

PROYECTO DE NORMA QUE MODIFICA EL REGLAMENTO GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

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 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.
8	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.
9	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.
10	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.
11	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.
12	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.
13	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 a la interrupción del servicio, tal como señala el artículo 33.

14	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 .
15	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.
16	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.
17	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.
18	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 suspensión total del servicio, conforme a lo señalado en el artículo 43.

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 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.		
	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 de acceso a Internet móvil	$VC = \alpha \times VD$		
	Donde:		
	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 mayor a 60 minutos, conforme a las reglas previstas en el artículo 33.		
	α: Es el factor multiplicativo por compensación, cuyo valor corresponde a 1.32.		

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

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 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.