalada en el Reglamento. 20.3. Para fines de información, el Osiptel puede efectuar las mediciones de los indicadores de calidad de red informativos correspondientes a velocidad promedio, tasa de pérdida de paquetes, latencia y variación de latencia, diferenciando entre entornos indoor y outdoor, y para distintas agregaciones geográficas, para lo cual puede utilizar la información recopilada y disponible de los aplicativos colaborativos.” (...)	Artículo 1. - Modificar los artículos 20, 34 y 52 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 00214-2024-CD/OSIPTEL, en los siguientes términos: “Artículo 20.- Mediciones 20.1. Las mediciones son realizadas por el Osiptel, acorde a los procedimientos de fiscalización aprobados. 20.2. Para fines de información, el Osiptel puede efectuar las mediciones que estime necesarias en un área geográfica dentro del territorio nacional distinta a la señalada en el Reglamento. 20.3. Para fines de información, el Osiptel puede efectuar las mediciones de los indicadores de calidad de red informativos correspondientes a velocidad promedio, tasa de pérdida de paquetes, latencia y variación de latencia, diferenciando entre entornos indoor y outdoor, y para distintas agregaciones geográficas, para lo cual puede utilizar la información recopilada y disponible de los aplicativos colaborativos.” (...)

I.1. Respetto de las mediciones de indicadores de calidad de red informativos

Satelital Telecomunicaciones S.A.C.

Comentario recibido

Se incorpora el uso de aplicativos colaborativos sin precisar las herramientas que serán validadas, su margen de error ni la metodología aplicable para distinguir los entornos *indoor* y *outdoor*.

A efectos de salvaguardar los principios de predictibilidad y transparencia, se solicita incorporar una precisión normativa que establezca que dichas fuentes colaborativas tienen carácter referencial e informativo, y que Osiptel deberá publicar previamente la metodología de validación y calibración de dichos aplicativos para evitar asimetrías de información o la imputación errónea de degradaciones de calidad ajenas al control de la red del operador.

Posición del Osiptel

La propuesta normativa tiene por finalidad generar información diferenciada sobre el desempeño del servicio de acceso a Internet móvil en entornos *indoor* y *outdoor* mediante indicadores de calidad de red de carácter informativo. En ese contexto, los aplicativos colaborativos constituyen una fuente complementaria de información que contribuye a la caracterización de la experiencia efectiva de uso de los usuarios.

Por lo tanto, en relación a la necesidad de incorporar un párrafo descriptivo que precise que el uso de las fuentes colaborativas tiene carácter estrictamente referencial e informativo, el numeral bajo comentario ya establece que las mediciones *indoor* que realice el Osiptel serán para fines informativos, por lo que no se considera necesario realizar la precisión que solicita la empresa operadora.

Asimismo, conforme se desarrolla en el Informe que sustenta la propuesta, los aplicativos colaborativos constituyen una fuente complementaria de información que se integra con otras fuentes utilizadas por el Osiptel para la obtención de información sobre el desempeño de los servicios.

Adicionalmente, las mediciones en el numeral 20.3, al tratarse de mediciones de carácter informativo, no constituyen parámetros para la determinación de incumplimientos regulatorios ni generan consecuencias sancionadoras para las empresas operadoras.

Respecto a la solicitud de incorporar en el Reglamento General de Calidad las metodologías de validación, clasificación y calibración de las mediciones, se considera que dichos aspectos corresponden a criterios técnicos y operativos vinculados al

	procesamiento y análisis de la información, los cuales pueden requerir ajustes en función de la evolución tecnológica, la disponibilidad de nuevas fuentes de información y las mejoras metodológicas que puedan implementarse. Por ello, no resulta conveniente establecerlos a nivel reglamentario. Sin perjuicio de ello, y atendiendo a la importancia de la transparencia y la predictibilidad, el Osiptel aprobará las disposiciones vinculadas a la supervisión y medición de los indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet móvil informativos. La incorporación de dichas disposiciones deberá implicar la evaluación y adecuación de los Procedimientos de Fiscalización y Medición de los Indicadores de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, a efectos de contar con un marco normativo claro y coherente. Para ello, le corresponde a este Organismo Regulador establecer las disposiciones vinculadas a la supervisión y medición de los indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet móvil antes del 1 de abril de 2027¹. Asimismo, se reitera que la información generada mediante aplicativos colaborativos tendrá carácter exclusivamente informativo y no será utilizada para determinar incumplimientos regulatorios ni para la imposición de sanciones a las empresas operadoras.
Integratel Perú S.A.A.	
Comentario recibido	Posición del Osiptel
Se solicita que la implementación de mediciones diferenciadas en entornos <i>indoor</i> y <i>outdoor</i> utilizando aplicativos colaborativos debe contar con un protocolo metodológico de validación y depuración de datos previo a la difusión de estos indicadores, el cual debe ser publicada para garantizar predictibilidad regulatoria. Asimismo, indica que los resultados obtenidos podrían verse influenciados por factores ajenos a la red de la	La propuesta normativa tiene por finalidad generar información diferenciada sobre el desempeño del servicio de acceso a Internet móvil en entornos <i>indoor</i> y <i>outdoor</i> mediante indicadores de calidad de red de carácter informativo. Asimismo, durante la Consulta Temprana sobre cobertura y calidad móvil en ambientes <i>indoor</i> , se identificó que el desempeño observado en estos entornos puede estar influenciado por distintos factores externos,

¹ Dicho aspecto es incorporado en la versión final de las Disposiciones Complementarias Finales de la norma, ubicado en la sección III -Disposiciones Complementarias Finales- de la presente Matriz de Comentarios.

empresa operadora, tales como las características constructivas de los inmuebles, interferencias del entorno y las capacidades del equipo terminal (<i>hardware</i>) utilizado por el usuario. En ese sentido, considera necesario que el Osiptel establezca mecanismos que permitan aislar dichas variables y asegurar que la información difundida refleje adecuadamente el desempeño de las redes móviles.	tales como las características constructivas de los inmuebles, las condiciones del entorno y las características de los equipos terminales utilizados por los usuarios. En atención a ello, la propuesta adopta un enfoque informativo, orientado a caracterizar las condiciones de prestación del servicio en espacios interiores. En ese contexto, los aplicativos colaborativos constituyen una fuente complementaria de información que permite conocer la experiencia efectiva de uso del servicio por parte de los usuarios finales. La información obtenida mediante estas fuentes será sometida a procesos de tratamiento, validación, agregación y análisis conforme a criterios técnicos definidos por el Osiptel. No corresponde incorporar en el texto normativo protocolos específicos de validación, depuración, calibración o metodologías particulares de clasificación, dado que estos aspectos responden a criterios técnicos y operativos que pueden requerir ajustes conforme a la evolución tecnológica, la disponibilidad de información y el perfeccionamiento de los mecanismos de medición. Sin perjuicio de ello, y atendiendo a los principios de transparencia y predictibilidad, el Osiptel aprobará las disposiciones vinculadas a la supervisión y medición de los indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet móvil informativos. La incorporación de dichas disposiciones deberá implicar la evaluación y adecuación de los Procedimientos de Fiscalización y Medición de los Indicadores de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, a efectos de contar con un marco normativo claro y coherente. Para ello, le corresponde a este Organismo Regulador establecer las disposiciones vinculadas a la supervisión y medición de los indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet móvil antes del 1 de abril de 2027². Asimismo, corresponde reiterar que la información generada mediante aplicativos colaborativos tendrá carácter exclusivamente informativo y no será utilizada para
--	---

² Dicho aspecto es incorporado en la versión final de las Disposiciones Complementarias Finales de la norma, ubicado en la sección III -Disposiciones Complementarias Finales- de la presente Matriz de Comentarios.

	determinar incumplimientos regulatorios ni para atribuir responsabilidades asociadas a factores externos al desempeño de las redes de las empresas operadoras, sino para complementar la información disponible sobre el desempeño del servicio en distintos entornos de uso.
América Móvil Perú S.A.C.	
Comentario recibido	Posición del Osiptel
Se señala que la única excepción que la normativa contempla para que las mediciones puedan ser realizadas en interiores es únicamente a aquellas realizadas mediante el sistema de medición automatizado y con unas condiciones de intensidad de señal específicamente señaladas en la norma las cuales pueden ser verificadas por las empresas operadoras debido a que se cuentan con el API de recopilación de condiciones ambientales que tiene estrictos parámetros establecidos en el instructivo técnico del sistema de medición automatizado. El intentar extrapolar dichas condiciones a cualquier aplicativo colaborativo (externo) que las empresas no manejan, ni conocen o pueden corroborar la información directamente sobre los mismos, no dota de la transparencia necesaria para que sea admisible dicha posibilidad. El Osiptel no necesita de forma alguna utilizar aplicativos colaborativos de ningún tipo pues ya cuenta con fuentes oficiales como son el Sistema de Medición automatizado debidamente desplegado con todas las empresas operadoras, el cual funciona bajo los estándares emitidos por dicha entidad para poder realizar fiscalizaciones y que le debe dotar de información totalmente fiable y transparente para poder realizar las fiscalizaciones de los indicadores tanto obligatorios como informativos.	1. Sobre el alcance de la propuesta y su relación con los procedimientos de fiscalización. La propuesta normativa tiene por finalidad generar información diferenciada sobre el desempeño del servicio de acceso a Internet móvil en entornos <i>indoor</i> y <i>outdoor</i> mediante indicadores de calidad de red de carácter informativo, establecer obligaciones adicionales para las empresas operadoras. Asimismo, busca complementar la información disponible sobre las condiciones en las cuales los usuarios experimentan el servicio. En ese sentido, la presente propuesta no busca extender el ámbito de aplicación de los procedimientos de fiscalización ni modificar las disposiciones contenidas en los Procedimientos de Fiscalización y Medición de los Indicadores de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobados mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 023-2025-CD/OSIPTEL. Respecto de lo señalado sobre el numeral 9.5.4 de dicho procedimiento, dicha regulación no establece limitación alguna respecto del uso de fuentes complementarias de información para la generación de indicadores de carácter informativo.

La fiscalización de cualquier indicador de calidad, inclusive los informativos, implica que el regulador acceda a información de los abonados para ver cómo se viene prestando el servicio en la actualidad por lo que cualquier medición debe realizarse mediante los medios formales siguiendo los procedimientos de fiscalización contemplados en la Resolución N° 023-2025-CD/OSIPTEL, el pretender realizarlo mediante fuentes no oficiales que no pueden ser verificadas por las empresas operadoras vulneraría a todas luces nuestros derechos como administrados los cuales aplican incluso durante la etapa de fiscalización de los mismos.

En tal sentido, solicitamos que dicha modificación se desestime pues es abiertamente contraria no solo a la política de histórica respecto a la fiscalización de indicadores de calidad al pretender fiscalizar indicadores en un entorno *indoor*, sino que también vulnera las fuentes contempladas para los procedimientos de fiscalización actualmente establecidos en la normativa vigente.

2. Sobre la utilización de aplicativos colaborativos.

Respecto a lo señalado por la empresa operadora sobre la existencia del Sistema Automatizado de Medición y otros mecanismos utilizados por el Osiptel, corresponde precisar que la propuesta no busca sustituir dichas fuentes de información. Conforme se desarrolla en el Informe N° 000149-2026-DPRC/OSIPTEL, el esquema propuesto considera la utilización complementaria de distintas fuentes de información, incluyendo sistemas de monitoreo gestionados por el Osiptel, información reportada por las empresas operadoras y aplicativos colaborativos.

En ese contexto, los aplicativos colaborativos constituyen una fuente complementaria dentro del esquema de análisis del Osiptel y permiten ampliar la información disponible sobre la experiencia efectiva de uso del servicio bajo distintas condiciones de prestación. Asimismo, corresponde señalar que el uso de información proveniente de aplicativos colaborativos no es ajeno a las actividades que actualmente desarrolla el Osiptel para fines informativos. Este tipo de información ya viene siendo utilizado para la generación y difusión de información pública sobre el desempeño del servicio móvil a través de herramientas orientadas a brindar mayor transparencia a los usuarios, a través de herramientas como Checa tu Internet Móvil, por lo que la propuesta normativa se enmarca en una línea de trabajo previamente desarrollada por el Organismo Regulador para complementar la información disponible sobre la experiencia efectiva de uso de los servicios móviles.

La información proveniente de estas fuentes será sometida a procesos de tratamiento, agregación, validación y análisis conforme a criterios técnicos definidos por el Osiptel, permitiendo complementar la información disponible sobre el

	desempeño observado del servicio en distintos entornos de uso. 3. Sobre la transparencia, validación de la información y derechos de los administrados. Respecto a la preocupación relacionada con la transparencia y verificabilidad de la información proveniente de aplicativos colaborativos, corresponde precisar que la información provista mediante dichos aplicativos no será utilizada como mecanismo de fiscalización ni como sustento para determinar incumplimientos regulatorios o imponer sanciones a las empresas operadoras. Asimismo, la información obtenida mediante estas fuentes será sometida a procesos de tratamiento, validación, agregación y análisis conforme a criterios técnicos definidos por el Osiptel, considerando la naturaleza y características propias de este tipo de información. Para dichos efectos, el Osiptel aprobará las disposiciones vinculadas a la supervisión y medición de los indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet móvil informativos. La incorporación de dichas disposiciones deberá implicar la evaluación y adecuación de los Procedimientos de Fiscalización y Medición de los Indicadores de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, a efectos de contar con un marco normativo claro y coherente. Para ello, le corresponde a este Organismo Regulator establecer las disposiciones vinculadas a la supervisión y medición de los indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet móvil antes del 1 de abril de 2027³. En la medida que la información generada mediante aplicativos colaborativos tendrá carácter informativo y no para determinar incumplimientos regulatorios ni imponer sanciones a las
--	---

³ Dicho aspecto es incorporado en la versión final de las Disposiciones Complementarias Finales de la norma, ubicado en la sección III -Disposiciones Complementarias Finales- de la presente Matriz de Comentarios.

	empresas operadoras, ello resulta consistente con la naturaleza de la medida, la cual no incorpora indicadores sujetos a cumplimiento obligatorio ni genera consecuencias sancionadoras. 4. Sobre la necesidad de incorporar la diferenciación <i>indoor/outdoor</i> en el Reglamento. La propuesta normativa responde a una brecha previamente identificada por el Organismo Regulador, siendo que los indicadores de calidad de red de carácter informativo actualmente disponibles no distinguen entre entornos <i>indoor</i> y <i>outdoor</i>, pese a que dichas condiciones pueden influir en el desempeño observado del servicio y en la experiencia efectiva de uso por parte de los usuarios finales. En ese sentido, la incorporación de información diferenciada por entorno permite mejorar la representatividad de la información disponible, fortalecer la transparencia del mercado y contribuir a una mejor comprensión de las condiciones en las cuales se presta el servicio. Asimismo, la propuesta adopta un enfoque informativo, sin establecer obligaciones regulatorias adicionales. De igual manera, la información generada permitirá caracterizar el desempeño del servicio en entornos <i>indoor</i>, constituyéndose en un insumo relevante para el análisis y evaluación robusta de políticas públicas orientadas a mejorar las condiciones de prestación del servicio en espacios interiores, particularmente en lo referido a la planificación urbana, la incorporación de infraestructura de telecomunicaciones en edificaciones, y la promoción de condiciones que faciliten el despliegue eficiente de soluciones de cobertura indoor en el sector construcción y vivienda.
--	--

Viettel Perú S.A.C.	
Comentario recibido	Posición del Osiptel
La pretensión de Osiptel de supervisar la calidad del servicio móvil en entornos <i>indoor</i> desconoce marco normativo vigente, el cual contempla la medición de la cobertura en virtud de parámetros inherentemente exteriores (<i>outdoor</i>). Al respecto, la normativa sectorial y los estándares de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (en adelante, UIT) coinciden en que la validación técnica de las redes se limita formalmente al dominio público vial. Al respecto, la Recomendación ITU-T E.806 contempla de forma directa las mediciones en la vía pública mediante pruebas con vehículos, señalando en sus numerales 6.1.2 y 6.2.2 lo siguiente: 6.1.2 Pruebas en exteriores <i>Las siguientes metodologías recomendadas pueden ayudar al usuario del sistema de seguimiento a:</i> • pruebas con vehículos en movimiento/ambulantes; • medios de realización de pruebas no atendidos; • recopilación de datos de fuentes múltiples. (...) 6.2.2 Realización de pruebas con vehículos en movimiento <i>Las campañas de realización de pruebas de medición con vehículos en movimiento implican procedimientos de programación previa para cumplir el objetivo y el alcance de la campaña. (...) Básicamente, para que una campaña de realización de pruebas con vehículos en movimiento tenga éxito es preciso considerar un tamaño de muestra tal que los datos medidos sean representativos de la población de la región objeto del estudio.</i> (...) <i>(Énfasis y subrayado nuestro)</i>	1. Sobre el alcance de la propuesta y las mediciones en entornos <i>outdoor</i>. La observación parte de considerar que la propuesta normativa busca incorporar mediciones <i>indoor</i> dentro del esquema de fiscalización vigente; sin embargo, dicha interpretación no corresponde al alcance de la modificación propuesta. La propuesta tiene por finalidad generar información diferenciada sobre el desempeño del servicio de acceso a Internet móvil en entornos <i>indoor</i> y <i>outdoor</i> mediante indicadores de calidad de red de carácter informativo, sin establecer obligaciones regulatorias adicionales para las empresas operadoras. En ese sentido, se circunscribe a habilitar la generación de información complementaria de carácter informativo sobre el desempeño del servicio en distintos entornos de uso, con el propósito de complementar la información disponible respecto de las condiciones en las cuales los usuarios finales experimentan el servicio. 2. Sobre el principio de predictibilidad. Con relación a la supuesta vulneración del principio de predictibilidad o de confianza legítima, se debe considerar que la predictibilidad no implica que las entidades no puedan variar o actualizar su normativa en función de las nuevas exigencias, necesidades o problemáticas que surjan. Así, en el Informe que sustenta la norma bajo comentario, se ha justificado la necesidad de contar con información más representativa de las condiciones efectivas en las que los usuarios utilizan los servicios de telecomunicaciones, lo cual resulta fundamental para reducir asimetrías de información en

Asimismo, resulta necesario tomar en consideración lo establecido en el numeral 1.15 del artículo IV del título preliminar del Decreto Supremo N° 006-2026-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), el cual establece lo siguiente:

Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

*1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
(...)*

1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima.- *La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener.*

Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos.

La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.

En ese contexto, pretender evaluar la cobertura en interiores no solo desconoce la naturaleza misma del servicio, sino que constituye una flagrante vulneración al principio de predictibilidad.

el mercado, fortalecer la transparencia y contribuir a que los usuarios adopten decisiones mejor informadas.

Asimismo, la propuesta normativa no modifica los indicadores de calidad exigibles. En cambio, la modificación incorpora la facultad de efectuar mediciones de carácter informativo respecto de determinados indicadores de calidad de red, diferenciando entre entornos *indoor* y *outdoor*, utilizando para ello información disponible a partir de distintas fuentes, incluyendo aplicativos colaborativos.

Nótese que, conforme al numeral 1.5 del artículo IV del título preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2026-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), la autoridad administrativa puede apartarse de sus antecedentes administrativos, por razones que se expliciten por escrito.

Si bien en el presente caso no nos encontramos propiamente en el marco de un procedimiento administrativo, sino en un proceso de emisión normativa, en el informe que sustenta la norma se ha explicitado las razones que justifican la conveniencia y necesidad de realizar la evaluación del desempeño del servicio de acceso a Internet móvil no solo en entornos *outdoor* sino también *indoor*.

Asimismo, la propuesta que plantea el Osiptel ha cumplido con las reglas sobre emisión normativa, en particular aquellas que propician la participación de los interesados, a través de la consulta temprana y mediante la recepción de comentarios al proyecto normativo, a fin de que el público en general tenga conocimiento de la propuesta y pueda realizar los comentarios y aportes que consideren pertinentes.

En ese sentido, no se advierte una afectación al principio de predictibilidad o confianza legítima previsto en el numeral 1.15

Adicionalmente, la medición a través de aplicativos móviles carece de sustento técnico, ya que la propuesta parte de la premisa errada de utilizar datos obtenidos fuera de un entorno controlado, cuya confiabilidad y representatividad se ven afectadas por factores ajenos a la red. Específicamente, los resultados resultan distorsionados por la falta de estandarización en los mecanismos de medición entre operadores y por el sesgo de autoselección inherente a las mediciones realizadas por los propios usuarios. En consecuencia, la difusión de mediciones por operador construidas a partir de datos de fiabilidad discutible, lejos de fortalecer la competencia, puede distorsionarla, al inducir comparaciones inexactas y decisiones de consumo mal informadas. La actuación del Osiptel respecto a la cobertura <i>indoor</i> contraviene abiertamente lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley General de Telecomunicaciones. Al propiciar y convalidar una estructura monopólica, el regulador distorsiona las condiciones del mercado y perjudica injustificadamente a las empresas operadoras. Al respecto, actualmente, el modelo de Host Neutral en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez es operado de forma exclusiva por la empresa Andean Telecom Partners (en adelante, ATP), lo que obliga a las empresas operadoras a someterse a los términos técnicos y económicos impuestos por dicha compañía para prestar servicios en dicha infraestructura a través del sistema DAS. En este escenario, la pretensión de realizar mediciones de calidad <i>indoor</i> y publicar sus resultados, incluso si se califican como puramente informativas podría terminar por implicar un alto riesgo reputacional. Las operadoras que se nieguen a aceptar las condiciones comerciales fijadas por el ATP, al no poder utilizar el sistema DAS, necesariamente registrarán métricas inferiores a las de aquellos operadores que opten por alinearse a los intereses de	del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG toda vez que las decisiones del Osiptel se encuentran debidamente sustentadas y justificadas técnicamente y han sido adoptadas conforme al marco normativo vigente. Respecto de la alegada afectación al principio de predictibilidad, la propuesta no modifica los actuales criterios regulatorios aplicables a la fiscalización de la calidad del servicio ni establece nuevas obligaciones exigibles a las empresas operadoras. No obstante, en la medida que la norma se enfoca en habilitar la generación de información complementaria para fines informativos; con respecto a la calidad del servicio en entornos <i>indoor</i>, en la medida que ello requiere definir aspectos técnicos complementarios, se prevé que la modificación entre en vigencia el 1 de abril de 2027⁴. Para dichos efectos, le corresponde a este Organismo Regulador establecer las disposiciones vinculadas a la supervisión y medición de los indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet móvil informativos antes del 1 de abril de 2027⁵. La incorporación de dichas disposiciones deberá implicar la evaluación y adecuación de los Procedimientos de Fiscalización y Medición de los Indicadores de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, a efectos de contar con un marco normativo claro y coherente. 3. Sobre la utilización de aplicativos colaborativos y la confiabilidad de la información. Respecto a los cuestionamientos relacionados con la confiabilidad, representatividad y comparabilidad de la
--	--

⁴ Dicho aspecto es incorporado en la versión final de las Disposiciones Complementarias Finales de la norma, ubicado en la sección III -Disposiciones Complementarias Finales- de la presente Matriz de Comentarios.

⁵ Dicho aspecto es incorporado en la versión final de las Disposiciones Complementarias Finales de la norma, ubicado en la sección III -Disposiciones Complementarias Finales- de la presente Matriz de Comentarios.

ATP, en dichos recintos. Como resultado, la divulgación pública de tales indicadores distorsionaría el mercado al difundir información poco fiable al usuario, perjudicando a aquellos operadores que lejos de resultar ineficientes en su cobertura, se ven negativamente afectados al negarse a participar en el fortalecimiento de una figura evidentemente monopólica.

información proveniente de aplicativos colaborativos, corresponde precisar que dichos aplicativos no constituyen una fuente destinada a reemplazar los mecanismos de medición utilizados por el Osiptel para fines de fiscalización. Por el contrario, constituyen una fuente complementaria dentro del esquema de medición del Osiptel que permite caracterizar la experiencia de uso del servicio por parte de los usuarios finales y complementar la información disponible sobre el desempeño observado bajo distintas condiciones de prestación.

Asimismo, la utilización de aplicativos colaborativos forma parte de un esquema complementario de generación de información que considera distintas fuentes y procesos de tratamiento, validación, agregación y análisis, permitiendo contextualizar la información obtenida y gestionar las limitaciones propias de cada fuente individual. En ese sentido, la información generada mediante aplicativos colaborativos tendrá carácter exclusivamente informativo y no será utilizada para determinar incumplimientos regulatorios, imponer sanciones ni atribuir responsabilidades a las empresas operadoras.

4. Sobre la utilidad de la medida.

La finalidad de la propuesta no consiste en establecer obligaciones de despliegue de infraestructura ni determinar directamente decisiones de inversión de las empresas operadoras. Su objetivo es mejorar la disponibilidad y representatividad de la información sobre el desempeño observado del servicio bajo distintos escenarios de uso, fortaleciendo la transparencia y permitiendo una mejor comprensión de la experiencia de los usuarios.

Asimismo, la información generada revelará objetivamente el desempeño del servicio en entornos *indoor*, constituyendo un insumo relevante para el análisis y evaluación robusta de políticas públicas y eventuales medidas orientadas a promover

	mejores condiciones de prestación de los servicios móviles en espacios interiores. 5. Sobre los riesgos reputacionales y la interpretación de resultados <i>indoor</i>. Respecto al posible riesgo reputacional señalado por la empresa operadora, corresponde precisar que la diferenciación entre entornos <i>indoor</i> y <i>outdoor</i> busca precisamente evitar que condiciones de prestación distintas sean reflejadas mediante resultados agregados que no permitan una adecuada interpretación de la información. En ese sentido, la diferenciación por entorno permite caracterizar de manera más precisa el desempeño observado del servicio en cada escenario de uso, considerando que las condiciones específicas del lugar donde se utiliza el servicio pueden influir en la experiencia percibida por los usuarios. Asimismo, la información generada mediante aplicativos colaborativos tendrá carácter informativo y será analizada considerando las características y limitaciones propias de las fuentes utilizadas. En consecuencia, su finalidad es complementar la comprensión del desempeño observado del servicio en distintos entornos de uso, sin que ello implique la atribución de incumplimientos regulatorios, responsabilidades regulatorias o consecuencias sancionadoras para las empresas operadoras. Por otro lado, con relación a que la actuación del Osiptel respecto a la cobertura <i>indoor</i> contraviene abiertamente lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley General de Telecomunicaciones al propiciar y convalidar una estructura monopólica, se debe tener en cuenta que el cuestionamiento de la empresa operadora hace referencia a un caso particular, referido al modelo de Host Neutral en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez operado de forma exclusiva por la empresa Andean Telecom Partners, que no puede
--	---

	ser utilizado para extrapolar conclusiones generales y muchos menos para afirmar la vulneración de normas de competencia. Asimismo, el Osiptel no ha convalidado dicho modelo de prestación de servicios, en tanto este se ha implementado en el marco de contratos que no se encuentran bajo competencia de este Organismo Regulador. En ese sentido, mediante la norma propuesta no se busca propiciar o convalidar conductas anticompetitivas, sino verificar las condiciones efectivas en que el usuario recibe el servicio, lo cual es relevante para contribuir en la elaboración de políticas públicas para el sector vivienda y construcción consideren la solución o atenuación de la calidad de las telecomunicaciones en espacios <i>indoor</i>.
Internet Para Todos S.A.C.	
Comentario recibido	Posición del Osiptel
IPT señala que, si bien considera razonable que el Osiptel genere información diferenciada sobre el desempeño del servicio móvil en entornos <i>indoor</i> y <i>outdoor</i>, la principal observación se encuentra en la metodología que será utilizada para obtener, clasificar, procesar y publicar la información. La Exposición de Motivos señala que los criterios para identificar si una medición corresponde a un entorno <i>indoor</i> u <i>outdoor</i> formarán parte de los procesos de tratamiento y análisis del Osiptel y que, por ello, no resultaría necesario desarrollarlos a nivel reglamentario. Sin embargo, esta conclusión no guarda plena correspondencia con el objetivo de transparencia que sustenta la propuesta, considerando que los resultados podrán ser utilizados para comparar el desempeño del servicio entre operadores, entornos y distintas agregaciones geográficas. Asimismo, tratándose de aplicativos colaborativos, las mediciones no provienen necesariamente de una muestra	1. Sobre la metodología y transparencia de las mediciones <i>indoor/outdoor</i>. La propuesta normativa tiene por finalidad generar información diferenciada sobre el desempeño del servicio de acceso a Internet móvil en entornos <i>indoor</i> y <i>outdoor</i> mediante indicadores de calidad de red de carácter informativo. Los aplicativos colaborativos constituyen una fuente complementaria dentro del esquema de medición del Osiptel y permiten generar información adicional sobre la experiencia efectiva de uso del servicio por parte de los usuarios finales. La información proveniente de dichas fuentes será sometida a procesos de tratamiento, validación, agregación y análisis conforme a criterios técnicos definidos por el Osiptel. Para dichos efectos, le corresponde a este Organismo Regulador establecer las disposiciones vinculadas a la supervisión y medición de los indicadores de calidad del servicio de acceso

diseñada y controlada por el regulador, sino de pruebas efectuadas voluntariamente por los usuarios desde equipos, ubicaciones y condiciones de uso heterogéneas. Los resultados pueden verse afectados por el modelo y configuración del terminal, la tecnología y banda de frecuencia utilizada, la ubicación exacta del usuario dentro del inmueble, los materiales de construcción, la distancia respecto de la estación base, la congestión local y la precisión con la que el aplicativo determina si la medición fue realizada efectivamente en un espacio interior o exterior. El propio AIR reconoce que el desempeño <i>indoor</i> se encuentra influenciado por factores estructurales ajenos al control de las empresas operadoras y que, por ello, corresponde adoptar inicialmente un enfoque gradual y no vinculante. En tal sentido, el carácter informativo de las mediciones no elimina la necesidad de asegurar que los resultados publicados sean representativos, trazables y comparables. La difusión de promedios o rankings contruidos sobre muestras desiguales podría generar conclusiones que no reflejen las condiciones reales de prestación, especialmente cuando las mediciones se concentren en determinadas ciudades, tecnologías, bandas, equipos terminales o zonas de alta densidad. Lo anterior adquiere especial relevancia en áreas rurales y lugares de preferente interés social. En dichos ámbitos, las estaciones suelen cubrir áreas geográficas más extensas, existe una menor densidad de usuarios y puede disponerse de un número significativamente menor de mediciones colaborativas. A ello se suman condiciones particulares de relieve, propagación, capacidad de transporte, disponibilidad de energía y características de las edificaciones que no son necesariamente comparables con las observadas en entornos urbanos. Asimismo, una medición realizada desde el terminal del usuario refleja el funcionamiento conjunto de los distintos elementos que	a Internet móvil informativos antes del 1 de abril de 2027⁶. La incorporación de dichas disposiciones deberá implicar la evaluación y adecuación de los Procedimientos de Fiscalización y Medición de los Indicadores de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, a efectos de contar con un marco normativo claro y coherente. En cambio, no corresponde incorporar en el texto normativo protocolos específicos de validación, depuración, calibración o metodologías particulares de clasificación, considerando que dichos aspectos son susceptibles de actualización en función de la evolución tecnológica y de la disponibilidad de nuevas fuentes de información. Asimismo, la utilización de aplicativos colaborativos forma parte de un esquema complementario de generación de información que considera distintas fuentes y procesos de tratamiento, validación y análisis. En ese contexto, la representatividad, agregación geográfica y demás aspectos metodológicos serán evaluados considerando las características de la información disponible y los fines informativos perseguidos. 2. Sobre las particularidades de las zonas rurales y lugares de preferente interés social. El Osiptel reconoce que las características geográficas, técnicas y de disponibilidad de información pueden variar entre ámbitos urbanos, rurales y lugares de preferente interés social. La propuesta normativa contempla la posibilidad de generar información para distintas agregaciones geográficas, correspondiendo que el tratamiento y análisis considere las características y limitaciones propias de las fuentes utilizadas. Lo anterior permite que, de considerarse pertinente, la información sea presentada utilizando distintos niveles de
--	--

⁶ Dicho aspecto es incorporado en la versión final de las Disposiciones Complementarias Finales de la norma, ubicado en la sección III -Disposiciones Complementarias Finales- de la presente Matriz de Comentarios.

intervienen en la prestación y no permite identificar, por sí sola, el segmento de red que explica el resultado. Así, el desempeño puede depender de la red de acceso, los enlaces de transporte, los sistemas de energía, el núcleo de red del operador móvil, sus plataformas de servicio, el terminal o las condiciones físicas del inmueble. Esta distinción resulta relevante para un OIMR, que no presta directamente servicios a usuarios finales ni controla la prestación extremo a extremo, sino que provee facilidades de red que son utilizadas por los operadores móviles para brindar sus servicios.

Por ello, consideramos necesario que, antes de la primera publicación de resultados, el Osiptel haga pública la metodología aplicable, incluyendo los criterios para clasificar las mediciones como *indoor* u *outdoor*; las reglas de validación y depuración de los datos; el número mínimo de observaciones; el tratamiento de valores atípicos, duplicidades y concentraciones de mediciones; la tecnología, banda y características del terminal consideradas; y las condiciones bajo las cuales corresponde efectuar comparaciones entre operadores o ámbitos geográficos.

Del mismo modo, las mediciones correspondientes a áreas rurales y lugares de preferente interés social deberían presentarse de manera diferenciada, evitando integrarlas en agregaciones construidas predominantemente sobre información urbana. Cuando la muestra no alcance niveles mínimos de representatividad, no deberían formularse rankings ni conclusiones comparativas. Asimismo, la publicación deberá precisar que los resultados corresponden a mediciones extremo a extremo y que no permiten atribuir el desempeño observado a un determinado segmento de red o proveedor de infraestructura sin un análisis técnico adicional.

En consecuencia, proponemos que la implementación se acompañe de una metodología pública, transparente y replicable, que establezca condiciones mínimas de representatividad y

agregación geográfica de acuerdo con las características de la información disponible y la finalidad informativa perseguida.

No corresponde establecer en el Reglamento reglas específicas sobre el número mínimo de observaciones, el tratamiento de muestras o las condiciones para la elaboración de rankings, por tratarse de aspectos metodológicos cuya determinación depende de las características de la información disponible y de los fines específicos del análisis.

comparabilidad y permita conocer las limitaciones de la información difundida.	
Miembro del Consejo de Usuarios	
Comentario recibido	Posición del Osiptel
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. Considera 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.	La propuesta normativa adopta un enfoque informativo respecto de la caracterización del desempeño del servicio en entornos <i>indoor</i>. La finalidad de la presente propuesta consiste en generar información diferenciada sobre el desempeño observado del servicio mediante indicadores de calidad de red de carácter informativo, sin establecer obligaciones adicionales para las empresas operadoras. Esta aproximación permite al Osiptel contar con información objetiva sobre las condiciones de prestación del servicio en espacios interiores y mejorar la comprensión de la experiencia de los usuarios. Asimismo, durante la Consulta Temprana sobre cobertura y calidad móvil en ambientes <i>indoor</i>, se identificó que el desempeño observado en estos entornos puede estar influenciado por distintos factores externos, tales como las características constructivas de los inmuebles, las condiciones del entorno y las características de los equipos terminales utilizados por los usuarios. En ese contexto, la información generada permitirá un análisis a detalle y evaluar potenciales políticas públicas, particularmente en lo referido a la planificación urbana, la incorporación de infraestructura de telecomunicaciones en edificaciones, y la promoción de condiciones que faciliten el despliegue eficiente de soluciones de cobertura <i>indoor</i> en el sector construcción y vivienda. En consecuencia, no corresponde establecer en esta etapa una hoja de ruta hacia estándares sujetos a fiscalización o sanción, dado que ello requeriría una evaluación adicional y rigurosa de la información obtenida, de las condiciones técnicas de prestación y de los factores que inciden en el desempeño observado en ambientes <i>indoor</i>.

Artículo del proyecto a comentario	Versión final del artículo
Artículo 1. - Modificar los artículos 20, 34 y 52 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 00214-2024-CD/OSIPTEL, en los siguientes términos: (...) “Artículo 34.- Compensación por interrupciones 34.1. En el caso de las interrupciones de los servicios de acceso a Internet fijo, telefonía móvil y de acceso a Internet móvil brindados en áreas urbanas, originadas por causas atribuibles a la empresa operadora, dicha empresa operadora efectúa una compensación al abonado, en forma adicional a la devolución aplicable conforme al artículo 33. 34.2. Para la aplicación del presente artículo, una interrupción del servicio originada por causa atribuible a la empresa operadora corresponde a cualquier interrupción del servicio que no resulta de responsabilidad del abonado o usuario, con excepción de las interrupciones del servicio producidas: i) por trabajos de mantenimiento, o, ii) por caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora. 34.3. El cálculo del monto por compensación al abonado por interrupción de los servicios de acceso a Internet fijo, telefonía móvil y de acceso a Internet móvil se determina de acuerdo al detalle establecido en el Anexo N° 3. 34.4. La compensación al abonado por interrupción del servicio se realiza de manera conjunta con la devolución	Artículo 1. - Modificar los artículos 20, 34 y 52 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 00214-2024-CD/OSIPTEL, en los siguientes términos: (...) “Artículo 34.- Compensación por interrupciones 34.1. En el caso de las interrupciones de los servicios de acceso a Internet fijo, telefonía móvil y de acceso a Internet móvil brindados en áreas urbanas, originadas por causas atribuibles a la empresa operadora, dicha empresa operadora efectúa una compensación al abonado, en forma adicional a la devolución aplicable conforme al artículo 33. 34.2. Para la aplicación del presente artículo, una interrupción del servicio originada por causa atribuible a la empresa operadora corresponde a cualquier interrupción del servicio que no resulta de responsabilidad del abonado o usuario, con excepción de las interrupciones del servicio producidas: i) por trabajos de mantenimiento, o, ii) por caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora. 34.3. El cálculo del monto por compensación al abonado por interrupción de los servicios de acceso a Internet fijo, telefonía móvil y de acceso a Internet móvil se determina de acuerdo al detalle establecido en el Anexo N° 3. 34.4. La compensación al abonado por interrupción del servicio se realiza de manera conjunta con la devolución

correspondiente, de acuerdo a los plazos establecidos en el artículo 33.”

“Artículo 52.- Régimen de Infracciones

Constituyen infracciones sancionables las siguientes conductas:

ÍTEM	CONDUCTA TIPIFICADA COMO INFRACCIÓN
1	La empresa operadora que incumpla con el valor objetivo del indicador CVM_{BA} y/o CVM_{NBA} , en los términos establecidos en el artículo 7.
2	La empresa operadora que incumpla con el valor objetivo del indicador ASIMETRIA en los términos establecidos en el artículo 8.
3	En caso el Osiptel determine que un evento crítico es de responsabilidad de la empresa operadora en los términos establecidos en los numerales 16.1 y 16.2 del artículo 16.
4	La empresa operadora que no brinde al Osiptel acceso permanente al sistema de gestión de red y/o acceso al sistema de simulación de cobertura (telefonía móvil, acceso a Internet móvil o acceso a Internet fijo inalámbrico) señalado en el artículo 21.
5	La empresa operadora que no conserve la información que sustente los valores de los indicadores de calidad y de disponibilidad durante el periodo señalado en el artículo 25.
6	La empresa operadora que no cumple con la prestación del servicio de manera continua e ininterrumpida, sujetándose a lo establecido en el artículo 27.
7	La empresa operadora que no reporte y/o acredite al Osiptel las interrupciones masivas y/o eventos críticos, en los plazos establecidos en el numeral 29.1 del artículo 29 o el numeral 31.1 del artículo 31, independientemente de la causa que lo origine.

correspondiente, de acuerdo a los plazos establecidos en el artículo 33.”

“Artículo 52.- Régimen de Infracciones

Constituyen infracciones sancionables las siguientes conductas:

ÍTEM	CONDUCTA TIPIFICADA COMO INFRACCIÓN
1	La empresa operadora que incumpla con el valor objetivo del indicador CVM_{BA} y/o CVM_{NBA} , en los términos establecidos en el artículo 7.
2	La empresa operadora que incumpla con el valor objetivo del indicador ASIMETRIA en los términos establecidos en el artículo 8.
3	En caso el Osiptel determine que un evento crítico es de responsabilidad de la empresa operadora en los términos establecidos en los numerales 16.1 y 16.2 del artículo 16.
4	La empresa operadora que no brinde al Osiptel acceso permanente al sistema de gestión de red y/o acceso al sistema de simulación de cobertura (telefonía móvil, acceso a Internet móvil o acceso a Internet fijo inalámbrico) señalado en el artículo 21.
5	La empresa operadora que no conserve la información que sustente los valores de los indicadores de calidad y de disponibilidad durante el periodo señalado en el artículo 25.
6	La empresa operadora que no cumple con la prestación del servicio de manera continua e ininterrumpida, sujetándose a lo establecido en el artículo 27.
7	La empresa operadora que no reporte y/o acredite al Osiptel las interrupciones masivas y/o eventos críticos, en los plazos establecidos en el numeral 29.1 del artículo 29 o el numeral 31.1 del artículo 31, independientemente de la causa que lo origine.

8	<i>La empresa operadora que no comunique a los abonados, dentro de los plazos establecidos sobre los trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas, a través de mecanismos idóneos y que dejen constancia de su recepción, conforme a lo establecido en el artículo 30.</i>	8	<i>La empresa operadora que no comunique a los abonados, dentro de los plazos establecidos sobre los trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas, a través de mecanismos idóneos y que dejen constancia de su recepción, conforme a lo establecido en el artículo 30.</i>
9	<i>La empresa operadora que no comunique al Osiptel, dentro de los plazos establecidos, los trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas o que no comunique la interrupción del servicio derivado de los trabajos realizados, en los plazos establecidos en el artículo 30.</i>	9	<i>La empresa operadora que no comunique al Osiptel, dentro de los plazos establecidos, los trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas o que no comunique la interrupción del servicio derivado de los trabajos realizados, en los plazos establecidos en el artículo 30.</i>
10	<i>La empresa operadora que no cuente con el registro actualizado de interrupciones, suspensiones y cortes del servicio, independientemente de la causa que las haya originado, en el que consigne como mínimo la información a la que hace referencia el numeral 32.1. del artículo 32.</i>	10	<i>La empresa operadora que no cuente con el registro actualizado de interrupciones, suspensiones y cortes del servicio, independientemente de la causa que las haya originado, en el que consigne como mínimo la información a la que hace referencia el numeral 32.1. del artículo 32.</i>
11	<i>La empresa operadora que efectúe cobros correspondientes al periodo de duración de la interrupción de servicios públicos de telecomunicaciones, servicios suplementarios o adicionales, tal como señala el artículo 33.</i>	11	<i>La empresa operadora que efectúe cobros correspondientes al periodo de duración de la interrupción de servicios públicos de telecomunicaciones, servicios suplementarios o adicionales, tal como señala el artículo 33.</i>
12	<i>La empresa operadora que no devuelva a más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior, o en caso no sea posible la devolución a través del recibo de servicio, en el plazo de dos (2) meses, contados desde la fecha de reporte de la interrupción, conforme establece el artículo 33.</i>	12	<i>La empresa operadora que no devuelva a más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior, o en caso no sea posible la devolución a través del recibo de servicio, en el plazo de dos (2) meses, contados desde la fecha de reporte de la interrupción, conforme establece el artículo 33.</i>
13	<i>La empresa operadora que, una vez restituido el servicio, no permita que el abonado o usuario pueda continuar utilizando el saldo del crédito que le corresponda, inclusive durante el ciclo de facturación inmediato posterior, cuando dicho saldo no ha podido ser consumido en el ciclo de facturación regular debido</i>	13	<i>La empresa operadora que, una vez restituido el servicio, no permita que el abonado o usuario pueda continuar utilizando el saldo del crédito que le corresponda, inclusive durante el ciclo de facturación inmediato posterior, cuando dicho saldo no ha podido ser consumido en el ciclo de facturación regular debido</i>

	<i>a la interrupción del servicio, tal como señala el artículo 33.</i>		<i>a la interrupción del servicio, tal como señala el artículo 33.</i>
14	<i>La empresa operadora que, en el caso de las interrupciones de los servicios de acceso a Internet fijo, telefonía móvil y de acceso a Internet móvil brindados en áreas urbanas, originadas por causas atribuibles a su responsabilidad, no compense al abonado de acuerdo con lo establecido en el artículo 34 y Anexo N° 3.</i>	14	<i>La empresa operadora que, en el caso de las interrupciones de los servicios de acceso a Internet fijo, telefonía móvil y de acceso a Internet móvil brindados en áreas urbanas, originadas por causas atribuibles a su responsabilidad, no compense al abonado de acuerdo con lo establecido en el artículo 34 y Anexo N° 3.</i>
15	<i>La empresa operadora que no realice el prorrateo del monto o saldos pendientes de devolución cuando estos correspondan a abonados no identificados, de acuerdo a los criterios o mecanismos establecidos por el Osiptel, tal como establece el artículo 35.</i>	15	<i>La empresa operadora que no realice el prorrateo del monto o saldos pendientes de devolución cuando estos correspondan a abonados no identificados, de acuerdo a los criterios o mecanismos establecidos por el Osiptel, tal como establece el artículo 35.</i>
16	<i>La empresa operadora que bloquee, interfiera, discrimine, restrinja o degrade el acceso a los servicios que ofrece, a toda aquella persona que haya adquirido equipos terminales debidamente homologados y compatibles con su red y tecnología implementada, a un proveedor distinto de la empresa operadora, sea solicitante del servicio o su propio abonado, conforme a lo señalado en el artículo 42.</i>	16	<i>La empresa operadora que bloquee, interfiera, discrimine, restrinja o degrade el acceso a los servicios que ofrece, a toda aquella persona que haya adquirido equipos terminales debidamente homologados y compatibles con su red y tecnología implementada, a un proveedor distinto de la empresa operadora, sea solicitante del servicio o su propio abonado, conforme a lo señalado en el artículo 42.</i>
17	<i>La empresa operadora que, cuando la facturación del servicio se encuentre sujeta a un sistema de tasación, cobre al abonado algún tráfico de terceros ajenos a la relación empresa operadora - abonado, mediante fraude u otro tipo de actos ilícitos sobre la red pública de la empresa operadora, en los términos que establece el artículo 43.</i>	17	<i>La empresa operadora que, cuando la facturación del servicio se encuentre sujeta a un sistema de tasación, cobre al abonado algún tráfico de terceros ajenos a la relación empresa operadora - abonado, mediante fraude u otro tipo de actos ilícitos sobre la red pública de la empresa operadora, en los términos que establece el artículo 43.</i>
18	<i>La empresa operadora que, sin el debido sustento, restrinja la prestación del servicio, suspenda parcialmente el mismo, realizando el bloqueo del acceso al servicio de larga distancia, o procediendo a la suspensión de servicios suplementarios u otras facilidades contratadas, sin que ello implique la</i>	18	<i>La empresa operadora que, sin el debido sustento, restrinja la prestación del servicio, suspenda parcialmente el mismo, realizando el bloqueo del acceso al servicio de larga distancia, o procediendo a la suspensión de servicios suplementarios u otras facilidades contratadas, sin que ello implique la</i>

	<i>suspensión total del servicio, conforme a lo señalado en el artículo 43.</i>		<i>suspensión total del servicio, conforme a lo señalado en el artículo 43.</i>
”			
I.2. Sobre el alcance urbano			
Satelital Telecomunicaciones S.A.C.			
Comentario recibido		Posición del Osiptel	
La norma no establece expresamente el criterio objetivo para determinar cuándo una interrupción corresponde a un servicio prestado en áreas urbanas, aunque la Exposición de Motivos y el RIA sí hacen referencia a que la identificación de los usuarios afectados se realizará a partir de la ubicación de las estaciones base.		Conforme es señalado por la empresa operadora, dicha precisión se encuentra dentro de la Exposición de Motivos e Informe Sustentatorio; los cuales le dan contexto y desarrollan cómo ha sido formulada la modificación normativa. En esa línea, dado que el entendimiento de la norma misma se soporta en ambos documentos, no se advierte necesario hacer mención expresa en la norma.	
I.3. Sobre el régimen sancionable por incumplimiento			
Integratel Perú S.A.A.			
Comentario recibido		Posición del Osiptel	
La empresa operadora solicita reconsiderar la tipificación de esta infracción o, en su defecto, establecer criterios de gradualidad específicos, debido a riesgos técnicos como efecto de triple penalidad (devolución, compensación, multa), riesgo por complejidad operativa (sin un periodo de marcha blanca o adecuación técnica) y distorsión de recursos (desvío de capital hacia fondos de contingencia legal).		Con relación a la tipificación de la infracción, se debe tener en cuenta que actualmente se encuentra tipificada como infracción el incumplimiento de realizar la compensación al abonado ante la interrupción del servicio de Internet fijo, por lo que considerando que dicha compensación ahora será aplicable al servicio de telefonía móvil y de acceso a Internet móvil brindados en áreas urbanas, es preciso asegurar su cumplimiento efectivo por parte de las empresas operadoras, por lo que se considera necesario que el incumplimiento de dicha obligación sea tipificada como infracción. No es correcto hablar de triple penalidad siendo que cada concepto es distinto. Además, dado que el esquema de compensación se ha implementado con anterioridad para el servicio de Internet fijo, la empresa no ha justificado la necesidad restrictiva de efectuar	

	acciones adicionales ni detallado las mismas para extender la compensación a servicios móviles. Sobre la posibilidad de establecer criterios de gradualidad, el marco normativo vigente, esto es, el TUO de la LPAG, el Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD-OSIPTEL, la Metodología de Cálculo de Multas, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 229-2021-CD/OSIPTEL, establecen supuestos de eximentes, atenuantes, de gradualidad, entre otros, por lo que no se considera necesario su inclusión en el proyecto normativo. Finalmente, sobre la base de la información reportada en el SISREP, se realizó un ejercicio de estimación referencial sobre el valor de la compensación para el mercado de servicios móviles en el año 2025. Considerando un factor de compensación de 1.32⁷ el valor aproximado sería de S/ 263,501⁸. Dicho valor corresponde a 0.002% de los ingresos del mercado de servicios móviles, el cual resulta en una proporción significativamente reducida. En ese sentido, no se advierte la presunta distorsión de recursos comentada por la empresa.
II. ARTÍCULO 2 DEL PROYECTO DE NORMA	
Artículo del proyecto a comentario	Versión final del artículo
Artículo 2. – Incorporar el Anexo N° 3 - Cálculo del Monto por Compensación - en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante	Artículo 2. – Incorporar el Anexo N° 3 - Cálculo del Monto por Compensación - en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la

⁷ Se toma como referencia el valor del factor de compensación calculado en el Informe N° 149-2026-DPRC/OSIPTEL. Si bien dicho valor ha cambiado producto de los comentarios recibidos por los agentes interesados, el sentido de los resultados de impacto se mantiene al ser un valor mayor al establecido para el pronunciamiento definitivo.

⁸ El valor calculado consideró las interrupciones reportadas para el servicio de Internet móvil, no excluyentes y correspondientes al ámbito urbano. Cabe precisar que dicha información es la reportada por las empresas operadoras y su uso para el presente ejercicio no implica validación de su veracidad.

la Resolución N° 00214-2024-CD/OSIPTEL, conforme el siguiente texto:

ANEXO N° 3: CÁLCULO DEL MONTO POR COMPENSACIÓN

Servicio	Detalle															
Acceso a Internet fijo	$VC = \alpha_i \times VD$ VC: Es el valor calculado para la compensación al abonado por interrupción del servicio. VD: Es el valor calculado para la retribución al abonado por el concepto de devolución por interrupción del servicio, conforme a las reglas previstas en el artículo 33. α_i: Es el factor multiplicativo por compensación, cuyo valor varía en función al tiempo de interrupción de servicio.															
	<table><tr><th>RANGO DE INTERRUPCIÓN (en minutos)</th><th>FACTOR MULTIPLICATIVO</th><th>VALOR</th></tr><tr><td>Mayor a 60 hasta 300 minutos</td><td>α_1</td><td>2.5</td></tr><tr><td>Mayor a 300 hasta 700 minutos</td><td>α_2</td><td>3</td></tr><tr><td>Mayor a 700 hasta 1,440 minutos</td><td>α_3</td><td>3.5</td></tr><tr><td>Mayor a 1,440 minutos</td><td>α_4</td><td>4</td></tr></table>	RANGO DE INTERRUPCIÓN (en minutos)	FACTOR MULTIPLICATIVO	VALOR	Mayor a 60 hasta 300 minutos	α_1	2.5	Mayor a 300 hasta 700 minutos	α_2	3	Mayor a 700 hasta 1,440 minutos	α_3	3.5	Mayor a 1,440 minutos	α_4	4
	RANGO DE INTERRUPCIÓN (en minutos)	FACTOR MULTIPLICATIVO	VALOR													
	Mayor a 60 hasta 300 minutos	α_1	2.5													
	Mayor a 300 hasta 700 minutos	α_2	3													
Mayor a 700 hasta 1,440 minutos	α_3	3.5														
Mayor a 1,440 minutos	α_4	4														
Servicio de telefonía móvil y/o	$VC = \alpha \times VD$ Donde:															

Resolución N° 00214-2024-CD/OSIPTEL, conforme el siguiente texto:

ANEXO N° 3: CÁLCULO DEL MONTO POR COMPENSACIÓN

Servicio	Detalle															
Acceso a Internet fijo	$VC = \alpha_i \times VD$ VC: Es el valor calculado para la compensación al abonado por interrupción del servicio. VD: Es el valor calculado para la retribución al abonado por el concepto de devolución por interrupción del servicio, conforme a las reglas previstas en el artículo 33. α_i: Es el factor multiplicativo por compensación, cuyo valor varía en función al tiempo de interrupción de servicio.															
	<table><tr><th>RANGO DE INTERRUPCIÓN (en minutos)</th><th>FACTOR MULTIPLICATIVO</th><th>VALOR</th></tr><tr><td>Mayor a 60 hasta 300 minutos</td><td>α_1</td><td>2.5</td></tr><tr><td>Mayor a 300 hasta 700 minutos</td><td>α_2</td><td>3</td></tr><tr><td>Mayor a 700 hasta 1,440 minutos</td><td>α_3</td><td>3.5</td></tr><tr><td>Mayor a 1,440 minutos</td><td>α_4</td><td>4</td></tr></table>	RANGO DE INTERRUPCIÓN (en minutos)	FACTOR MULTIPLICATIVO	VALOR	Mayor a 60 hasta 300 minutos	α_1	2.5	Mayor a 300 hasta 700 minutos	α_2	3	Mayor a 700 hasta 1,440 minutos	α_3	3.5	Mayor a 1,440 minutos	α_4	4
	RANGO DE INTERRUPCIÓN (en minutos)	FACTOR MULTIPLICATIVO	VALOR													
	Mayor a 60 hasta 300 minutos	α_1	2.5													
	Mayor a 300 hasta 700 minutos	α_2	3													
Mayor a 700 hasta 1,440 minutos	α_3	3.5														
Mayor a 1,440 minutos	α_4	4														
Servicio de telefonía móvil y/o	$VC = \alpha \times VD$ Donde:															

de acceso a Internet móvil	<i>VC: Es el valor calculado para la compensación al abonado por interrupción del servicio.</i> <i>VD: Es el valor calculado para la retribución al abonado por el concepto de devolución por interrupción del servicio mayor a 60 minutos, conforme a las reglas previstas en el artículo 33.</i> <i>α: Es el factor multiplicativo por compensación, cuyo valor corresponde a 1.32.</i>	de acceso a Internet móvil	<i>VC: Es el valor calculado para la compensación al abonado por interrupción del servicio.</i> <i>VD: Es el valor calculado para la retribución al abonado por el concepto de devolución por interrupción del servicio mayor a 60 minutos, conforme a las reglas previstas en el artículo 33.</i> <i>α: Es el factor multiplicativo por compensación, cuyo valor corresponde a 1.13.</i>
II.1. Respecto al valor de la compensación por interrupciones en los servicios móviles			
Integratel Perú S.A.A.			
Comentario recibido		Posición del Osiptel	
Integratel Perú S.A.A. señala que la propuesta de extender el esquema de compensaciones a los servicios móviles y de acceso a Internet móvil impone una carga económica desproporcionada para las empresas operadoras, al establecer una compensación adicional equivalente al 132% del valor devuelto por el servicio no prestado. En particular, cuestiona que el factor multiplicativo de 1,32 genere una compensación total equivalente al 232% del valor del servicio interrumpido. Asimismo, considera que la metodología empleada presenta limitaciones. En primer lugar, cuestiona el supuesto de sustitución como irreal, puesto que el internet móvil tiene características de movilidad, flexibilidad y disponibilidad inmediata que no pueden equipararse al internet fijo. Los usuarios utilizan el internet móvil en tránsito, en espacios públicos y en situaciones donde el internet fijo no es accesible. Por tanto, asumir que el perjuicio económico equivale al costo de contratar internet fijo resulta metodológicamente incorrecto.		Conforme la propia empresa operadora lo afirma, el presente proyecto de norma busca cumplir lo dispuesto mediante la Ley N° 31761. En ese sentido, la metodología de servicio alternativo está orientada a que el usuario recupere la pérdida de bienestar, producto de la interrupción del servicio contratado. Para dichos efectos, se valoriza esta pérdida de bienestar mediante el cálculo del pago que tendría que haber asumido el usuario para sobrellevar la interrupción con el servicio alternativo. Aun cuando el servicio alternativo no pueda contar con todos los atributos del servicio contratado, la metodología propuesta busca compensarlo utilizando el servicio alternativo más próximo en características. Desde la visión de Integratel, el servicio de Internet fijo no debe ser incluido. Sobre este punto, se ha reconsiderado el uso del referido servicio; y, tomando en cuenta la característica de movilidad, se	

En segundo lugar, el factor 1.32 implica que el costo de la interrupción excede en más de un tercio el valor de la devolución, generando una compensación desproporcionada respecto al daño real. Esta sobreestimación no se sustenta en estudios de disposición a pagar ni en encuestas de satisfacción de usuarios, sino en una comparación de costos que no refleja la experiencia efectiva del abonado. En tercer lugar, la propuesta no distingue entre distintos perfiles de usuarios. Los abonados prepago, que consumen datos de manera intermitente y con menor gasto mensual, recibirían compensaciones equivalentes a las de usuarios postpago de alto consumo, lo que genera inequidades y distorsiones en la aplicación del esquema. Además, no se toma en cuenta en la evaluación la alta intensidad competitiva existente en el mercado móvil, que tiene como efecto que los usuarios se cambien rápidamente de operador, a través de la portabilidad numérica, si el servicio prestado no satisface sus necesidades. La revisión de experiencias internacionales muestra que el esquema propuesto por Osiptel es más oneroso que los estándares aplicados en otros países. En España⁹ e Italia¹⁰, las compensaciones por interrupciones se aplican únicamente cuando la duración supera las 6 horas continuas, y se calculan en función del prorrateo de la tarifa	adopta el Internet Móvil e Internet Satelital como servicios alternativos. Por otra parte, se resalta que la compensación no tiene carácter indemnizatorio, por lo que no es correcto lo afirmado por la empresa referido al sobredimensionamiento del daño real. La metodología, como se puede advertir, es agnóstica a las actividades que cualquier usuario habría realizado durante la interrupción, así pues, no hay daño internalizado. Asimismo, de cara al servicio alternativo para Internet móvil, considerando los comentarios de los agentes interesados al proyecto de norma – entre ellos, el de Integratel Perú S.A.A., para las localidades con más de un (1) operador móvil con red (OMR), es factible asumir que el mismo servicio sea suplido por otro OMR. Por otro lado, a efectos de considerar el resto de localidades que carecen de más de un (1) OMR, se utiliza el servicio de Internet Satelital (IS) que sea lo más semejante al Internet móvil. Por otra parte, para la determinación de la compensación para el servicio de Internet Fijo mediante Resolución N° 282-2023-CD/OSIPTEL se realizó un ejercicio de robustez con un enfoque de Disposición a Pagar. Sin embargo, en esta ocasión, debido a cambios en la formulación de la Erestel, dicho ejercicio no pudo ser replicado. Sin perjuicio de ello, y a modo de referencia, al calcular la proporción entre la disposición a aceptar por la pérdida del servicio¹⁴ y el gasto diario de los usuarios en Internet móvil¹⁵, se advierte una relación aproximada de 6 a 1¹⁶. Bajo dichas
---	---

⁹ Real Decreto 899/2009 – Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas.

¹⁰ *Codice delle Comunicazioni Elettroniche* (Decreto Legislativo n.º 259/2003, modificado en 2021).

¹⁴ Dicho valor corresponde a S/ 8.3 y es calculado como el promedio ponderado del descuento mínimo que los encuestados en el ámbito urbano reportaron estar dispuestos a recibir por un día de reparación de la señal de Internet móvil (Pregunta 17d de la sección 3 de la Erestel 2025).

¹⁵ Dicho valor corresponde a S/ 1.3 y es calculado como el promedio ponderado del gasto mensual en Internet móvil reportado por los encuestados en el ámbito urbano (Pregunta 8 de la sección 3 de la Erestel 2025) dividido entre 30.

¹⁶ Cabe precisar que el reporte de la disposición a aceptar por parte de los encuestados podría incluir sesgos en la medida que podrían internalizar beneficios perdidos que estén fuera del alcance de la compensación.

mensual, sin factores multiplicativos adicionales. España en el horario de 8am a 10pm. Italia no En el Reino Unido¹¹, la autoridad reguladora Ofcom establece compensaciones automáticas para servicios fijos, pero en móviles las compensaciones se negocian caso por caso, y no existe un esquema uniforme obligatorio. En Chile¹² y Colombia¹³, las compensaciones por interrupciones de servicios móviles se limitan a la devolución proporcional del tiempo afectado, sin factores adicionales. Además, se reconoce explícitamente la complejidad técnica de las redes móviles y la posibilidad de eventos de fuerza mayor. La comparación evidencia que el esquema peruano, al aplicar un factor multiplicativo uniforme y bajo un umbral mínimo de solo 60 minutos de interrupción, coloca al país en una posición regulatoria más estricta que la mayoría de los países comparables. Esto genera un desbalance competitivo y puede afectar la competitividad del sector telecomunicaciones en el Perú. Se propone el establecimiento de un umbral más realista, considerando la experiencia internacional y que según lo señalado en el Informe N°149-2026-DPRC/OSIPTEL, los usuarios consideran razonable esperar (1) día hábil (1,440 minutos) para que su empresa operadora resuelva fallas en su servicio, ergo, en ese tiempo el usuario es tolerante a la interrupción del servicio, mientras se resuelve esta, y no vería esta situación como un problema que deba ser compensado de manera económica. Sin perjuicio de lo señalado, consideramos que un umbral que inicie en tres (3) horas o seis (6) horas sería más razonable para el contexto peruano, ya que permitiría filtrar interrupciones	circunstancias, el factor establecido según la metodología de servicio alternativo no podría estar sobredimensionado. En el caso de la heterogeneidad entre usuarios prepago y postpago, la compensación es calculada tomando en cuenta valores promedio del mercado y es establecida en términos relativos con respecto a la devolución. Así pues, la compensación se soporta en la devolución para internalizar la variabilidad, en términos postpago y prepago. En el caso de la intensidad competitiva en el mercado móvil, ello podría incentivar a una reducción en la ocurrencia de interrupciones producto de la mejora del servicio. Sin perjuicio de ello, en cumplimiento con la Ley N° 31761, el objetivo de la presente modificación normativa es compensar a los usuarios por las interrupciones efectivamente ocurridas y que sean de responsabilidad de la empresa operadora. Sobre la revisión de experiencia internacional mostrada, si bien es informativa, la misma debe ser analizada según el contexto particular de cada país y evaluando íntegramente las disposiciones establecidas. En el caso de España, la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas se refiere a una compensación por interrupción, continua o discontinua, superior a 6 horas. En esa línea, la Orden IET/1090/2014, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas, en su artículo 10, define que el tiempo de interrupción es una suma de los tiempos transcurridos con rotura del servicio. Así pues, las 6 horas mencionadas serían un tiempo acumulado; y no un umbral para su aplicación según lo menciona Integratel. Adicionalmente,
---	--

¹¹ Ofcom – Automatic Compensation Scheme (2019).

¹² Ley General de Telecomunicaciones (Ley N.º 18.168) y normativa de SUBTEL.

¹³ Resolución CRC 3066 de 2011 (Comisión de Regulación de Comunicaciones).

menores o incidentes técnicos de rápida solución, concentrando la compensación en casos de afectación significativa. En este punto, llama la atención que en la evaluación realizada por Osiptel no se haya incluido un análisis de <i>benchmark</i> internacional que permita sustentar lo propuesto en el proyecto de norma. Solicitamos respetuosamente que se realice este, a manera de contar con una validación exógena que permita sustentar y dar validez técnica a lo propuesto. En conclusión, la experiencia internacional demuestra que los esquemas de compensación deben ser proporcionales, diferenciados según la duración de la interrupción y realistas respecto a las condiciones técnicas de los servicios móviles y la complejidad de las redes. Por otra parte, el informe técnico reconoce que un factor de 1.12 es suficiente para incentivar la calidad en interrupciones cortas. Al incorporar un factor uniforme de 1.32 por simplicidad administrativa, el regulador está imponiendo un sobrecosto del 20% adicional que no tiene sustento en el daño real al usuario, sino en una conveniencia operativa del regulador.	sobre la carencia de un factor multiplicativo, la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas sí contempla un factor multiplicativo para el servicio de telefonía fija. En ese sentido, la aplicación de un factor multiplicativo no es una práctica desconocida. Ahora bien, que dicho factor no se extienda al servicio de Internet, es una decisión propia de la administración española en el año 2009 y su omisión no podría ser razón suficiente para que este Organismo Regulador omita su aplicación. En el caso de Italia, la <i>Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni</i> (AGCOM), en su “<i>Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche</i>”, artículo 6, reconoce que corresponde una compensación por mal funcionamiento del servicio. En particular, incorpora la ocurrencia de una prestación irregular o discontinua del servicio. De este modo, lo establecido por AGCOM no se condice con lo declarado por la empresa referido a 6 horas continuas de interrupción. Además, la compensación por un servicio irregular está establecida en 3 Euros por día. Al compararlo con respecto a un ARPU alrededor de 15.6 Euros mensuales por usuario¹⁷, se corrobora que la relación entre compensación y ARPU es de 6 a 1¹⁸, independientemente del servicio. En el caso de Reino Unido es correcto que la compensación para servicios móviles tiene un tratamiento distinto. Sin embargo, se debe precisar que la decisión de Ofcom deriva de advertir que las compensaciones en dicho servicio se venían realizando de manera apropiada¹⁹. Incluso, en términos agregados concluyen que las compensaciones en servicios móviles se estarían efectuando a razón de 12 GBP por evento. Considerando como una referencia
---	---

¹⁷ Información obtenida de la “*Relazione annuale 2026 sull'attività svolta e sui programmi di lavoro*” de AGCOM.

¹⁸ En la medida que la compensación incorpore el concepto de devolución desarrollado en la reglamentación peruana, un valor aproximado del factor de compensación sería de 5.

¹⁹ Ello lo menciona Ofcom en el documento de consulta “*Automatic compensation - Protecting consumers from quality of service problems*”. Revisar en el siguiente enlace: <https://www.ofcom.org.uk/phones-and-broadband/service-quality/automatic-compensation>.

	el ARPU de Vodafone en 2019 de 18.1 GBP²⁰, la razón entre la compensación y el ARPU ajustado a un día sería de 19 a 1²¹. En el caso de Chile, el artículo 27 de la Ley N.º 18.168, modificado mediante la Ley 20.478, se establece la obligación a la empresa de indemnizar al usuario con el equivalente al triple del valor de la tarifa diaria por cada día de interrupción del servicio. Finalmente, en el caso de Colombia sí se advierte que la Resolución 3066 de 2011, en su Anexo 1 (modificado mediante Resolución 4296 de 2013), establece un factor multiplicativo de 2 para la compensación por falta de disponibilidad de red y sujeto a un umbral de 48 horas²². Así pues, de la revisión de la experiencia internacional se puede advertir que, más allá de los distintos criterios establecidos por la administración de cada país o de la terminología utilizada, la compensación es una figura que sí se incluye como derecho a los abonados de los servicios públicos de telecomunicaciones. Incluso, contrario a lo afirmado por Integratel, el factor de compensación propuesto por el Osiptel resulta modesto en comparación con los valores establecidos en otros países. Sobre el umbral de 60 minutos, del análisis de la dinámica del usuario de servicios móviles, se considera que dicho umbral es conservador. Al respecto, la intensidad con que un usuario revisa su equipo celular refleja la recurrencia con que hace uso de los servicios móviles. Dado que la periodicidad con que un usuario revisa su equipo estaría alrededor de 12 veces por hora²³, establecer ventanas de 3 horas, 6 horas o incluso 1 día implicaría desconocer que el usuario habría requerido utilizar sus servicios móviles en múltiples ocasiones antes de que le corresponda ser compensado por la interrupción. Por otra parte, el razonamiento de Integratel referido a que un usuario es tolerante a una interrupción por un plazo de un día, y durante ese lapso de tiempo no requeriría una compensación, es
--	---

	contradictorio con lo también reportado por los usuarios en la Erestel. Como se mencionó previamente, de acuerdo con la Pregunta 17d de la sección 3 de la Erestel 2025, es S/ 8.3 el valor promedio que los encuestados reportaron como el descuento mínimo que estarían dispuestos a recibir por un día de reparación de la señal de Internet móvil²⁴. Por lo que, la conjetura desarrollada por Integratel no podría ser válida. Finalmente, es incorrecto que este Organismo Regulador haya establecido un sobrecosto adicional del 20% cuando establece una compensación de 1.32²⁵ y no el valor de 1.12 (correspondiente al primer tramo del esquema diferenciado). Como fue mencionado previamente, este valor deriva de una metodología de servicio alternativo, por lo que sí está sustentada en cautelar el bienestar de los usuarios. Adicional al cálculo del factor de compensación, se incorporó como alternativa el planteamiento de un esquema escalonado que, para interrupciones más prolongadas, se asigne un mayor pago por concepto de compensación. Este esquema en conjunto reduce las interrupciones a la vez que reconoce el derecho del usuario a ser compensado. Es un error en cambio que la empresa haya presumido que el Osiptel considere 1.12 como el valor de compensación que reduciría las interrupciones de cortos periodos. Sin perjuicio de lo comentado, dicha alternativa no fue la seleccionada. Contrario a lo afirmado por la empresa, referido a que dicha decisión fue por una conveniencia operativa del regulador, dicha decisión se sustentó en la consideración de dos (2) atributos: la facilidad de implementación para el regulador y la
--	--

²⁰ Información tomada de Statista. Revisar el siguiente enlace: https://www.statista.com/statistics/685135/vodafone-mobile-contract-arpu-in-the-uk/?srsltid=AfmBOorJrru9OevDzEBR8oVBncOpvT2SmhBI-6LJVvMb0n_RYuesmYW

²¹ En la medida que la compensación incorpore el concepto de devolución desarrollado en la reglamentación peruana, un valor aproximado del factor de compensación sería de 18.

²² En la medida que la compensación incorpore el concepto de devolución desarrollado en la reglamentación peruana, un valor aproximado del factor de compensación sería de 1.

²³ Datos tomados de la encuesta realizada por Reviews.org. Ver en el siguiente enlace: <https://www.reviews.org/mobile/cell-phone-addiction/>.

²⁴ Los resultados y la documentación de la Erestel 2025 están disponibles en el siguiente enlace: <https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/1024>.

²⁵ El valor del factor de compensación ha cambiado a 1.13, producto de los comentarios recibidos por los agentes interesados. Un mayor detalle sobre su cálculo se presenta en la Sección 5.1 del Informe Sustentatorio.

	empresa, y la capacidad de ser comprensible y de sencillo entendimiento para los usuarios. Así pues, en dicho análisis se tomó en cuenta también a los usuarios y a las mismas empresas.																			
América Móvil Perú S.A.C.																				
Comentario recibido		Posición del Osiptel																		
La empresa operadora señala que el Osiptel ha modificado la unidad de comparación respecto al Informe de Sustento para las compensaciones del servicio de internet fijo, en lugar de replicar el análisis por GB, compara la renta mensual promedio del internet móvil, estimada en S/ 24.33, con las rentas mensuales del internet fijo terrestre y satelital, ascendentes a S/ 71.90 y S/ 180 respectivamente Si el OSIPTTEL hubiese aplicado en sentido inverso la misma metodología utilizada en el 2023, el resultado sería el siguiente: Tabla 1. Aplicación inversa de la metodología utilizada en 2023 <table><tr><th>Concepto</th><th>Interrupción del Internet fijo (Metodología 2023)</th><th>Interrupción del Internet móvil (Aplicación inversa)</th></tr><tr><td>Servicio analizado</td><td>Internet fijo</td><td>Internet móvil</td></tr><tr><td>Tarifa del servicio analizado por GB</td><td>S/ 0.2232</td><td>S/ 1.024</td></tr><tr><td>Servicio alternativo</td><td>Internet móvil</td><td>Internet fijo</td></tr><tr><td>Tarifa del servicio alternativo por GB</td><td>S/ 1.024</td><td>S/ 0.2232</td></tr><tr><td>Relación entre las tarifas del Servicio</td><td>4.64</td><td>0.22</td></tr></table>		Concepto	Interrupción del Internet fijo (Metodología 2023)	Interrupción del Internet móvil (Aplicación inversa)	Servicio analizado	Internet fijo	Internet móvil	Tarifa del servicio analizado por GB	S/ 0.2232	S/ 1.024	Servicio alternativo	Internet móvil	Internet fijo	Tarifa del servicio alternativo por GB	S/ 1.024	S/ 0.2232	Relación entre las tarifas del Servicio	4.64	0.22	Con relación a la supuesta vulneración del principio de predictibilidad o de confianza legítima, se debe considerar que la predictibilidad no implica que la entidad no pueda variar sus decisiones o criterios, siempre que dicha variación se encuentre debidamente explicitada y sustentada. Nótese que, conforme al numeral 1.5 del artículo IV del título preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2026-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), la autoridad administrativa puede apartarse de sus antecedentes administrativos, por razones que se expliciten por escrito. Si bien en el presente caso no nos encontramos en el marco de un procedimiento administrativo, sino en un proceso de modificación normativa, en el informe que sustenta la norma se ha explicitado las razones que justifican la conveniencia de usar el servicio de Internet fijo y necesidad utilizar las rentas mensuales. En efecto, el establecer como unidad de comparación el plan tarifario de ambos servicios (acceso a Internet móvil y acceso a Internet fijo) tuvo la intención de reflejar el esquema de comercialización al que debería acceder el usuario para contratar el servicio de reemplazo. En otras palabras, se considera que el usuario contrata un servicio de acceso a Internet fijo (servicio alternativo) mediante un plan, no según cantidad de GB.
Concepto	Interrupción del Internet fijo (Metodología 2023)	Interrupción del Internet móvil (Aplicación inversa)																		
Servicio analizado	Internet fijo	Internet móvil																		
Tarifa del servicio analizado por GB	S/ 0.2232	S/ 1.024																		
Servicio alternativo	Internet móvil	Internet fijo																		
Tarifa del servicio alternativo por GB	S/ 1.024	S/ 0.2232																		
Relación entre las tarifas del Servicio	4.64	0.22																		

alternativo y el Servicio analizado		
Factor de devolución más compensación (1 + α)	5.00	0.22
Factor de compensación (α)	4.00	-0.78

Elaboración propia. Fuente: Se ha tomado como referencia los valores utilizados en el Informe N°173-DPRC/2023. Los resultados se presentan de manera aproximada para replicar la lógica del cálculo utilizado en el 2023.

En ese sentido, tal como se observa en la Tabla, la aplicación inversa de la metodología utilizada en el 2023 daría como resultado un factor de compensación “-0.78”, debido a que el costo por GB del supuesto servicio alternativo —internet fijo— es inferior al costo por GB del servicio móvil interrumpido. Nuevamente, se evidencia que el Osiptel ha elegido discrecionalmente —y a conveniencia— una metodología que permite obtener un factor positivo, en lugar de aplicar de manera consistente el criterio utilizado en el antecedente regulatorio del 2023.

Debemos resaltar el hecho que la administración pública debe basar su actuación en base a los principios del derecho administrativo contemplados en el Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobada mediante la ley 27444, entre los cuales se encuentra el principio de predictibilidad o confianza legítima el cual establece que las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos.

Un criterio análogo fue adoptado mediante la Resolución N° 282-2023-CD/OSIPTEL para la determinación de la compensación en el servicio de acceso a Internet fijo. En esa ocasión, el servicio alternativo era el acceso a Internet móvil, el cual es comercializado según la cantidad de GB. Por ese motivo, la unidad de comparación fue otra.

En ese sentido, tampoco es correcto que el Osiptel haya vulnerado el principio de predictibilidad o confianza legítima. Al respecto, el esquema de compensación para el servicio de acceso a Internet fijo y la presente propuesta siguen la misma metodología bajo un enfoque de servicio alternativo; y conforme a lo explicado previamente, las unidades utilizadas guardan consistencia con su lógica de implementación. En ese sentido, no se advierte ninguna falta de concordancia.

Sin perjuicio de lo antes mencionado, de cara al servicio alternativo para Internet móvil, considerando los comentarios de los agentes interesados al proyecto de norma – entre ellos, el de América Móvil Perú S.A.C.-, se considera que, para las localidades con más de un (1) operador móvil con red (OMR), es factible asumir que el mismo servicio sea suplido por otro OMR. Por otro lado, a efectos de considerar el resto de localidades que carecen de más de un (1) OMR, se utiliza el servicio de Internet Satelital (IS) que sea lo más semejante al Internet móvil.

De esta manera, al emplear como servicio alternativo el servicio de internet móvil de otro OMR, se considera como unidad de comparación la renta mensual promedio de Internet móvil por teléfono móvil para el periodo 2025-IV, calculada mediante el producto del tráfico cursado promedio mensual por teléfono móvil (23.51 GB) y la tarifa promedio por GB de Internet móvil incluyendo IGV (S/ 1.11).

Sobre la inclusión del componente de acceso a Internet satelital, este se mantiene, conforme es mencionado en el Informe de

El deber de emitir la normativa sectorial correspondiente encomendado mediante la Ley N° 31761 no puede ser interpretado de manera alguna respecto a que el regulador puede hacerlo contraviniendo no solo sus pronunciamientos pasados sino también los principios del derecho administrativo, sino por el contrario que debe ser consecuente con sus decisiones pasadas en las mismas materias para que los factores de la compensación sean totalmente objetivos. En atención a lo expuesto, solicitamos que el Osiptel no apruebe el factor propuesto en el presente proyecto normativo y que emita un nuevo informe que sustente un nuevo factor de compensación aplicable para el servicio móvil y de internet móvil que sea concordante con los criterios establecidos en el informe N° 0173-DPRC/2023 que sustentó los factores de la compensación del servicio de internet fijo. Bajo el supuesto negado de que el Osiptel decida continuar con la intervención regulatoria, pese a las observaciones formuladas y a la falta de evidencia sobre la necesidad, idoneidad y proporcionalidad de la medida, tenemos a bien señalar que –al menos– se debe eliminar íntegramente al internet fijo satelital de la metodología y recalcular el factor considerando únicamente la renta del internet fijo terrestre. Esta solicitud no supone aceptar la existencia de sustituibilidad entre el internet fijo y el móvil, ni reconocer la validez del enfoque de uso alternativo, ni aceptar la comparación de las tarifas entre ambos servicios. En dicho supuesto, bajo ninguna circunstancia sería admisible que el Osiptel conserve dentro del cálculo una referencia irreal como Starlink, cuya tarifa mensual de S/ 180 constituye el principal elemento que eleva artificialmente el factor de compensación. Tal como se ha demostrado, el internet fijo satelital no es una alternativa inmediata, temporal ni	Análisis de Impacto Regulatorio – Ex Ante, al ser una alternativa para las localidades sin la presencia de más de un OMR que provea el servicio alternativo de Internet móvil. Así pues, no corresponde a una selección arbitraria o artificial; y, en cambio, su omisión excluiría del cálculo al 17.4% de las localidades, introduciendo un sesgo en base al enfoque y supuestos adoptados. En efecto, aun cuando se considere que el servicio alternativo inmediato sea el servicio móvil de otra empresa operadora, el servicio de Internet Satelital es una alternativa para las localidades donde solo haya la presencia de una empresa operadora móvil. Si bien según lo afirmado sea principalmente contratado para el ámbito rural, eso no inhabilita su disponibilidad en el ámbito urbano. En ese sentido, tampoco es válido acoger la propuesta de la empresa operadora sobre un factor de compensación de 0.7. Por otra parte, conforme se justificó en el Informe N° 171-DPRC/2024³¹, la Disponibilidad del Servicio (DS) pasó a ser un indicador informativo en la medida que se consideró que el esquema de compensación sería suficiente para atender la problemática de interrupción de los servicios. Sin perjuicio de ello, el enfoque de la compensación es distinto. Mientras que las obligaciones referidas a la DS tenían como objetivo directo la mejora de la calidad del servicio, la reglamentación del esquema de compensación tiene como objetivo resguardar el derecho de los usuarios a recibir una compensación ante la interrupción del servicio por causa atribuible a la empresa operadora. Bajo esa lógica, establecer un umbral de indisponibilidad del servicio vulneraría el derecho de los usuarios que fueron privados del servicio durante dicho tramo. Así, es preciso tener en cuenta que el margen de tolerancia del 1% que se establece para el indicador de Disponibilidad del Servicio no es trasladable al presente caso referido a la compensación al
--	---

³¹ Informe sustentatorio del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

funcionalmente equivalente frente a una interrupción móvil; y además corresponde a un ámbito geográfico principalmente rural, lo cual no es materia de la regulación de este Proyecto, por lo tanto, incluso dentro de la propia metodología cuestionada, su exclusión constituye una corrección mínima e indispensable.

Por ello, el recálculo consideraría exclusivamente la renta mensual del internet fijo terrestre de S/ 71.90 y la renta mensual del internet móvil de S/ 24.33, dando una relación de 1.95 entre ambas tarifas, que luego de ser ajustado por el porcentaje de usuarios sin internet fijo en el hogar utilizado por el propio OSIPTEL (36.07 %), se obtiene que el valor para el factor de compensación es de "0.7", conforme se observa a continuación:

Tabla 2. Recálculo del factor excluyendo el internet fijo satelital

Concepto	Fórmula	Valor
Renta mensual del internet fijo terrestre	A	S/ 71.90
Renta mensual del internet móvil	B	S/ 24.33
Factor preliminar - internet fijo terrestre	$C = (A / B) - 1$	1.95
Porcentaje de usuarios sin internet fijo en el hogar	D	36.07%
Factor de compensación (α)	$\alpha = C \times D$	0.7

Elaboración propia. Fuente: Se ha tomado como referencia los valores utilizados en el Informe N°149-2026-DPRC/OSIPTEL.

Por otra parte, cabe resaltar que entre los indicadores de calidad de red existe el indicador de calidad de Disponibilidad del Servicio el cual tiene un valor objetivo de cumplimiento del 99% para todos los servicios, es decir, la normativa admite la posibilidad que las empresas operadoras tengamos un 1% de margen en el cual

abonado. Así, precisamente la Ley N° 31761 establece que la compensación es aplicable cuando haya una causa atribuible a la empresa operadora, por lo que solo se podría excluir aquellos casos en los que la interrupción no le resulte imputable, esto es: i) por trabajos de mantenimiento, o, ii) por caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora.

Sobre la condición de sustitutos entre el servicio de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil, la referencia utilizada por América Móvil Perú S.A.C. corresponde a los análisis del Proveedor Importante del Mercado N° 25. En ese contexto, el análisis de Mercado Relevante tiene como objetivo la determinación de los servicios que se encuentran bajo competencia en el citado mercado, a efectos advertir alguna posición de dominio.

Por otra parte, la metodología implementada por el Osipitel para el cálculo del factor de compensación corresponde a un contexto distinto. Este es la interrupción del servicio contratado. Según dichas circunstancias, restringir las alternativas de reemplazo a condiciones estrictas de competencia no permitiría internalizar la compensación para abonados que cuentan con opciones limitadas de servicios sustitutos. Bajo dicha lógica, usuarios con la disponibilidad de solo una empresa operadora móvil carecerían de opción para acceder nuevamente a Internet. Ante ello, la metodología del Osipitel considera que una alternativa válida es que el usuario sea compensado según los términos de un servicio accesible y con condiciones o características lo más cercanas al servicio reemplazado.

Para dichos efectos, en atención a los comentarios formulados producto de la consulta pública, no se utilizará el servicio de Internet fijo. En cambio, conforme ha sido propuesto a partir de los comentarios, se ha considerado pertinente que un servicio alternativo válido es el mismo servicio móvil donde la presencia de más de una empresa operado permita acceder a ello.

puedan suceder interrupciones del servicio sin que ello deba ser considerado un incumplimiento, pues si bien el servicio debe ser continuo siempre pueden existir situaciones que superen inclusive la diligencia desplegada por las empresas operadoras y el servicio termine sufriendo algún tipo de interrupción.

Sin embargo, a pesar de que la normativa siempre ha contemplado dicha posibilidad en el esquema propuesto para las compensaciones no se ha incorporado un factor de permisibilidad tal como si lo hacen en dicho indicador de red. Debemos precisar que la Ley N° 31761 encomienda al Osiptel no solo la forma de cálculo y el factor de compensación aplicable sino que también contempla que el regulador determine los casos en los cuales aplicaran la compensación, por ende, cuenta con plenas facultades para incluir escenarios de inclusión que sean concordantes con el resto de las obligaciones establecidas en el Reglamento General de Calidad.

Si bien el proyecto contempla que se excluyan los eventos originados por mantenimientos programados y los eventos derivados por caso fortuito o de fuerza mayor, los mismos son insuficientes pues para el cálculo del indicador de disponibilidad del servicio dichos casos también son excluidos del cálculo de los indicadores y a pesar de ello se cuenta con un 1% de margen admisible para las interrupciones pues la normativa reconoce que ninguna red es perfecta y eventualmente existirán interrupciones.

Considerando lo anterior, solicita que se incorpore en el nuevo proyecto normativo un factor para la no aplicación de las compensaciones cuando las empresas operadoras no hayamos superado el 1% indisponibilidad contemplada en la normativa.

Finalmente, señala que el internet móvil y el internet fijo no son servicios sustitutos. Dado que en el Informe N°048-

Por otra parte, en el caso de las localidades donde ello no sea factible, se toma en cuenta lo comentado por América Móvil Perú S.A.C. en cuanto a las características de desplazamiento y disponibilidad de cobertura. Así pues, se considera que en dichas circunstancias un servicio satelital itinerante se asemeja en mayor medida al servicio móvil reemplazado. Incluso cuando la predominancia en el uso del servicio de acceso a Internet satelital es dentro del ámbito rural, ello no inhabilita su disponibilidad en el ámbito urbano.

Más aún, es cierto que la tarifa del servicio de reemplazo puede ser disímil debido a los costos y características propias, pero la intención es reflejar el pago adicional que debería haber incurrido el usuario por volver a acceder a Internet bajo los atributos más cercanos posibles.

Por otro lado, sobre el cuestionamiento al análisis de beneficios y costos de las alternativas, se reitera que la obligación de la compensación deriva de lo dispuesto en la Ley N° 31761, siendo que dicho valor debe ser objetivo y claro con miras al cumplimiento de lo ordenado mediante la misma. Así pues, su incorporación es ineludible. Por esa razón, conforme también lo menciona la empresa operadora, el AIR *Ex Ante* analiza los efectos marginales de la forma de incorporación, pero no su incorporación en sí.

Más aún, se debe considerar que distintas metodologías de estimación no deberían conducir, en principio, a cálculos sustancialmente diferentes cuando estas se sustentan en los mismos fundamentos económicos y utilizan información consistente. En esa línea, estas metodologías tampoco deberían proponerse como alternativas de solución a la problemática que es materia del presente procedimiento. Cabe precisar que, en el caso de la implementación del esquema de compensación para el servicio de Internet Fijo, fueron dos (2) metodologías las que derivaron en resultados similares. No obstante, debido a cambios

GPRC/2020²⁶, el Osiptel señaló expresamente que <i>“los servicios de Internet fijo e Internet móvil (...) no podrían ser considerados como parte de un mismo mercado (sustitutos) toda vez que presentan características diferentes desde el punto de vista de la oferta y de la demanda”</i>. Asimismo, mediante el Informe N°061-2025-DPRC/OSIPTEL²⁷, se evidencia que ambos servicios presentan predominantemente una relación de complementariedad y también mencionan que <i>“la estimación de las elasticidades indica que la banda ancha móvil sería un sustituto débil de la banda ancha fija; mientras que la banda ancha fija es complementaria de la banda ancha móvil”</i>. En dicha línea, el internet fijo está asociado a un lugar fijo, donde se encuentre instalado y dentro del alcance de una red interna, no acompaña al usuario durante sus desplazamientos, ni permite recuperar la conectividad cuando está en la vía pública, en el trabajo, en un viaje, etc.; además el internet fijo requiere una contratación previa, evaluación de disponibilidad de cobertura e instalación en el domicilio, es decir, el servicio no se adquiere de manera inmediata. La incorporación del internet fijo satelital como supuesto servicio alternativo es todavía más irreal, pues tal como el propio Osiptel lo ha señalado en el Informe N°180-DFI/2021 <i>“el servicio de Internet Fijo a través de la tecnología de acceso satelital (...) atiende preferentemente a zonas rurales y de difícil acceso, siendo que los abonados de dicho servicio se encuentran mayormente dispersos geográficamente”</i>²⁸. Por lo tanto, no se trata de un servicio que un usuario móvil pueda adquirir y utilizar inmediatamente durante una interrupción, pues requiere contar	en la formulación de la Erestel, en esta ocasión no pudo ser posible efectuar el mismo ejercicio. Sin perjuicio de que el análisis de alternativas no incorpore el alcance que señala la empresa, ello no prohíbe o limita que los interesados hayan efectuado opiniones y recomendaciones a la metodología implementada. En efecto, este Organismo Regulador ha evaluado y, en caso corresponda, ha acogido las recomendaciones de los interesados para perfeccionar la metodología de servicio alternativo. Por otra parte, sobre la cuantificación de la compensación que solicitó América Móvil Perú S.A.C., se realizó la misma en la sección “I.3. Sobre el régimen sancionable por incumplimiento” de la presente Matriz de Comentarios, mostrando que el esquema de compensación se corresponde con el 0.002% de los ingresos del mercado de servicios móviles. En ese sentido no se advierten riesgos de menor inversión, menor expansión o insostenibilidad para las empresas. En el caso de los incentivos a la reducción de las interrupciones y su duración, conforme fue mencionado también en el Informe N° 171-DPRC/2024³², la obligación de la compensación del servicio contribuye a que las empresas operadoras internalicen la afectación generada a los usuarios a causa de la interrupción del servicio, por lo que estas tendrán mayores incentivos para reducir la incidencia de su ocurrencia. Sin perjuicio de ello, la evaluación al esquema de compensación para el servicio de acceso a Internet fijo corresponde ser presentado en el Análisis <i>Ex Post</i> respectivo,
--	--

²⁶ Proyecto de “Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo” y modificación de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Recuperado de: <https://www.osiptel.gob.pe/n-059-2020-cd-osiptel>

²⁷ Determinación de Proveedores Importantes en el Mercado N° 25: Acceso Mayorista para internet y transmisión de datos - Tercera revisión. Recuperado de: <https://www.osiptel.gob.pe/n-034-2025-cd-osiptel/>

²⁸ Norma técnica relativa a la implementación del sistema de medición automatizado para la verificación del servicio de acceso a internet por parte del OSIPTEL. Recuperado de: <https://www.osiptel.gob.pe/n-137-2021-cd-osiptel>

³² Informe mediante el cual se sustenta el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución N° 214-2024-CD/OSIPTEL.

con equipamiento, instalación, activación y condiciones adecuadas y visibilidad del cielo. Todos esos requisitos son incompatibles con una alternativa inmediata y temporal frente a una interrupción móvil que puede durar apenas minutos o algunas horas. Este pronunciamiento por parte del Osiptel coincide con otras instituciones a nivel internacional, la OCDE (2024)²⁹ señala que los satélites proporcionan conectividad principalmente en áreas rurales y remotas desatendidas por redes terrestres y que, adicionalmente, apoyan a estas últimas mediante servicios de <i>backhaul</i>. Asimismo, sostiene que Starlink orienta sus servicios particularmente hacia zonas rurales y remotas. En la misma línea, la ITU (2024)³⁰ sostiene que el internet satelital se concentra en lugares difíciles o costosos de alcanzar mediante infraestructura terrestre. El internet fijo satelital se trata de una tecnología orientada principalmente a zonas rurales o remotas, mientras que el mecanismo propuesto en el Proyecto se aplica a interrupciones ocurridas en áreas urbanas. Incorporar como referencia un servicio cuya finalidad y ámbito predominante no coinciden con el alcance geográfico del Proyecto (urbano) carece de coherencia metodológica. La comparación tarifaria que se realiza en la Metodología propuesta en el Proyecto carece de sustento técnico y sobredimensiona el valor de la compensación, pues evidentemente, las tarifas mensuales que toman para la comparación reflejan características distintas:	en concordancia con los Lineamientos de Mejora Regulatoria del Osiptel. Finalmente, se reitera que la extensión del esquema de compensación a los servicios de telefonía móvil y de acceso a Internet móvil forman parte del esquema de implementación progresiva que viene llevando a cabo el Osiptel, en cumplimiento con la Ley N° 31761.
--	--

²⁹ OECD (2024). OECD Digital Economy Outlook 2024 (Volume 1): Embracing the Technology Frontier, OECD Publishing, Paris. Recuperado de: <https://doi.org/10.1787/a1689dc5-en>.

³⁰ ITU (2024). Transformative Connectivity: Trends in satellite innovation. Recuperado de: https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/stg/D-STG-SG01.01.03.05-2024-PDF-E.pdf

Tabla 3. Tarifas utilizadas en el cálculo del factor de compensación

N°	Servicio	Tarifa
1	Internet Fijo Satelital	S/ 180
2	Internet Fijo Terrestre	S/ 71.90
3	Internet Móvil	S/ 24.33

Dichas tarifas se encuentran asociadas a servicios que difieren en velocidad, capacidad, latencia, límites de descarga, movilidad, cobertura, entre otros, por lo tanto, no tienen precios homogéneos o similares, precisamente a su diversidad y a los costos en los que las empresas incurren para brindar dichos servicios. Por ello, la diferencia entre las tarifas mide la diferenciación de los servicios, costos de infraestructura o segmentación, pero no acredita el costo en que incurre un usuario para sustituir una interrupción móvil.

La Tabla N° 4 del Informe sobre los beneficios y costos de las alternativas, se limita a realizar descripciones generales de cada alternativa, sin identificar ni estimar sus impactos. Por ejemplo, desde el lado de los costos, se limita únicamente a señalar que las empresas deberán adecuar sus sistemas y que el OSIPTEL deberá asignar recursos para fiscalizar el cumplimiento, ello por sí solo no corresponde a un análisis de costos.

Esta omisión resulta sumamente grave porque el factor de compensación generará un costo económico directo para las empresas operadoras, pues su aplicación generará una transferencia económica adicional equivalente al 132% del valor de la devolución en cada interrupción compensable que sea de responsabilidad de la empresa operadora. Dicho impacto pudo ser estimado por parte del OSIPTEL, de manera aproximada, utilizando la información que administra a través

del SISREP sobre el número de eventos, la duración y la cantidad de abonados afectados.

Adicionalmente a ello, en el Informe se menciona que *“la forma de implementación y sus impactos deben ser analizados en términos incrementales (...). Ante este criterio de términos incrementales, y dado que la compensación es obligatoria y su valor calculado está incluido en ambos esquemas, la evaluación solo debe considerar los efectos o impactos propios de la forma de implementación.”*. Esta afirmación confirma que el OSIPTEL no ha evaluado metodologías alternativas para determinar el valor de la compensación y se entiende que incorpora el factor de 1.32 como elemento común en ambos escenarios.

Por otro lado, el Informe sostiene que la compensación incentivaría a las empresas operadoras a reducir el número y la duración de las interrupciones. Sin embargo, no presenta evidencia empírica que justifique que la imposición de este factor genere efectivamente dicho resultado, ni tampoco acredita una relación causal entre el monto de la compensación y la inversión en la red.

Además, desde el 2023 el OSIPTEL aprobó el esquema de compensación por interrupciones para el servicio de internet fijo. Si la compensación constituyese efectivamente un instrumento idóneo para disminuir el número o duración de los eventos de interrupciones, el OSIPTEL hubiese sustentado el presente Proyecto con la evidencia recaudada de dicha aplicación; sin embargo, el Informe no presenta dicha información ni hace mención alguna que permita conocer si el mecanismo produjo alguna mejora verificable en la continuidad del servicio de internet fijo.

En ese sentido, es sumamente preocupante que el OSIPTEL pretenda extender este mecanismo a un mercado aproximadamente diez (10) veces mayor sin haber evaluado

previamente los resultados del antecedente regulatorio. Trasladar una obligación de un mercado de más de 4 millones de conexiones de internet fijo a un mercado de más de 42 millones de líneas móviles, exige un mayor nivel de evidencia y análisis, proporcional a la escala de sus efectos. La ausencia de esta evaluación impide conocer si la medida funcionó, qué costos generó y si existe alguna justificación objetiva y proporcional para reproducirla en el mercado móvil, de lo contrario, solo estaría generando mayor carga regulatoria y costo trasladado hacia el usuario a través de un incremento de los precios.	
Viettel Perú S.A.C.	
Comentario recibido	Posición del Osiptel
El número de líneas móviles equivale a diez veces el número de conexiones de Internet fijo. En consecuencia, la aplicación del esquema de compensación al ámbito móvil multiplica, en un orden de magnitud, la carga operativa, administrativa y económica que asumen las empresas operadoras respecto de la que supuso su implementación en el Internet fijo. Este impacto diferencial, sin embargo, no ha sido dimensionado en el Análisis de Impacto Regulatorio, ni tampoco se evalúa si el incremento de tales cargas resulta proporcional a los beneficios regulatorios que la medida pretende alcanzar, lo que impide verificar la necesidad y razonabilidad de la modificación propuesta y evidencia que esta carece de una justificación regulatoria suficiente. Solicitamos que la extensión a los servicios móviles sea revisada a la luz de los principios de proporcionalidad y razonabilidad y de los Lineamientos de Mejora Regulatoria del OSIPTEL, dimensionando adecuadamente el impacto que la medida supone dada la escala del mercado móvil. El factor de 1.32 se aplica por igual a dos servicios distintos, la telefonía móvil y el acceso a Internet móvil, pese a que fue	La implementación del esquema compensación para los servicios móviles se ejecuta en cumplimiento de la Ley N° 31761. En esa línea, y conforme a los Lineamientos de Mejora Regulatoria del Osiptel, el análisis de alternativas excluye aquella relacionada con la no intervención. Por otra parte, aspectos como su necesidad, viabilidad y oportunidad, fueron atendidos en el respectivo Dictamen del proyecto de ley. Sobre la determinación de un factor de compensación único, este Organismo Regulador ha motivado debidamente aproximar su cálculo mediante los parámetros asociados al acceso a Internet móvil. En efecto, bajo consideraciones como la oferta comercial, la dinámica de consumo de los usuarios, y la disponibilidad de aplicaciones que permiten la suplencia del servicio de voz, es razonable extender alcance del factor de compensación calculado al servicio de telefonía móvil.

estimado tomando en cuenta únicamente el segundo de ellos. En efecto, el Informe del Proyecto calcula el factor a partir del costo de reemplazar el Internet móvil interrumpido por un servicio de Internet fijo, y reconoce expresamente que "el cálculo se circunscribe al acceso a Internet móvil (IM)". El valor y las características propias del servicio de telefonía móvil no formaron parte de la estimación, de modo que las interrupciones de dicho servicio se compensarían con un parámetro que no deriva de él. Si bien el Informe justifica el uso de un único factor porque ambos servicios se prestan sobre una misma red y se comercializan en planes tarifarios únicos, ello no corrige que el parámetro no refleje el valor del servicio de telefonía móvil.

Asimismo, el informe justifica la aplicación del factor multiplicativo en función al potencial costo de servicios alternativos en caso de interrupción, como el caso del internet fijo terrestre o satelital, cuyo costo es excesivo en comparación con la red regular y el cual no puede ser considerado una solución en zonas urbanas. Al respecto, la evaluación llevada a cabo por nuestras áreas internas determina que el factor multiplicativo para las compensaciones debería ser menor al 100% del valor de los montos de devoluciones por interrupciones, y no superior como en la presente propuesta.

Finalmente, sobre la propuesta de Viettel Perú S.A.C. de un factor de compensación menor a 1, esta no ha sido justificada. Por otra parte, la consideración del acceso a Internet satelital en la metodología internaliza las limitaciones que presentan un conjunto de usuarios de los servicios móviles para acceder a Internet mediante otros medios, sobre la base de los supuestos que se consideran para estimar el valor de compensación. Y, aun cuando el Internet satelital sea utilizado principalmente en el ámbito rural, ello no inhabilita su disponibilidad en el ámbito urbano.

Internet Para Todos S.A.C.	
Comentario recibido	Posición del Osiptel
La atribución de responsabilidad debe determinarse mediante un análisis causal del evento y no únicamente a partir de una regla residual según la cual toda interrupción que no haya sido provocada por el abonado o sea de causa externa se considere, en principio, responsabilidad del operador. La identificación de la estación base o de los usuarios afectados no resulta suficiente para determinar el origen del evento, pues la interrupción puede haberse producido en un enlace de transporte situado a considerable distancia o en un elemento que el operador móvil no se encuentra facultado para intervenir. Una calificación que no identifique adecuadamente el origen del evento puede trasladar posteriormente consecuencias económicas y operativas dentro de la cadena de prestación, a través de niveles de servicio, penalidades contractuales u otros mecanismos de asignación de responsabilidad. Por otro lado, aunque la compensación se circunscribe formalmente a servicios brindados en áreas urbanas, una estación urbana puede depender de enlaces de transporte que atraviesen áreas rurales o formen parte de redes regionales. Además, la Exposición de Motivos señala que el ámbito de aplicación será determinado a partir de los usuarios conectados a estaciones base identificadas como urbanas en la base de datos del OSIPTTEL. Esta aproximación puede generar dificultades cuando la clasificación utilizada por el regulador no coincida con los listados sectoriales de áreas rurales y lugares de preferente interés social o cuando la cobertura efectiva de una estación abarque localidades con distinta clasificación. Por ello, resulta necesario que el OSIPTTEL precise expresamente que, para determinar si un centro poblado se encuentra comprendido en un área rural o lugar de preferente interés social —y, por tanto, delimitar el ámbito urbano al que resultará	Con relación a la atribución de responsabilidad, el numeral 34.2 del artículo 34 establece que se entiende por causa atribuible a la empresa operadora cualquier interrupción del servicio que no resulta de responsabilidad del abonado o usuario, con excepción de las interrupciones del servicio producidas: i) por trabajos de mantenimiento, o, ii) por caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora. En ese sentido, a diferencia de lo que mencionada IPT, no se aplica la regla residual según la cual todo lo que no es de responsabilidad del abonado es de responsabilidad de la empresa operadora, sino que se excluyen los eventos que no son atribuibles a la empresa operadora, teniendo el derecho el administrado de acreditar la ocurrencia de dichas causales de exclusión de responsabilidad, en el marco del respeto a los Principios de Debido Procedimiento y Culpabilidad. De esta manera, la responsabilidad será evaluada en atención a las particularidades de cada caso y en base a la información remitida por la propia empresa, en el marco de lo previsto en el TUO de la LPAG. Bajo la misma lógica, tampoco sería posible incorporar dentro de la misma norma exclusiones expresas a interrupciones asociadas a elemento de red de los Proyectos Regionales o la RDNFO u otros. Sobre que la prestación del servicio pueda depender de redes de transporte que atraviesan áreas rurales, corresponde considerar que la obligación de compensación debe cumplirse ante las interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones, indistintamente de en qué elemento de red se originó la interrupción del servicio, siempre que sean atribuibles a la empresa operadora. Así las empresas operadoras tienen la libertad para definir su arquitectura de red para la prestación de su servicio,

aplicable el esquema de compensación—, deberá utilizarse y prevalecer el Listado de Áreas Rurales y Lugares de Preferente Interés Social aprobado por PRONATEL y vigente a la fecha de la interrupción. En atención a lo expuesto, solicitamos que se excluya expresamente de las interrupciones atribuibles a la empresa operadora aquellas originadas en fallas, indisponibilidades o incidencias producidas en enlaces, redes o infraestructuras administradas por PRONATEL o por sus contratistas, incluyendo la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica y las redes de transporte implementadas en el marco de los proyectos regionales de banda ancha, siempre que la empresa acredite razonablemente el origen externo del evento y las actuaciones diligentes realizadas dentro de su ámbito de control. Para tal efecto, deberán admitirse y valorarse conjuntamente todos los medios probatorios disponibles, sin que la falta de respuesta oportuna del tercero involucrado genere una presunción de responsabilidad; y, cuando concurren una causa externa y una actuación posterior atribuible al operador, la obligación de compensar deberá limitarse exclusivamente al periodo efectivamente imputable a este. Asimismo, el enfoque presupone que el internet fijo terrestre o satelital constituye un servicio alternativo para reemplazar temporalmente el acceso móvil interrumpido. No obstante, el usuario solo puede recurrir inmediatamente al internet fijo si ya cuenta con el servicio instalado y se encuentra en el lugar en el que este es prestado. En el caso del internet satelital, se requiere además equipamiento, contratación e instalación previa. Tampoco se reproduce una característica esencial del servicio móvil: la posibilidad de utilizarlo desde distintas ubicaciones.	siendo responsables de adoptar las medidas correspondientes para evitar la interrupción de sus servicios. Ahora bien, tal como se menciona en el AIR Ex Ante, la norma prevé que el esquema de implementación circunscrito al ámbito urbano, siendo que, para dichos efectos, se considerarán a los usuarios conectados a las estaciones base ubicadas en el ámbito urbano; pues es la geolocalización de las estaciones base lo que permitirá identificar a los usuarios afectados por los eventos de interrupción. Es decir, la compensación del servicio de telefonía móvil y de acceso a internet móvil se circunscribe al ámbito urbano, siendo que únicamente a efectos de la identificación de los abonados afectados se considera la ubicación de la estación base. Sin perjuicio de lo antes mencionado, se ha analizado el detalle sobre los eventos de interrupción reportados por las empresas operadoras en el SISREP para el año 2025, advirtiéndose que las empresas reportaron en el 99% de los registros que el componente de red que se vio afectado en las interrupciones que habrían requerido compensación es la red de acceso³³. En el caso de una red móvil, la red de acceso se compone principalmente de las Estaciones Base. Debido a ello, no se advierte que el supuesto propuesto por la empresa, referido a afectaciones a localidades urbanas debido a fallas en la red de transmisión en el ámbito rural, sea una casuística que deba incorporarse dentro del esquema de compensación.
--	---

³³ Se consideraron las interrupciones reportadas para el servicio de Internet móvil, no excluyentes y correspondientes al ámbito urbano. Cabe precisar que dicha información es la reportada por las empresas operadoras y su uso para el presente ejercicio no implica validación de su veracidad.

En consecuencia, el costo mensual del internet fijo no necesariamente representa el gasto que un usuario tendría que realizar para sustituir una interrupción móvil de algunas horas. La metodología puede ser utilizada como una aproximación regulatoria, pero sus limitaciones deben ser expresamente reconocidas y el factor resultante debe contrastarse con alternativas efectivamente disponibles para los usuarios durante la interrupción. De otro lado, la fórmula depende directamente del valor de la devolución —VD—, pero el Anexo no desarrolla reglas suficientes para determinarlo en las distintas modalidades de contratación del mercado móvil. La base puede resultar relativamente clara en un plan postpago con renta mensual determinada; sin embargo, no ocurre lo mismo en servicios prepago, planes control, paquetes con vigencia determinada, beneficios ilimitados, planes familiares, promociones u ofertas que integran voz, datos, mensajes y otros beneficios sin asignar un precio individual a cada componente. En particular, debe aclararse cómo se aplicará el factor de 1,32 cuando el abonado prepago conserve el saldo o los recursos que no pudo utilizar durante la interrupción y pueda consumirlos posteriormente. En dicho supuesto no necesariamente existe una devolución dineraria inmediata sobre la cual aplicar el factor multiplicativo. La ausencia de una regla uniforme podría generar resultados distintos entre operadores para situaciones equivalentes.	Por otro lado, sobre la clasificación de centros poblados rurales que se utilizará, corresponde precisar que de acuerdo con el literal c) de la Ley N° 31809, Ley para el fomento de un Perú conectado, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, a fin de facilitar la implementación progresiva de mejores servicios de telecomunicaciones, identifica las zonas rurales y de prioritario interés social beneficiarias. Asimismo, conforme al artículo 4 del Reglamento de la Ley N° 31809, Ley para el fomento de un Perú conectado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2025-MTC, el MTC, a través del PRONATEL, aprueba el Listado de áreas rurales y lugares de preferente interés social, el cual contiene, la denominación de los centros poblados calificados como áreas rurales y como lugares de preferente interés social. Asimismo, según el referido artículo, el MTC, el PRONATEL y el OSIPTEL para el desarrollo de sus funciones y toma de decisiones relacionadas <u>a las áreas rurales y lugares de preferente interés social</u> consideran únicamente los centros poblados establecidos en el mencionado Listado de áreas rurales y lugares de preferente interés social. Ahora bien, es preciso considerar que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° I000113-2026-MTC/24-DE, el Programa Nacional de Telecomunicaciones (en adelante, PRONATEL), aprobó los listados de centros poblados del ámbito rural y lugares de preferente interés social; sin embargo, dicha resolución fue dejada sin efecto mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° I000127-2026-MTC/24-DE.
---	---

También debe precisarse que, cuando la telefonía móvil y el acceso a internet móvil se interrumpan simultáneamente como consecuencia de un mismo evento y formen parte de un único plan tarifario, corresponde efectuar una sola compensación por abonado. El propio AIR sustenta un esquema conjunto porque ambos servicios se prestan habitualmente sobre la misma red, se comercializan en planes únicos y la devolución incorpora el servicio o los servicios efectivamente afectados. Sin una precisión expresa, la referencia separada a telefonía móvil y acceso a internet móvil podría generar interpretaciones que dupliquen la compensación por una misma interrupción.

Asimismo, debe definirse con claridad el universo de abonados afectados. La compensación no debería aplicarse automáticamente a la totalidad de líneas asociadas administrativamente a una estación o zona de cobertura, sino sobre información que permita identificar razonablemente a los abonados cuyo servicio estuvo efectivamente indisponible durante la ventana del evento. Ello exige considerar los elementos de red afectados, la cobertura involucrada, los registros disponibles y las características técnicas de la interrupción, evitando incluir líneas que no estuvieron vinculadas con la infraestructura afectada.

Por lo expuesto, proponemos que el Anexo N.º 3 sea complementado para que el factor de 1,32 sea validado con información correspondiente al ámbito urbano en el que será aplicado; se expliciten las limitaciones del enfoque de servicio alternativo; se establezcan reglas uniformes para determinar VD en las distintas modalidades comerciales; se aclare que corresponde una sola compensación cuando voz y datos se interrumpan simultáneamente por un mismo evento; se definan criterios para identificar a los abonados efectivamente afectados; y se disponga expresamente que la base de cálculo solo comprende el periodo cuya causa haya sido acreditada como atribuible a la empresa operadora.

Posteriormente, el PRONATEL comunicó al Osiptel, la aprobación del Listado de áreas rurales y lugares de preferente interés social, aprobado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 0000127-2026-MTC/24-DE; sin embargo, aún no se ha realizado la publicación oficial de la mencionada resolución, por lo que esta no se encontraría vigente.

En ese sentido, en tanto el PRONATEL no apruebe ni publique oficialmente la resolución que aprueba el Listado de áreas rurales y lugares de preferente interés social, no será posible que el Osiptel utilice dicha fuente de información, correspondiendo el uso de su propia base de datos.

Adicionalmente, cabe considerar que el listado al que hace referencia la Ley N° 31809 y su Reglamento, se circunscribe únicamente a las áreas rurales y lugares de preferente interés social, mas no incluye a los centros poblados urbanos, los cuales resulta necesario definir para el ejercicio de las funciones del OSIPTEL y el cumplimiento de obligaciones por las empresas operadoras. En atención a ello, y en concordancia con lo resuelto en el artículo 3 de la Resolución N° 000016-2026-GG/OSIPTEL, se precisa que una vez que entre en vigencia el Listado de áreas rurales y lugares de preferente interés social, aprobado por el PRONATEL, el OSIPTEL efectuará las modificaciones que resulten necesarias al “Directorio Institucional de Centros Poblados del OSIPTEL”.

Por lo tanto, no se considera necesario establecer en la norma que se utilizará el Listado de áreas rurales y lugares de preferente interés social aprobado por el PRONATEL, en tanto que la aplicación de la norma, corresponde sea concordada con lo establecido en el Reglamento de la Ley N° 31809, Ley para el fomento de un Perú conectado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2025-MTC.

	De conformidad con lo mencionado por IPT, y otras empresas operadoras, se adecúan los servicios alternativos empleados para la valorización de la compensación, considerando la característica de uso desde distintas ubicaciones. En el caso de localidades con 2 o más operadores móviles con red, se toma un servicio móvil como reemplazo. En cambio, para el caso de las localidades que solo cuentan con 1 OMR, se considera el servicio de Internet satelital itinerante como el servicio alternativo. Por otra parte, sobre la determinación de reglas según modalidad de contratación, en la medida que la compensación se soporta en la devolución, se acoge también a las mismas reglas, disposiciones o prácticas adoptadas por la devolución según modalidad de contratación. En ese sentido, no se advierte necesario incorporar disposiciones adicionales para su aplicación que distinga las modalidades de contratación. Sobre la aplicación de un único factor de compensación cuando la telefonía móvil y el acceso a Internet móvil se interrumpan simultáneamente como consecuencia de un mismo evento, y formen parte de un único plan tarifario de servicio móvil, dicha precisión ha sido incorporada en el Informe Sustentatorio (Sección 5.1), a efectos de evitar interpretaciones erróneas. Finalmente, sobre la determinación de los abonados afectados por la interrupción del servicio, conforme se precisó en el Informe N° 149-2026-DPRC/OSIPTEL, los usuarios afectados se establecen según la ubicación de la estación base a la cual estén conectados. En cambio, aspectos como otros elementos de red afectados y las características técnicas de interrupción son aquellos que pueden ser evaluados para la determinación de la responsabilidad de la interrupción, según corresponda. Asimismo, cabe precisar que la identificación de los abonados afectados por la interrupción de los servicios móviles a nivel de localidad es un ejercicio que las empresas vienen realizando con anterioridad para el registro de interrupciones en el Sistema de
--	---

	Información y Registro de Interrupciones – SISREP; por lo que las directrices de dicha práctica vigente son aplicables para la identificación de los abonados susceptibles de ser compensados.
Miembro del Consejo de Usuarios	
Comentario recibido	Posición del Osiptel
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.	Se debe precisar que la compensación tiene por objeto resarcir al abonado o usuario ante la interrupción del servicio cuya causa sea responsabilidad de la empresa operadora. En ese sentido, aspectos como el resarcimiento de daños en el ámbito de la educación, trabajo o salud corresponden ser atendidos mediante la vía civil, y exceden el alcance de la presente reglamentación en atención a la Ley N° 31761, en la que se establece que la compensación no tiene un carácter indemnizatorio.
II.2. Sobre metodologías alternativas	
América Móvil Perú S.A.C.	
Comentario recibido	Posición del Osiptel
El Informe omite analizar alternativas sustancialmente más viables frente a una interrupción móvil, como el uso de una SIM o eSIM de otro operador. A diferencia del internet fijo –terrestre o satelital–, una segunda línea móvil conserva las funcionalidades esenciales del servicio afectado: movilidad, acceso a datos, llamadas y SMS, sin requerir la instalación de un equipo ni el pago de una renta mensual. Este escenario resulta considerablemente más razonable que el planteado en el Proyecto, pues es poco probable que los cuatro OMR experimenten simultáneamente interrupciones atribuibles a su propia responsabilidad. Bajo el enfoque de servicios alternativos adoptado por el Osiptel, las referencias tarifarias más comparables serían las recargas o	Se acoge la recomendación de América Móvil Perú S.A.C. referida a considerar una segunda línea móvil como servicio alternativo. Sin perjuicio de ello, la misma implica evaluar la disponibilidad de servicios móviles de parte de más de una empresa operadora; dicho aspecto es detallado en el AIR ExAnte (Sección 5.1). En efecto, el servicio alternativo es un componente relevante en el cálculo del factor de compensación. Ahora bien, no por ello deja de ser objetivo. En base a sus comentarios es que se perfecciona la determinación del servicio alternativo, aproximándolo al que mejor recoja los atributos del servicio móvil según disponibilidad. Ello no implica necesariamente que el factor disminuye o desaparece cuando se utilizan referencias comparables y equivalentes. La inclusión del Internet satelital no es una inclusión

paquetes prepago ofrecidos por los operadores móviles. Estos servicios son funcionalmente equivalentes al servicio interrumpido y se comercializan con vigencias más próximas a la duración de un evento de algunas horas o días. Por el contrario, los servicios fijos usualmente se contratan por periodos mensuales, requieren condiciones previas de contratación y no cuenta con el factor de inmediatez y movilidad.

Por ello, nos llama profundamente la atención que el Informe omita alternativas más razonables y seleccione, en cambio, servicios fijos con rentas significativamente superiores. Si se emplearan ofertas prepago como referencia, la misma ecuación utilizada³⁴ por el OSIPTEL podría generar un factor reducido, nulo o incluso negativo. Por ejemplo, un paquete prepago de S/ 10 representa aproximadamente el 41 % de la renta mensual de internet móvil de S/ 24.33 calculada por el propio OSIPTEL. Con estos valores, al replicar la ecuación del Informe, el factor resultante sería de “-0.59”, conforme se observa a continuación:

Tabla 4. Estimación utilizando un paquete móvil prepago

Variable	Valor	Unidad
Paquete Prepago	S/ 10.00	S/ por paquete, con IGV
Renta mensual de internet móvil	S/ 24.33	S/ por mes, con IGV

Cálculo	Resultado
Factor de compensación	-0.59

De manera similar, el OSIPTEL podría considerar que, ante una interrupción, el usuario requiere acceder a otro servicio móvil con características y consumo equivalentes al servicio afectado. En

artificial; en cambio, incorpora dentro de la compensación al grupo de abonados con mayores limitaciones para obtener un servicio alternativo de reemplazo más cercano.

³⁴ $Compensación = (Tarifa SA - Tarifa SO) \times \%Duración \dots (1)$
 $Compensación = (Tarifa SA / Tarifa SO - 1) \times Devolución$

este escenario, el costo del servicio alternativo sería igual al valor del servicio original.

Al aplicar la ecuación del Informe, la relación entre ambas tarifas sería uno y el factor de compensación resultaría igual a cero (0):

Tabla 5. Estimación utilizando un servicio móvil equivalente

Variable	Valor	Unidad
Renta mensual de internet móvil	S/ 24.33	S/ por mes, con IGV
Renta mensual de internet móvil	S/ 24.33	S/ por mes, con IGV

Cálculo	Resultado
Factor de compensación	0

Estas estimaciones no tienen por objetivo proponer una compensación negativa o nula, sino demostrar que el resultado de la fórmula depende directamente del servicio alternativo elegido, el precio de referencia y la unidad temporal seleccionados.

Si el OSIPTEL hubiera utilizado una alternativa comercialmente disponible y de menor costo, la misma ecuación no habría generado un factor de compensación positivo.

Por lo tanto, el valor de 1.32 no es un resultado objetivo, sino que corresponde a la discrecionalidad de seleccionar y comparar el servicio móvil con el servicio fijo, cuyas tarifas son considerablemente superiores.

En dicha línea, la metodología utilizada no evidencia el perjuicio ocasionado por la interrupción, sino únicamente la diferencia de precios entre servicios heterogéneos y demuestra que el factor aumenta cuando se selecciona una alternativa más costosa y

disminuye o desaparece cuando se utilizan referencias comparables y equivalentes. Al incorporar tarifas altas, como el caso de Starlink con el servicio de internet fijo satelital, el Osiptel introduce un sesgo de selección que sobrestima artificialmente la compensación.	
Miembro del Consejo de Usuarios	
Comentario recibido	Posición del Osiptel
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.	La metodología de servicio alternativo tiene como objetivo cuantificar el valor de la compensación considerando el monto adicional que hubiera requerido emplear el usuario para poder acceder a Internet con características similares o cercanas, según su disponibilidad. Así pues, es una aproximación que permite valorar de forma objetiva y clara la compensación ante una interrupción. Ahora bien, considerar aspectos particulares como la emergencia que podría enfrentar el usuario y sus consecuencias, no podría ser incluida en la compensación respectiva. De la misma forma, incorporar el costo de oportunidad por la búsqueda de un reemplazo implicaría reconocer los beneficios perdidos por no usar dicho tiempo en otra actividad; y dicho aspecto también estaría fuera de la compensación. En efectos, consecuencias de una emergencia o beneficios alternativos dejados de percibir son aspectos que estarían contenidos en una indemnización, y, conforme a la Ley N° 31761, la compensación no tiene dicha naturaleza.

II.3. Sobre la aplicación uniforme de las compensaciones

Integratel Perú S.A.A.

Comentario recibido	Posición del Osiptel
Propone la adopción de un esquema escalonado, similar al aplicado en el servicio de internet fijo, donde el factor multiplicativo aumenta progresivamente en función del tiempo de interrupción, tomando como mínimo el tiempo que el usuario considera como razonable y tolera para la solución de una falla en su servicio, a partir del cual las interrupciones recién serán compensables económicamente. Este enfoque permitiría reconocer cualquier perjuicio sufrido por los usuarios, tomando en cuenta los umbrales razonables y tolerables considerados por estos, evitando sobrecompensaciones en interrupciones de corta duración. Además, la diferenciación por rangos de tiempo se alinea con la práctica internacional, donde las compensaciones se aplican únicamente en casos de interrupciones prolongadas.	La posibilidad de considerar un (1) día como plazo de tolerancia para el usuario, ha sido desestimada previamente en la sección “II.1. Respecto al valor de la compensación por interrupciones en los servicios móviles” de la presente Matriz de Comentarios. Adicionalmente, en la medida que el factor de compensación considera parámetros promedio como el consumo y tarifa implícita, y pondera según la disponibilidad del servicio móvil y servicio de Internet satelital, no se advierte que un factor de compensación único implique sobrecompensaciones. Finalmente, de cara a la experiencia internacional, no es correcto que se hayan considerado exclusivamente interrupciones prolongadas. Como se advirtió, España consideraba un tiempo acumulado e Italia incluía en su marco normativo la ocurrencia de una prestación irregular o discontinua del servicio.

América Móvil Perú S.A.C.

Comentario recibido	Posición del Osiptel
El valor de 0.7 debe constituir el límite máximo del mecanismo y aplicarse mediante un esquema escalonado, siguiendo la lógica implementada por el propio OSIPTEL en el 2023 para las interrupciones del internet fijo. En aquel esquema, el valor calculado funcionó como el valor máximo de la escala; sin embargo, en el presente Proyecto el OSIPTEL ubica el factor de 1.32 en un tramo intermedio y luego lo incrementa hasta 1.72, sin justificar –nuevamente– esta diferencia respecto del diseño adoptado en el 2023. Este incremento adicional carece de sustento económico, pues excede el supuesto costo de sustitución estimado mediante la propia metodología del Informe.	Sobre la consideración del factor de compensación como valor máximo, debe recordar que para la determinación de la compensación para el servicio de Internet fijo se contó con un ejercicio de robustez a partir de la estimación del <i>Willingness to Pay</i> (WTP). En un contexto donde el cálculo de la tarifa por GB de Internet Fijo implicó el uso de data agregada y supuestos simplificadores, adoptar el factor de compensación como cota superior fue lo más razonable. Ahora bien, debido a cambios en la formulación de la Erestel, no ha sido factible replicar dicho ejercicio para la determinación de la compensación para servicios móviles. Sin perjuicio de ello, a modo

En ese sentido, manteniendo los cuatro rangos propuestos y la diferencia de 0.20 entre cada tramo, el esquema sería de la siguiente manera:

Tabla 6. Propuesta del factor de compensación con aplicación escalonada

Rango de duración de la interrupción	Factor	Valor propuesto
Mayor a 60 y hasta 360 minutos	α_1	0.1
Mayor a 360 y hasta 720 minutos	α_2	0.3
Mayor a 720 y hasta 1,440 minutos	α_3	0.5
Mayor a 1,440 minutos	α_4	0.7

Además, tenemos a bien resaltar que la Ley 31761 no exige que la compensación sea superior al monto de la devolución ni dispone que el factor multiplicativo deba ser mayor que uno (1). La Ley únicamente establece la obligación de devolver y compensar, delegando al OSIPTEL la determinación de su forma de cálculo; por tanto, dicha competencia no autoriza a fijar arbitrariamente una compensación equivalente a varias veces la devolución.

de referencia, la respuesta de los encuestados sobre el descuento mínimo aceptable por un día de reparación de la señal de Internet móvil³⁵ revela que estarían dispuestos a recibir un descuento promedio de S/ 8.29. Cuando dicho valor es dividido sobre el gasto promedio de los mismos encuestados por el servicio de Internet móvil en un día (S/ 1.24³⁶), se advierte una relación de 6 a 1 entre el descuento y el gasto. Ante dicha evidencia, se podría considerar que una cota superior de monto a aceptar por el servicio de Internet móvil interrumpido estaría ubicado alrededor de 6³⁷.

Cabe mencionar que dicha cota es una referencia que debe ser tomada con prudencia en tanto las preguntas que suelen capturar la Disposición a Aceptar de los encuestados están afectas al sesgo del usuario de sobreestimar los montos que aceptaría.

Ahora bien, considerando que el factor de compensación calculado para el presente procedimiento está asociado a una medida de tendencia central, se decidió mantener el valor calculado por la metodología de servicio alternativo como el factor promedio.

Finalmente, el factor de compensación es producto de la metodología empleado y no corresponde al establecimiento de un valor arbitrario mayor a uno (1).

³⁵ Corresponde a la pregunta 17d de la Sección 3 en la Erestel 2025.

³⁶ Valor obtenido a partir de la división sobre 30 del promedio del gasto mensual en servicio de Internet móvil reportado por los encuestados (pregunta 8 de la Sección 3 en la Erestel 2025).

³⁷ A efectos de realizar un símil con la metodología de servicio alternativo, la cota superior del monto a aceptar debería incorporar tanto el componente de devolución como el componente de compensación. Así pues, el factor de compensación aproximado mediante el descuento mínimo aceptable estaría alrededor de 5. No obstante, dicho resultado debe tomarse solo de manera referencial en la medida que el reporte de los usuarios podría internalizar otros aspectos fuera del alcance de la compensación.

Viettel Perú S.A.C.	
Comentario recibido	Posición del Osiptel
El factor uniforme no toma en cuenta la duración de la interrupción, aplicando a las interrupciones breves la misma compensación que a las prolongadas. Ello resulta contrario al principio de proporcionalidad, pues desconoce que el perjuicio ocasionado al abonado varía en función del tiempo durante el cual el servicio permanece interrumpido. Esta decisión, además, resulta inconsistente con el propio diseño regulatorio contenido en el Anexo No. 3, en el que el servicio de acceso a Internet fijo sí contempla un factor multiplicativo escalonado según los distintos rangos de duración de la interrupción, precisamente con el propósito de que la compensación guarde correspondencia con la afectación efectivamente sufrida por el usuario. Más aún, el propio OSIPTEL evaluó una alternativa regulatoria para definir el cálculo de compensación por interrupción del servicio de telefonía móvil y acceso a internet móvil, en la que el factor multiplicativo para los servicios móviles variaba en función de la duración de la interrupción, asignando un valor de 1.12 para el rango de interrupciones mayores a sesenta (60) y hasta trescientos sesenta (360) minutos. Conforme reconoce el Informe del Proyecto, la mediana de duración de las interrupciones atribuibles a la empresa operadora en el ámbito urbano asciende a 348 minutos, es decir, se ubica precisamente dentro de dicho rango. No obstante, el Proyecto opta finalmente por establecer un factor uniforme de 1.32 para todas las interrupciones, lo que implica que la mayoría de los eventos serán compensados con un valor superior al que el propio OSIPTEL había considerado adecuado y proporcional para ese nivel de afectación.	La determinación de la alternativa seleccionada se llevó a cabo conforme a un Análisis Multicriterio (AMC) según 3 atributos: eficacia de la compensación, facilidad de implementación, y comprensible y sencillo para el usuario. En particular, el tercer atributo fue considerado en el análisis dado el tamaño relativo del mercado en comparación con el resto de servicios públicos de telecomunicaciones. Así pues, según los resultados del AMC y su respectivo análisis de sensibilidad es que se decantó por un factor de compensación único. De este modo, es debido a la necesidad de que el usuario tenga pleno entendimiento de su derecho que se considera que el esquema establecido sea de un factor uniforme. Respecto de la alternativa de un factor de compensación multiplicativo diferenciado, el cálculo de un esquema escalonado reconoce pagos más grandes para tiempos de interrupción más prolongados, donde los usuarios pueden experimentar niveles de afectación mayores. Sin perjuicio de ello, se reitera que el valor 1.32³⁸ fue calculado a partir de componentes con características de tendencia central. Así pues, en términos agregados no es un valor que sobredimensiona la compensación que les correspondería a los abonados afectados. Y, conforme se mencionó antes, es el cuidado por el entendimiento del usuario con respecto a su derecho lo que hizo prevalecer la alternativa de una compensación uniforme. Sobre la aplicación de la compensación para periodos a partir de 60 minutos, teniendo en cuenta el análisis de la intensidad con que los usuarios revisan sus equipos móviles³⁹, así como la consistencia con la duración mínima para otorgar la devolución por interrupción del servicio (conforme al artículo 33 del Reglamento

³⁸ El valor del factor de compensación ha cambiado a 1.13, producto de los comentarios recibidos por los agentes interesados. Un mayor detalle sobre su cálculo se presenta en la Sección 5.1 del Informe Sustentatorio.

³⁹ Revisar la Sección 5.2 del Informe Sustentatorio.

Asimismo, enfatizamos que, en la medida que OSIPTEL tiene la facultad de decidir sobre el cálculo de las compensaciones, la aplicación de las mismas no tendría que darse en interrupciones desde 60 minutos, sino que podría aplicarse a interrupciones de mayor duración. Por ejemplo, El artículo 86 del Decreto Ley N° 25844 (Ley de Concesiones Eléctricas) establece que las compensaciones por interrupciones de suministro eléctrico aplican en interrupciones de cuatro horas o más de duración.

En ese sentido, si bien el Proyecto Normativo justifica la adopción de un factor uniforme en criterios de facilidad de implementación y simplicidad para el usuario, no sustenta por qué dichos criterios deben prevalecer sobre la necesidad de que el monto de la compensación sea proporcional al nivel de afectación efectivamente sufrido por el abonado, aspecto que un esquema escalonado según la duración de la interrupción permite reflejar con mayor precisión. En consecuencia, la metodología propuesta termina otorgando la misma compensación a interrupciones de duración significativamente distinta, equiparando situaciones que generan niveles de afectación diferentes y dando lugar a un esquema de compensación manifiestamente desproporcionado y resultando arbitrario.

General de Calidad, se ha considerado que dicho plazo es razonable.

Internet Para Todos S.A.C.	
Comentario recibido	Posición del Osiptel
Si bien el empleo de un factor uniforme facilita la aplicación de la compensación y reduce la complejidad operativa, el sustento no permite verificar con suficiente claridad que todos los insumos empleados para obtener el valor de 1,32 correspondan exclusivamente al universo urbano al que se aplicará la obligación. El análisis utiliza información representativa del mercado móvil en general y pondera la presencia de internet fijo en localidades con servicios móviles, sin precisar si se excluyeron las áreas rurales y lugares de preferente interés social. Esta diferencia es relevante porque las condiciones de consumo, disponibilidad de servicios alternativos y gasto de los usuarios no son homogéneas. La propia Exposición de Motivos reconoce que el ingreso promedio por usuario móvil fue de S/ 33,8 en el ámbito urbano y de S/ 22,8 en el ámbito rural. Si la compensación será exigible únicamente respecto de servicios brindados en áreas urbanas, el factor debería calcularse y validarse con información correspondiente a ese mismo ámbito geográfico, evitando que el resultado incorpore realidades que no forman parte de su aplicación.	Sobre el cálculo del factor de compensación, las localidades consideradas en el análisis corresponden al ámbito urbano. Por otra parte, aun cuando la Exposición de Motivos calcula el ingreso promedio por usuario para cada ámbito a partir de la Erestel, se consideró utilizar la información reportada por las propias empresas. De esta manera, si bien es información a nivel nacional, se cuenta con información más precisa sobre los ingresos generados por abonado y la cantidad de datos cursados.
III. Disposiciones Complementarias Finales	
Disposiciones del proyecto a comentario	Versión final de las Disposiciones
PRIMERA.- Esquema de compensación progresivo La determinación de la forma de cálculo, las condiciones, los casos en que se realice la compensación, así como otras disposiciones necesarias para el resto de servicios públicos de telecomunicaciones se efectuará progresivamente, sin perjuicio del derecho adquirido por el abonado a la compensación según lo dispuesto en la Ley N° 31761, Ley que modifica el Decreto	PRIMERA.- Esquema de compensación progresivo La determinación de la forma de cálculo, las condiciones, los casos en que se realice la compensación, así como otras disposiciones necesarias para el resto de servicios públicos de telecomunicaciones se efectuará progresivamente, sin perjuicio del derecho adquirido por el abonado a la compensación según lo dispuesto por la Ley N° 31761.

Legislativo 702, por el que se aprobaron las Normas que regulan la promoción de inversión privada en telecomunicaciones, para otorgar el derecho a recibir una compensación por interrupciones generadas en los servicios públicos de telecomunicaciones. SEGUNDA.- Revisión del esquema de compensación El Análisis de Impacto Regulatorio Ex – Post correspondiente al esquema de compensación detallado en el Anexo N° 3 es efectuado por el Osiptel cada dos (2) años.	SEGUNDA.- Revisión del esquema de compensación El Análisis de Impacto Regulatorio Ex – Post correspondiente al esquema de compensación detallado en el Anexo N° 3 es efectuado por el Osiptel cada dos (2) años. TERCERA.- Vigencia La modificación al artículo 20 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución N° 00214-2024-CD/OSIPTEL, dispuesta en la presente norma entra en vigencia el 1 de abril de 2027. CUARTA.- Disposiciones sobre supervisión y medición El Osiptel aprueba las disposiciones vinculadas a la supervisión y medición de los indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet móvil antes del 1 de abril de 2027.
3.1. Esquema de compensación progresivo	
Integratel Perú S.A.A.	
Comentario recibido Se propone que cualquier extensión hacia zonas rurales en el futuro se realice después de una evaluación ex post específica sobre los resultados de la aplicación de la compensación en áreas urbanas y de un análisis de impacto regulatoria previo para las zonas rurales, el cual considere la realidad económica y técnica de dichas áreas. Por otra parte señala la preocupación que el factor de 1.32 se convierta en un estándar para los servicios de telefonía fija y TV de paga sin considerar que sus estructuras de costos y "costos	Posición del Osiptel La implementación progresiva del esquema de compensación se ha venido realizando conforme a las disposiciones establecidas en los Lineamientos de Mejora Regulatoria del Osiptel. En ese sentido, cada emisión o modificación normativa, en caso corresponda, es sustentada mediante un Análisis de Impacto Regulatorio <i>Ex Ante</i>. Asimismo, en el caso de las normas vigentes, las mismas serán evaluadas conforme a un Análisis de Impacto Regulatorio <i>Ex Post</i> de acuerdo con el plazo establecido. En esa misma línea, la implementación del esquema de compensación para el resto de servicios implicará un análisis

de oportunidad" para el usuario son totalmente distintos a los del servicio móvil. No se establece un cronograma ni los indicadores de mercado que gatillarán dicha implementación progresiva. Esto genera incertidumbre en la planificación de inversiones de largo plazo para las operadoras que brindan servicios multi-play (Internet + Telefonía + TV). Se solicita al Osiptel que para el resto de los servicios, no se utilice la metodología de uso alternativo basada en <i>benchmarks</i> de alto costo como Starlink (factor 6.40), la cual ha inflado artificialmente la compensación actual. Cada servicio debe contar con su propio AIR que justifique si realmente se requiere un factor adicional a la devolución del 100% para internalizar el impacto de la falla del servicio.	técnico respecto de las condiciones particulares bajo las cuales cada uno de ellos es provisto, similar al realizado para el esquema de compensación para el servicio de Internet fijo y al de servicios móviles. La implementación de los esquemas de compensación pendientes será oportunamente programada en la Agenda Regulatoria del Osiptel, a efectos de asegurar la predictibilidad correspondiente. Finalmente, se reitera que la metodología implementada ha sido debidamente motivada, considerando la disponibilidad de los distintos grupos de abonados para acceder a un servicio alternativo, sobre la base de los supuestos considerados para la estimación de las compensaciones.
Internet Para Todos S.A.C.	
Comentario recibido	Posición del Osiptel
Señala que las obligaciones regulatorias asociadas a la continuidad y calidad de los servicios deben considerar las particularidades de los modelos de despliegue de infraestructura en zonas rurales y lugares de preferente interés social. Al respecto, manifiesta que dichos ámbitos presentan mayores costos operativos, menores economías de escala, mayores desafíos logísticos y una mayor exposición a factores exógenos. En ese sentido, considera necesario que la regulación incorpore criterios de proporcionalidad que eviten trasladar cargas o responsabilidades que puedan afectar la sostenibilidad de las inversiones y el mantenimiento de la infraestructura utilizada para cerrar las brechas de conectividad en dichas localidades. Asimismo, advierte que una aplicación inadecuada de las medidas podría generar desincentivos para el despliegue y la expansión de redes en zonas de menor rentabilidad económica.	Al respecto, la Ley N° 31761 establece el derecho de los usuarios a ser compensados por la interrupción del servicio. Sobre ello, este Organismo Regulador ha seguido un procedimiento de implementación progresivo, iniciando en el ámbito urbano. Sin perjuicio de ello, una extensión en su alcance será establecido conforme al análisis técnico respectivo.

Miembro del Consejo de Usuarios	
Comentario recibido	Posición del Osiptel
El miembro del Consejo de Usuarios señala que el proyecto limita la aplicación de las compensaciones a los usuarios ubicados en zonas urbanas, lo que, a su juicio, genera una diferencia en el nivel de protección otorgado a los usuarios rurales. Al respecto, considera que los usuarios de zonas rurales suelen enfrentar mayores dificultades de acceso y condiciones de conectividad más complejas, por lo que la exclusión de dichos ámbitos del esquema de compensaciones podría generar una situación de vulnerabilidad frente a interrupciones atribuibles a las empresas operadoras. En ese contexto, propone que el Osiptel evalúe una implementación gradual del esquema de compensaciones en las zonas rurales, en lugar de mantener su exclusión total.	Al respecto, el Osiptel se encuentra llevando a cabo una implementación progresiva del esquema de compensación en los servicios públicos de telecomunicaciones. Es debido a ello que en el presente procedimiento se ha decidido no incorporar en el alcance al ámbito rural, considerando los mayores costos de implementación de la provisión del servicio, aspecto que también reconoce el miembro del Consejo de Usuarios.
IV. Comentarios generales	
IV.1. Efecto de las compensaciones sobre la sostenibilidad y la inversión	
Integratel Perú S.A.C.	
Comentario recibido	Posición del Osiptel
La aplicación de compensaciones excesivas puede comprometer la sostenibilidad financiera de las empresas operadoras. Más aún en un contexto donde las empresas operadoras enfrentan la necesidad de recursos para invertir en infraestructura para la expansión de cobertura y el despliegue de tecnologías como 5G. Los recursos destinados a compensaciones excesivas podrían restarse de proyectos de inversión, afectando la calidad futura del servicio y limitando la capacidad de innovación del sector.	De cara a lo comentado por la empresa operadora, la Ley N° 31761 establece el derecho de los usuarios a ser compensados por la interrupción del servicio. Es así que este Organismo Regulador viene implementando el esquema de compensación de forma progresiva, buscando equilibrar la protección de los usuarios con la necesidad de preservar condiciones adecuadas para el despliegue y expansión de las redes. Bajo dicho análisis es que se ha iniciado por el ámbito urbano. Finalmente, conforme se ha calculado previamente, el esquema de compensación para servicios móviles se corresponde con el 0.002% de los ingresos del mercado por lo que no se advierte

La obligación de compensar interrupciones en servicios móviles, sin diferenciar entre causas técnicas complejas y fallas atribuibles directamente a la empresa, puede generar un riesgo regulatorio que desincentiva nuevas inversiones. Los operadores podrían priorizar zonas urbanas de alta rentabilidad, relegando la expansión en áreas rurales, lo que contraviene los objetivos de inclusión digital y reducción de la brecha de conectividad. En síntesis, el esquema de compensaciones propuesto compromete la sostenibilidad de las empresas operadoras, genera riesgos para la inversión y puede afectar negativamente la expansión de la cobertura en zonas rurales.	que ello genere un riesgo a la inversión, expansión o cobertura de las empresas.
América Móvil Perú S.A.C.	
Comentario recibido	Posición del Osiptel
El Osiptel no puede ignorar que en el contexto actual las empresas operadoras se encuentran destinando importantes recursos al despliegue y expansión de redes 5G, lo cual exige una elevada capacidad financiera. Ante este escenario, la imposición de mayor carga regulatoria, que además implica una mayor salida de efectivo, puede reducir los recursos disponibles para dichas inversiones y ralentizar el despliegue del 5G. Por lo tanto, en lugar de generar un beneficio inmediato para los usuarios, una medida desproporcionada como la propuesta puede afectar y postergar el acceso a mayores velocidades, menor latencia, mejor capacidad y nuevos servicios a los usuarios. Por ello, el análisis regulatorio debe evaluar no solo el beneficio inmediato de la compensación, sino también el costo de oportunidad de las inversiones.	Se reitera que la Ley N° 31761 establece el derecho de los abonados a ser compensados por la interrupción del servicio. Es así que este Organismo Regulador, en atención al mandato legal, viene implementando el esquema de compensación de forma progresiva, buscando equilibrar la protección de los usuarios con la necesidad de preservar condiciones adecuadas para el despliegue y expansión de las redes.

Internet Para Todos S.A.C.	
Comentario recibido	Posición del Osiptel
Consideramos necesario que la propuesta incorpore precisiones que aseguren una aplicación razonable y proporcional de las medidas previstas, reconociendo las particularidades técnicas y operativas de la prestación en zonas rurales y lugares de preferente interés social —mayores costos estructurales, tiempos logísticos de atención y exposición a factores exógenos—, a fin de evitar que se atribuyan a las empresas operadoras interrupciones fuera de su control o se generen desincentivos a la inversión y a la sostenibilidad de los servicios orientados al cierre de brechas.	Se reitera que la Ley N° 31761 establece el derecho de los usuarios a ser compensados por la interrupción del servicio. Es así que este Organismo Regulador, en atención al mandato legal, viene implementando el esquema de compensación de forma progresiva. Asimismo, de conformidad con la citada Ley, la compensación es exigible ante las interrupciones originadas por causas atribuibles a la empresa operadora.
IV.2. Sobre la consistencia de la propuesta de compensaciones	
Integratel Perú S.A.A.	
Comentario recibido	Posición del Osiptel
Aunque el Informe N°149-2026-DPRC/OSIPTEL sostiene que la compensación no es indemnizatoria, obligar a pagar más del doble del valor del servicio por interrupciones que superan apenas los 60 minutos constituye una penalidad punitiva. Esto excede la "internalización del impacto" y drena capital operativo necesario para el mantenimiento de la red. El propio regulador identificó en su análisis (Alternativa 2) que para interrupciones cortas (60 a 360 min), el factor técnicamente justificado era de 1.12. Optar por un 1.32 uniforme por mera "facilidad de implementación", impone un sobre costo injustificado del 20% adicional sobre el valor base de compensación en la mayoría de los eventos de interrupción. El cálculo del factor 1.32 incluye como benchmark el servicio de Starlink con una tarifa de S/ 180.00, lo que genera un factor individual de 6.40 (640% adicional). Es irreal suponer que un	De acuerdo a como es precisado por la Ley N° 31761, la compensación no tiene carácter indemnizatorio. En cambio, la misma es un derecho de los abonados ante la interrupción del servicio. Ahora bien, su cálculo mediante la metodología de servicio alternativo, así como su aplicación a partir de los 60 minutos, ha sido debidamente motivada. Sobre los valores propuestos para la implementación de un esquema de compensación diferenciado, este Organismo Regulador no ha afirmado que un valor exclusivo de 1.12 es aquél que reduciría las interrupciones de periodos cortos. En cambio, es el esquema integral el que motivaría la menor incidencia o intensidad de las interrupciones. La decisión no ha sido una conveniencia operativa del regulador, sino se sustentó en la consideración de dos (2) atributos: la facilidad de implementación para el regulador y la empresa, y la capacidad de ser comprensible y de sencillo entendimiento para los

usuario de telefonía móvil contratará un servicio satelital de alto costo ante una falla breve. Eliminar este valor atípico de la ponderación reduciría drásticamente el factor α a niveles más cercanos a la realidad económica del usuario.

De acuerdo con lo señalado y referenciado del Gráfico N° 3 en el Informe N°149-2026-DPRC/OSIPTEL, sobre la base de la información de la ERESTEL 2025, la tolerancia de los usuarios para la resolución de las interrupciones del servicio de internet móvil por parte de su empresa operadora se encuentra situada en la mayor proporción de estos (71.7%) en un (1) día hábil de espera. Esto quiere decir que la mayor proporción de usuarios considera razonable esperar un (1) día hábil (1,440 minutos) para que su empresa operadora resuelva fallas en su servicio, ergo, en ese tiempo el usuario es tolerante a la interrupción del servicio, mientras se resuelve esta, y no vería esta situación como un problema que deba ser compensado de manera económica. Dicho ello, una interrupción del servicio de internet móvil cuyo tiempo se encuentra por debajo de 1,440 minutos no debería ser compensada económicamente, en tanto se encuentra razonablemente dentro del tiempo que la mayoría de los usuarios tolera y considera razonable para que se resuelva esta, sin generar alguna afectación o problema alguno.

No es posible recrear muchos de los supuestos incluidos en la Metodología de "Uso Alternativo" propuesta por Osipitel: En el desarrollo de la metodología propuesta por OSIPTEL para determinar el "factor de compensación multiplicativo", dicho organismo hace referencia en varias oportunidades a información que obtiene de la ERESTEL 2025 como datos y supuestos para el referido cálculo, sin embargo, en su página web⁴⁰, la referida encuesta no se encuentra colgada hasta la fecha, lo que hace imposible que los administrados podamos recrear o validar los calculados realizados por OSIPTEL u

usuarios. Además, en la medida que el valor del factor de compensación está asociado a una medida de tendencia central, en términos agregados un factor uniforme o un factor escalonado reconocer de similar manera el derecho de los usuarios.

Por otro lado, se debe reiterar que la metodología de servicio alternativo tiene como objetivo cuantificar el valor de la compensación considerando el monto adicional que hubiera requerido emplear el usuario para poder acceder a Internet con características, en la medida de lo posible, similares. Así pues, es una aproximación que permite valorar de forma objetiva y clara la compensación ante una interrupción. En ese contexto, la alternativa satelital internaliza las características de un conjunto de usuarios que hacen uso de los servicios móviles y tienen limitaciones para la disponibilidad de un operador móvil alternativo.

Luego, el razonamiento de Integratel referido a que un usuario es tolerante a una interrupción por un plazo de un día, es contradictorio con lo también reportado por los usuarios en la Erestel⁴¹ referidos al descuento mínimo aceptable por un día de reparación de la señal. En ese sentido, la conjetura desarrollada por Integratel no podría ser válida.

⁴⁰ Enlace: <https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/327> (Revisado por última vez el 03 de agosto de 2026 a las 04:41pm).

⁴¹ Los resultados y documentación de la Erestel 2025 se encuentran disponibles en el siguiente enlace: <https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/1024>

obtener información alternativa que permita comentar la metodología propuesta.	
IV.3. Sobre la evaluación ex post de las compensaciones	
Integratel Perú S.A.A.	
Comentarios recibidos	Posición del Osiptel
La operadora considera fundamental que el proceso de evaluación ex post incluya la participación activa de las empresas operadoras, a través de consultas públicas tempranas y mesas técnicas, para evaluar de manera conjunta los efectos reales del esquema de compensaciones. Asimismo, propone que la evaluación ex post contemple revisiones intermedias anuales, al menos durante los primeros años de implementación, a fin de identificar rápidamente posibles distorsiones y corregirlas oportunamente. Por otra parte señala que la revisión periódica debe analizar indicadores como el nivel de inversión en infraestructura de telecomunicaciones (expansión de cobertura, despliegue de nuevas tecnologías), la evolución del ARPU urbano y rural (para medir el impacto financiero en distintos segmentos), la satisfacción de los usuarios (a través de encuestas para saber si las compensaciones efectivamente mejoran la percepción de calidad), la competencia del mercado (evaluando si las obligaciones regulatorias afectan de manera desproporcionada a operadores pequeños frente a los grandes) y la sostenibilidad financiera de las empresas. Asimismo, señala la flexibilidad ante cambios de mercado, puesto que los precios de los servicios satelitales y fijos fluctúan rápidamente, un plazo de dos (2) años es muy extenso para mantener un factor de compensación que podría quedar desfasado. Según Integratel, mediante un monitoreo constante y participativo se podrá garantizar que el esquema de compensaciones cumpla su objetivo sin generar efectos adversos.	Al respecto, el Análisis de Impacto Regulatorio <i>Ex Post</i> será realizado conforme a los Lineamientos de Mejora Regulatoria del Osiptel y se considera razonable esperar al menos dos (2) años antes de que el mismo se lleve a cabo. Ahora bien, de cara a los comentarios formulados con respecto a la sostenibilidad del sector telecomunicaciones, este Organismo Regulador realiza un monitoreo constante. Asimismo, en caso advierta circunstancias que ameriten su intervención, el Osiptel no está impedido de iniciar un procedimiento de emisión o modificación normativa.

El AIR Ex Post también debe incorporar comparaciones internacionales. La experiencia de países como España, Italia, Reino Unido, Chile y Colombia muestra que los esquemas de compensación suelen ser más proporcionales y menos gravosos que el propuesto en Perú. Incluir un análisis comparado permitirá identificar buenas prácticas y ajustar la normativa nacional para alinearla con estándares internacionales, evitando que el Perú quede en una posición regulatoria excesivamente estricta. La disposición actual establece la obligación de realizar la revisión, pero no define qué ocurre si se detectan impactos negativos. Proponemos que se incorpore un mecanismo de ajuste automático, de manera que, si el AIR Ex Post evidencia efectos adversos significativos sobre la sostenibilidad del sector, OSIPTEL considere modificar el esquema de compensaciones en un breve plazo determinado. Esto garantizará que la revisión no sea meramente declarativa, sino que tenga efectos concretos en la mejora de la regulación.	
América Móvil Perú S.A.C.	
Comentarios recibidos	Posición del Osiptel
La empresa operadora solicita que por el momento no se apruebe la aplicación del mecanismo de compensación a los servicios móviles y que, previamente, realice una evaluación ex post rigurosa de su funcionamiento en el servicio de internet fijo, ya que, desde su implementación, el regulador puede contar con información suficiente para poder evidenciar los resultados de este mecanismo. Extender esta medida a un mercado de mayor escala sin haber acreditado que el esquema vigente desde el 2023 redujo efectivamente la frecuencia o duración de las interrupciones supondría replicar una carga regulatoria que podría quitar competencia y eficiencia a las empresas.	Se reitera que el esquema de compensación por interrupciones se ha venido aplicando progresivamente, en cumplimiento con la Ley N° 31761. Sin perjuicio de ello, se efectuará de manera oportuna el Análisis de Impacto Regulatorio <i>Ex Post</i> correspondiente a la implementación del esquema de compensación para Internet fijo de acuerdo a lo establecido en los Lineamientos de Mejora Regulatoria.