



## MATRIZ DE COMENTARIOS

**Comentarios al “PROYECTO DE NORMA QUE DETALLA LAS OBLIGACIONES TÉCNICAS A SER CUMPLIDAS POR LAS EMPRESAS OPERADORAS CON EL FIN DE IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE MEDICIÓN AUTOMATIZADO PARA LA VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET POR PARTE DEL OSIPTEL”.**

Resolución de Consejo Directivo N° 00087-2021-CD/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano el 03 de junio de 2021.

### COMENTARIOS RECIBIDOS:

Se han presentado comentarios al referido Proyecto, mediante las siguientes comunicaciones:

1. Comunicaciones de Hughes de Perú S.R.L. (en adelante, HUGHES), remitidas mediante dos (2) documentos S/N, recibidos el 18 de junio de 2021.
2. Comunicación de América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, AMÉRICA MÓVIL), remitida mediante documento N° DMR-CE-1444-21, recibido el 18 de junio de 2021.
3. Comunicación de Entel Perú S.A. (en adelante, ENTEL), remitida mediante documento N° CGR-1631/2021, recibido el 18 de junio de 2021.
4. Comunicación de Viettel Perú S.A.C. (en adelante, VIETTEL), remitida mediante carta N°0531-2021/DL, recibida el 18 de junio de 2021.
5. Comunicación de Orocom S.A.C. (en adelante, OROCOM), remitida mediante carta N°PR-LEG-A-116-C, recibida el 18 de junio de 2021.
6. Comunicación de Internexa Perú S.A. (en adelante, INTERNEXA), remitida mediante documento S/N, recibido el 21 de junio de 2021.
7. Comunicación de Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, TELEFÓNICA), remitida mediante documento N° TDP-1965-AG-GER-21, recibido el 21 de junio de 2021.
8. Comunicación de Entel Perú S.A. (en adelante, ENTEL), remitida mediante documento N° CGR-1708/2021, recibido el 30 de junio de 2021.
9. Comunicación de Yachay Telecomunicaciones S.A.C. (en adelante, YACHAY), remitida mediante documento N° S-015-2021/GG, recibido el 30 de junio de 2021.
10. Comunicación de América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, AMÉRICA MÓVIL), remitida mediante documento N° DMR-CE-1584-21, recibido el 6 de julio de 2021.



11. Comunicación de Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, TELEFÓNICA), remitida mediante documento N TDP-2415-AG-GER-21, recibido el 23 de julio de 2021, en el cual se adjunta el Informe Legal, elaborado por Baxel Consultores.

Los comentarios recibidos son publicados en forma textual y completa en la página web del OSIPTEL.



<b>COMENTARIOS GENERALES</b>	
<b>NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS</b>	<b>POSICIÓN DEL OSIPTEL</b>
<p><b><u>HUGHES</u></b></p> <p><u>(Comentarios remitidos mediante Documento 1:)</u></p> <p>Tras revisar el presente Proyecto Normativo, advertimos que el mismo supone en la práctica implementar un mecanismo de acceso remoto a las redes de las empresas operadoras para fiscalizar el cumplimiento de los indicadores de calidad. Al respecto, consideramos necesario recordar el antecedente establecido mediante Resolución de Consejo Directivo No. 065-2020-CD/OSIPTEL, a través del cual se propuso imponer a los operadores una obligación de acceso remoto en línea y en tiempo real a sus sistemas de gestión de red a efectos de fortalecer la función supervisora de OSIPTEL.</p> <p>Como diversos actores señalaron en su oportunidad, todo acceso en tiempo real a las redes de las empresas operadoras (sea a través de la gestión de red o a través de un sistema automatizado) debe tener una justificación detrás y ser evaluada en función a otras alternativas que sean viables para solucionar los problemas detectados por OSIPTEL. Ello no sólo por los costos excesivos que genera la implementación de adecuaciones técnicas sino, sobre todo, por la seguridad detrás de la información recopilada en las redes de los operadores. Tan es así que no solo los operadores se mostraron un poco preocupados por la medida planteada sino que, incluso, el Ministerio de Transportes y</p>	<p><b>Respecto a los comentarios remitidos mediante Documento 1:</b></p> <p>Respecto a lo que indica la empresa de que consideran que se está incurriendo en el mismo supuesto establecido en la Resolución de Consejo Directivo No. 065-2020-CD/OSIPTEL, cabe resaltar que a través de dicha resolución se propuso el acceso al Sistema de Gestión de Red (OSS) de las empresas operadoras, mediante el cual es posible acceder a información de configuración y estado de los elementos de red (acceso, transporte y core) de las mismas, lo cual difiere del presente Proyecto Normativo, dado que el sistema de medición automatizado recopilará desde los CPE's y equipos terminales móviles que se conecten a dichas redes-, información relativa a las condiciones ambientales de las mediciones realizadas según lo detallado en la propuesta de instructivo técnico aprobada para comentarios mediante la Resolución N°00187-2021-GG/OSIPTEL e información de los indicadores de calidad de servicio definidos en el Reglamento de Calidad referidos al servicio de acceso a Internet.</p> <p>En efecto, el Proyecto Normativo contempla las obligaciones normativas específicas para la implementación de un sistema de medición automatizado basado en sondas embebidas, con el fin de</p>





Comunicaciones indicó que *“no se justifica para las labores de supervisión tener acceso en tiempo real a la información de configuración y estado de los diversos elementos de red (acceso, transporte y core) (...)”<sup>12</sup>*; toda vez que, *“OSIPTEL cuenta con el Sistema de Información y Gestión de las Estadísticas Periódicas (SIGEP), el cual recoge las estadísticas necesarias solicitadas por OSIPTEL en forma periódica”<sup>13</sup>*.



Similar situación ocurre en el presente caso. En efecto, como señalamos a lo largo de nuestros comentarios, actualmente el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 123-2014-CD/OSIPTEL, impone a las empresas operadoras la obligación de realizar mediciones para verificar los indicadores de calidad y, además, publicar el resultado de dichas mediciones. Por lo que, en línea de lo expuesto por el MTC y demás actores del mercado en el sector de las comunicaciones, consideramos que se está incurriendo en el mismo supuesto establecido en la Resolución de Consejo Directivo No. 065-2020-CD/OSIPTEL.



(Comentarios remitidos mediante Documento 2:)



En líneas generales, OSIPTEL requiere integrar una solución tecnológica para realizar mediciones ("Solución Tecnológica") a los módems o routers de las empresas operadoras (también denominados Customer Premises Equipment o CPE's en el Proyecto Normativo). Al respecto, como ya hemos detallado en nuestra anterior comunicación, somos de la opinión de que dicha medida carece de razonabilidad pero, más de ello, consideramos



efectuar mediciones de los indicadores de calidad definidos en el artículo 6° del Reglamento de Calidad vigente, así como verificar el cumplimiento contractual de la velocidad mínima garantizada ofrecida en los contratos de abonado del servicio de Internet Fijo y Móvil.

En ese sentido, el sistema de medición propuesto constituye una solución tecnológica que permitirá realizar mediciones de los indicadores de calidad directamente desde los CPE's de los abonados de los servicios de Internet Fijo y desde los equipos terminales de los usuarios del servicio de Internet Móvil.

Asimismo, con respecto a lo que señala la empresa de que "todo acceso en tiempo real a las redes de las empresas operadoras debe tener una justificación detrás y ser evaluada en función a otras alternativas que sean viables para solucionar los problemas detectados por OSIPTEL", cabe señalar que, en el informe de sustento del proyecto de norma se realiza el análisis de las alternativas considerando lo descrito en el Anexo 2 del referido informe de sustento, en el cual se indica que el Apéndice II de la Recomendación E.812 la UIT señala que una medición basada en sondas embebidas sería la mejor opción para verificar el cumplimiento de la velocidad contratada por el usuario, toda vez que las mediciones no serían influenciadas por la conexión WI-FI. entre otros aspectos.

**Respecto a los comentarios remitidos mediante Documento 2:**

De acuerdo a lo señalado en el proyecto de norma y el informe de sustento del mismo, el OSIPTEL asumirá el costo del despliegue y operación del sistema automatizado de medición de la calidad de servicio de acceso a Internet basado en sondas embebidas, los cuales representan los mayores costos del sistema tal como se





que la integración de la Solución Tecnológica tiene serias implicaciones en cuanto a costos y plazos de desarrollo técnico. Como es de conocimiento público, Hughes Perú provee el servicio de Internet a través de tecnología satelital; por lo que, la red está principalmente compuesta de un satélite y equipos VSAT. Sobre esto último, tendríamos que realizar diversas gestiones para implementar lo propuesto por el Proyecto Normativo; tales como: conseguir el código e integrarlo en el firmware del VSAT, etc. Además de los diversos procedimientos a seguir, existe una limitación técnica; ya que, no solo no es fácil coger el código y soltarlo sino que, además, la memoria y la CPU de nuestros módems VSAT son limitadas para soportar cualquier funcionalidad adicional.



Sin perjuicio de la limitante antes descrita, el Proyecto Normativo plantea que no se descuente el plan de datos contratado por el abonado; por lo que, de alguna manera se debe identificar el tráfico de la Solución Tecnológica para que el módem no lo cuente contra la asignación del plan de servicio. Sin saber exactamente cuál es su protocolo de pruebas, es probable que esto sea imposible de hacer.



Finalmente, además de la ilegalidad y razonabilidad de la medida planteada por el Proyecto Normativo, consideramos que existen grandes problemas de seguridad con el concepto de permitir que un externo (en este caso, OSIPTEL) sea capaz de llegar a un componente integrado de nuestros módems para realizar pruebas y extraer información. En efecto, una pregunta crucial bajo ese escenario es ¿cómo el operador va a saber si la solicitud de acceso es legítima y realizada por OSIPTEL? Un atacante podría comprometer a OSIPTEL y luego ordenar a todos nuestros CPE que ejecuten pruebas, creando efectivamente una negación masiva del servicio a nuestros propios clientes, así como, distorsión del objetivo de las pruebas.



Así, consideramos que además de las cuestiones de razonabilidad y legalidad de la medida, es importante que su despacho tenga en cuenta



detalla en el informe de sustento de la norma final; sin embargo, los costos asociados a las adecuaciones que se deban realizar en la red del operador para habilitar las funcionalidades de medición embebidas en los router y smartphones de los abonados del servicio de Internet Fijo y Móvil, y las demás obligaciones estipuladas en el proyecto de norma, deberán ser asumidas por las empresas operadoras. Cabe indicar que lo anterior se encuentra en línea con la experiencia internacional, siendo que en países como México y Francia, se estableció la obligación de que las operadoras del servicio de Internet Fijo desarrollen e instalen un API en los routers de sus abonados, y en el caso de Brasil y Chile, inclusive, se establece que el costo de la totalidad del sistema de medición automatizado será asumido por las empresas operadoras.

Si bien es cierto la memoria y CPU de los modem presentan una capacidad de hardware delimitado, cabe señalar que, como es de conocimiento, dichos componentes son diseñados considerando un margen de crecimiento adicional precisamente para futuras actualizaciones, como por ejemplo, las del firmware. Asimismo, las mediciones a realizarse, medirán la velocidad contratada por el abonado, por lo que el modem que sea provisto por la empresa operadora, debe ser capaz de soportar, a nivel de hardware y conectividad, la velocidad estipulada en el contratado del abonado, por lo que las mediciones no deben representar un sobreesfuerzo a las capacidades tecnológicas con las que debe ya de contar e modem para prestar el servicio al abonado de manera óptima.

Respecto a la integración de un Software embebido (herramienta de medición) en el CPE, el Proyecto Normativo no contempla como obligación que las empresas operadoras desarrollen la herramienta de medición, sino por el contrario, se propone que éstas habiliter en los CPE's compatibles, los estándares técnicos necesarios para que se puedan realizar las mediciones de los indicadores de calidad





tanto la seguridad de las redes como las limitaciones técnicas de cada red; ya que, la propuesta supone incluir funcionalidades adicionales a equipos pre-diseñados. Por tanto, consideramos la propuesta de la Solución Tecnológica más que facilitar mediciones, puede llegar a ocasionar graves problemas de seguridad que no están siendo contemplados.

<sup>12</sup> Informe No. 0493-2020-MTC/26, dirigido a la Dirección General de Políticas y Regulación en Comunicaciones, pp.8. En. <https://www.osiptel.gob.pe/media/3nzbfrqr/mtc.zip>

<sup>13</sup> Ibídem.

de manera remota, desde los routers del servicio de Internet Fijo, y desde smartphones de la red móvil. Adicionalmente a ello, para aquellos dispositivos no compatibles con los estándares técnicos necesarios para habilitar las funcionalidades de medición embebidas, las empresas operadoras deberán informar cuales son dichos CPE's, y sobre la base de ello, el OSIPTEL, a través de un tercero, desarrollará las herramientas de medición necesarias para habilitar las funcionalidades de medición en dichos CPE's, para lo cual, coordinará estrechamente con las empresas operadoras con la finalidad de que el desarrollo e instalación de dicha herramienta de medición embebida se realice de manera adecuada y efectiva.

Respecto de no descontar del plan contratado por el abonado, como parte de la implementación del sistema de medición automatizado, el OSIPTEL o quien lo represente, realizará oportunamente las coordinaciones necesarias con las empresas operadoras, a fin de que estas cuenten con la información técnica que requieran para proceder con la configuración de sus sistemas, a fin de que no se descuente del plan de datos contratado por el abonado, lo correspondiente al tráfico generado por las mediciones efectuadas.

Respecto al tema de seguridad, es importante señalar que, la implementación del sistema de medición automatizado así como todos los componentes de hardware y/o software empleados en e mismo, contarán con todos los estándares de seguridad y protección ante vulnerabilidades ampliamente reconocidas en la industria, lo cual garantizará una fiable implementación y operación del sistema de medición automatizado, asimismo en la etapa de implementación del sistema, se coordinará estrechamente con las empresas operadoras, para asegurar que se resguarde la seguridad, integridad y confiabilidad del sistema y de la información que recopila, para lo cual la empresa operadora deberá brindar





todas las facilidades técnicas estipuladas en la versión final de la norma, para el correcto funcionamiento del sistema. Por otro lado, con respecto a la razonabilidad de la presente norma, tanto en el informe de sustento del proyecto de norma, como en el informe de sustento de la versión final de la norma, se desarrolla la problemática, y las alternativas regulatorias que sustentan detalladamente las obligaciones normativas dispuestas por el OSIPTEL para la correcta implementación y operación del sistema automatizado de medición. De esta forma, el sistema de medición automatizado, basado en sondas embebidas, es la solución tecnológica más eficiente que permite atender en conjunto, a la problemática identificada por el OSIPTEL en lo referido a la supervisión del servicio de acceso a Internet.

Con respecto a los temas relacionados a la legalidad de la propuesta de norma, es preciso señalar que tal como se menciona en el informe de sustento del proyecto de norma, el Artículo 3 de la Ley N° 27332 - Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos -, modificada por las Leyes N° 27631, 28337 y 28694, establece que el OSIPTEL tiene asignada, entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de su competencia, los reglamentos, normas que regulan los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios. Asimismo, la Ley N°27336- Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, desarrolla las facultades supervisoras de OSIPTEL, dentro de sus competencias, aplicables a los prestadores de los servicios públicos de telecomunicaciones. Adicionalmente, la Ley 31207, Ley que garantiza la velocidad mínima de conexión a internet y monitoreo de la prestación de





--	--

servicio de internet a favor de los usuarios, dispone en su artículo 4, la creación del Registro de Monitoreo y Vigilancia del Servicio de Internet (RENAMV), el cual estará a cargo del OSIPTEL; así mismo, en la segunda disposición complementaria final de dicha Ley, se menciona que el OSIPTEL, emitirá las normas de carácter reglamentario que sean necesarias para garantizar el cumplimiento de las disposiciones de dicha ley. En ese sentido, la presente norma, se encuentra dentro del alcance de las normas de carácter reglamentario referidos al RENAMV, y el sistema automatizado de medición se alinea con los objetivos de dicho Registro, en lo referido al monitoreo de la calidad del servicio de acceso a Internet. Por lo expuesto, se concluye que el OSIPTEL tiene plenas facultades para emitir la presente norma, siendo que la misma, se alinea con el marco legal vigente.

<b><u>AMÉRICA MÓVIL</u></b>	
<b><u>(Comentarios recibidos el 18 de junio de 2021)</u></b>	
A modo general, es importante manifestar a vuestro Despacho que el Proyecto de implementación de un sistema de medición automatizado constante y remoto insiste en ejecutar un procedimiento de verificación de cumplimiento binario (cumple o no cumple), que no consideramos adecuado para un sistema como el de las redes de telecomunicaciones.	
Como es de vuestro conocimiento, las redes se encuentran diseñadas para atender a una demanda media esperada, cuya metodología de cumplimiento también debería ser enfocada a parámetros de calidad medios y nunca instantáneos. Cabe precisar que este argumento tiene	

<b><u>(Comentarios recibidos el 18 de junio de 2021)</u></b>	
Respecto a lo indicado por la empresa operadora en relación a la verificación de la medición del tipo binario (cumple o no cumple), debemos de precisar que el reglamento de calidad establecido en la Resolución de Consejo Directivo N° 0123-2014-CD/OSIPTEL y sus modificatorias establece la metodología a través de sus procedimientos (también llamados instructivos en sus modificatoria), que en el indicador CVM se calcula a través de un valor porcentual que no llega al 100%, siendo este valor en el caso de la fija de 95% y de la móvil de 90%, como se puede observar hay un margen que interioriza posibles situaciones de no cumplimiento ya establecidas	





sustento en la experiencia europea recogida por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y en la normativa ETSI (EG 202 057-4).

En efecto, el Proyecto propone que mediante este sistema se compruebe con mediciones específicas para cada abonado si se cumple o no con el indicador de velocidad de descarga.

Incluso se propone que este resultado por sí solo sea medio de prueba para la interposición de un reclamo por parte del abonado y para OSIPTEL sea utilizado directamente para el análisis y resolución de reclamos a nivel de segunda instancia.

Consideramos que este sistema de verificación de tipo binario mediante el cual se comprueba valores instantáneos de velocidad de descarga (las muestras de las medidas) con unos valores de referencia para dar un resultado binario (cumple o no cumple) impone unas condiciones muy severas de cumplimiento para unas redes e infraestructuras que no se han diseñado para un cumplimiento instantáneo sino para valores promedios y ciertos atributos estadísticos, conforme hemos mencionado.

En ese sentido, el sistema propuesto solo fomenta este enfoque garantista de cumplimiento instantáneo que estimamos no es el adecuado para los parámetros de cumplimiento actuales y traerá como consecuencia problemas para los operadores, más aun considerando el reciente aumento en cuanto a los parámetros de cumplimiento (40% a 70%). Alentar pues mediante este sistema requerimientos excesivos y alejados de las consideraciones técnicas de las redes puede traer como consecuencia una grave afectación en la inversión en las redes (tanto a nivel de renovación tecnológica como a nivel de expansión de cobertura) por parte de los operadores y finalmente en los precios finales de los usuarios.



en el Reglamento de calidad, siendo este margen el que le permite a las empresas operadoras a pesar de tener valores individuales debajo de lo ofrecido, puede cumplir con el indicador CVM. Adicionalmente a ello, es preciso señalar que el OSIPTEL considera el margen de error de muestreo en la evaluación del indicador CVM, lo cual también interioriza la naturaleza estadística de las mediciones realizadas, siendo que dicho margen de error de muestreo se considera a favor de las empresas operadoras. De manera adicional a ello, se está considerando en la versión final de la norma, introducir un esquema de compromisos de mejora aplicable al indicador CVM, con la finalidad de priorizar un enfoque de supervisión preventivo y proactivo.

Asimismo con relación a los valores individuales sirvan como medio probatorio para la gestión de reclamos por parte de los abonados y la resolución de reclamos en segunda instancia, debemos de indicar que, dichas mediciones serán gestionadas y seleccionadas por el regulador, asimismo, las mediciones obtenidas por el sistema de medición miden el desempeño del servicio de Internet, de acuerdo a los valores ofrecidos de velocidad a través de los planes comercializados por las empresas operadoras, siendo así que lo que ofrece la empresa operadora como velocidad no es un valor promedio, sino valores garantizados que no deberán bajar del 40% en ningún caso. En efecto, lo anterior se muestra en las consideraciones descritas en la página web de las empresas operadoras como la de CLARO<sup>1</sup>, advirtiéndose que, cualquier valor por debajo de lo que ofrecen las empresas operadoras podrán ser consideradas para la interposición y/o resolución de reclamos, siempre que sea medido de manera idónea.



<sup>1</sup> <https://www.claro.com.pe/personas/hogar/planes/?tab=internetTvTelefonia>





Asimismo, debemos tener en consideración que si bien la calidad de red es una de las prioridades en una porción importante del mercado de telecomunicaciones, no debemos perder de vista que la prioridad en la ejecución de políticas públicas en materia de telecomunicaciones en nuestro país, debe ser la expansión de las telecomunicaciones a un nivel universal, es decir, mayor cobertura de internet de alta velocidad en todos los centros poblados del país.



Por ello, no debemos generar espacios de desincentivo para las inversiones que pueden tener dicho objetivo, más aun teniendo en cuenta que la brecha de internet de alta velocidad a nivel de centros poblados es aún muy grande (70% aproximadamente de centros poblados en el país no cuenta con internet 3G o 4G).



Finalmente, creemos que las políticas del OSIPTEL deben considerar como prioridad dicha finalidad, y teniendo ello como marco lógico, diseñar las demás políticas en las que nos embarcamos conjuntamente.



**(Comentarios recibidos el 6 de julio de 2021)**

En primer término, consideramos fundamental reiterar a vuestro Despacho el contexto de la problemática entorno al modo o tipo de verificación de cumplimiento que este proyecto estaría alentando. En efecto como manifestamos en nuestro comentarios iniciales remitidos a vuestro despacho mediante nuestra carta DMR-CE-1444-21 del 18 de junio de 2021, el sistema propuesto de medición automatizado constante y remoto insiste en ejecutar un procedimiento de verificación de cumplimiento binario (cumple o no cumple), que no consideramos adecuado para un sistema como el de las redes de telecomunicaciones.

Como es de vuestro conocimiento, las redes se encuentran diseñadas para atender a una demanda media esperada, cuya metodología de



**(Comentarios recibidos el 6 de julio de 2021)**

Lo comentado por América Móvil en relación al secreto empresarial debemos de mencionar que, como parte del servicio de implementación y operación del sistema de medición automatizado, se deberá mantener la confidencialidad de la información y proteger los datos personales almacenados en el Sistema de Medición Automatizado, en virtud de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento; asimismo, dicha información sólo podrá ser utilizada para los fines establecidos por el OSIPTEL. Adicionalmente, se tiene contemplado que el tercero autorizado por OSIPTEL, suscriba un Acuerdo de Confidencialidad con el regulador, respecto a toda la información sensible de los usuarios





cumplimiento también debería ser enfocada a parámetros de calidad medios y nunca instantáneos. Cabe precisar que este argumento tiene sustento en la experiencia europea recogida por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y en la normativa ETSI (EG 202 057-4).



En efecto, el Proyecto propone que mediante este sistema se compruebe con mediciones específicas para cada abonado si se cumple o no con el indicador de velocidad de descarga.



Incluso se propone que este resultado por sí solo sea medio de prueba para la interposición de un reclamo por parte del abonado y para OSIPTEL sea utilizado directamente para el análisis y resolución de reclamos a nivel de segunda instancia.



Consideramos que este sistema de verificación de tipo binario mediante el cual se comprueba valores instantáneos de velocidad de descarga (las muestras de las medidas) con unos valores de referencia para dar un resultado binario (cumple o no cumple) impone unas condiciones muy severas de cumplimiento para unas redes e infraestructuras que no se han diseñado para un cumplimiento instantáneo sino para valores promedios y ciertos atributos estadísticos, conforme hemos mencionado.



En ese sentido, el sistema propuesto solo fomenta este enfoque garantista de cumplimiento instantáneo que estimamos no es el adecuado para los parámetros de cumplimiento actuales y traerá como consecuencia problemas para los operadores, más aun considerando el reciente aumento en cuanto a los parámetros de cumplimiento (40% a 70%). Alentar pues mediante este sistema requerimientos excesivos y alejados de las consideraciones técnicas de las redes puede traer como consecuencia una grave afectación en la inversión en las redes (tanto a nivel de renovación tecnológica como a nivel de expansión de cobertura) por parte de los operadores y finalmente en los precios finales de los usuarios.



del servicio de internet fijo y móvil que sea recopilada para la correcta operatividad del servicio.

Asimismo, en referencia a lo mencionado que el regulador actuaría como un tercero debido que intervendría en el proceso de transferencia de datos, debemos de indicar que los CPE's estarán bajo el control y administración de las empresas operadoras, así mismo las transferencias de datos relacionados a la medición seguirán el mismo proceso que se tiene actualmente con los sistemas de medición que han desplegado las empresas operadoras, es decir, apuntarán a servidores de medición específicos que serán definidos por el OSIPTEL.

Con relación a lo mencionado referente a que el regulador indique que las empresas operadoras no tendrán responsabilidad de aquellos actos que vulneren tanto los secretos empresariales como la información personal de hechos generados por la intervención de los CPE's, debemos de indicar que, en lo que respecta al secreto empresarial, se precisó que se suscribirá un Acuerdo de Confidencialidad con el regulador, referido a toda la información sensible de los usuarios y de las redes referidos al servicio de internet fijo y móvil; y con relación a la vulneración de los datos personales generados por la intervención de los CPE's debemos de indicar que en ningún momento se tomará información del contenido de las comunicaciones cursadas por los abonados, sino solo el registro de la información referida a las mediciones realizadas a los servidores de medición. Asimismo, es preciso señalar que la información a la cual tendrá acceso el sistema automatizado de medición, refiere estrictamente a los necesarios para la recopilación de los indicadores de calidad del servicio de Internet, lo referido a las condiciones ambientales de medición y e registro de abonados del servicio de acceso a Internet. Asimismo, la información que recopilará el sistema en lo referido a las





Asimismo, debemos tener en consideración que si bien la calidad de red es una de las prioridades en una porción importante del mercado de telecomunicaciones, no debemos perder de vista que la prioridad en la ejecución de políticas públicas en materia de telecomunicaciones en nuestro país, debe ser la expansión de las telecomunicaciones a un nivel universal, es decir, mayor cobertura de internet de alta velocidad en todos los centros poblados del país.



Por ello, no debemos generar espacios de desincentivo para las inversiones que pueden tener dicho objetivo, más aun teniendo en cuenta que la brecha de internet de alta velocidad a nivel de centros poblados es aún muy grande (70% aproximadamente de centros poblados en el país no cuenta con internet 3G o 4G).



En tal sentido, creemos que las políticas del OSIPTEL deben considerar como prioridad dicha finalidad, y teniendo ello como marco lógico, diseñar las demás políticas en las que nos embarcamos conjuntamente.



Por último es pertinente mencionar que los alcances de este proyecto normativo, si bien tiene un fin loable, pone en riesgo un valor protegido por el derecho fundamental a la libertad de empresa como lo es el secreto empresarial, el cual motiva a nuestra economía a desenvolverse en un ambiente de competencia.



Como es de vuestro conocimiento, nuestra legislación reconoce, a través del Decreto Legislativo 1044, Ley de la Represión de la Competencia Desleal, la figura de la violación de secretos empresariales, lo cual implica que un competidor desleal haga un uso no autorizado de la información protegida por la condición de secreto empresarial. Esta protección existe con la finalidad de resguardar que los factores de competencia en el mercado se basen en el propio esfuerzo de cada competidor que se desarrollen a través de investigaciones, capacitaciones, reprocesos,



condiciones ambientales de medición y el registro de abonados del servicio, se desarrollará en el instructivo técnico correspondiente, el cual se publicó para comentarios del sector a través de la Resolución N°00187-2021-GG/OSIPTEL. En tal sentido, en la etapa de implementación del sistema, se coordinará estrechamente con las empresas operadoras, para asegurar que se resguarde la seguridad, integridad y confiabilidad del sistema y de la información que recopila, para lo cual la empresa operadora deberá brindar todas las facilidades técnicas estipuladas en la versión final de la norma, para el correcto funcionamiento del sistema.





auditorias, etc., con la finalidad de mejorar la calidad, tecnología y precios de sus productos y servicios.



La violación del secreto empresarial se puede producir a través de dos formas: a través del espionaje o la inducción al cumplimiento del deber de guarda o reserva, es decir el competidor desleal se vale de un tercero para adquirir secretos empresariales ajenos.



Cabe recordar en este punto que, para que una información sea considerada secreto empresarial debe cumplir con lo siguiente:



1. La información debe tener el carácter de reservado o privado sobre un objeto determinado. 2. Las personas que tienen acceso a la información protegida bajo el secreto empresarial debe actuar de forma voluntaria y consciente respecto a dicho carácter confidencial y su reserva.



3. Que dicha información secreta aporte un valor competitivo en el mercado.



Pues bien, frente a este tipo de eventos, las empresas de telecomunicaciones cuentan con diversos protocolos de seguridad de información, no solo con la finalidad de proteger la información valorada como secreto empresarial, sino también la información de nuestros clientes que se encuentra protegida por la regulación de datos personales.



Ahora bien, el hecho de que el regulador actúe como un tercero ajeno a nuestro control, pone en riesgo tanto a nuestra empresa como a nuestros usuarios, dado que va intervenir en el proceso de transferencia de datos a fin de darle un monitoreo externo a la calidad de red de nuestra empresa,





crea un espacio de vulnerabilidad fácilmente aprovechable, frente al cual no podremos asumir la responsabilidad que dichas acciones acarreen.

En ese sentido, consideramos pertinente solicitar al regulador que expresamente disponga que las empresas operadoras no tendrá responsabilidad de aquellos actos que vulneren tanto los secretos empresariales como la información personal de nuestros clientes protegida por la normativa de datos personales en tanto estos hayan sido generados por actos o hechos vinculados a la intervención de los CPE de nuestros clientes por parte del OSIPTEL, puesto que como ya hemos mencionado antes, no nos será posible tener control sobre las acciones que tome el OSIPTEL para evitar este tipo de riesgos contra las empresas operadoras y los usuarios de telecomunicaciones. Asimismo, en ese orden de ideas, solicitamos al OSIPTEL disponga y comunique públicamente las acciones y medidas de seguridad al interno de su organización para evitar que se produzcan filtraciones de información protegida de nuestros usuarios de las empresas operadoras.

**ENTEL**

Debido a la importancia de la aprobación, adecuación y futura implementación de un Proyecto como el presente, consideramos que el plazo para la remisión de comentarios por parte de las empresas operadoras establecido en la Resolución de Consejo Directivo No. 0087-2021-CD/OSIPTEL resulta insuficiente; toda vez que lo propuesto mediante el Regulador genera necesariamente una evaluación mucho más amplia y de manera transversal con áreas internas y proveedores. En ese sentido, les solicitamos nos puedan otorgar un plazo adicional de quince (15) días calendario, con la finalidad de poder remitir comentarios mucho más precisos respecto de lo propuesto mediante el Proyecto.



A través de la Resolución 105-2021-CD/OSIPTEL, se amplió en 7 días calendario el plazo para remitir comentarios al proyecto de norma, los cuales finalizaron el 28 de junio de 2021. Sin perjuicio de ello, con la finalidad de contar con la mayor cantidad de comentarios y sugerencias por parte de las empresas operadoras, se analizan los comentarios adicionales presentados por el operador ENTEL el 30 de junio de 2021.





**Comentarios adicionales remitidos el 30/06/2021:**

**1. La falta de predictibilidad respecto a las rutas de medición utilizadas por el OSIPTEL**

Consideramos importante poder plasmar una de las problemáticas con la que actualmente venimos trabajando, la cual se encuentra relacionada con las rutas de medición que utiliza el OSIPTEL para las supervisiones del Reglamento de Calidad, las cuales difieren entre una supervisión y otra posterior correspondiente al mismo Centro Poblado.

Como es de vuestro conocimiento, el OSIPTEL realiza las supervisiones del cumplimiento de los indicadores del Reglamento de Calidad en Centros Poblados escogidos, utilizando para ello rutas de medición durante el desplazamiento en los centros poblados con cobertura de servicios, considerando los polígonos de cobertura publicados por el OSIPTEL.

Sobre el particular, el Regulador utiliza unas rutas de medición específicas para la supervisión de Centros Poblados, de no llegar al valor objetivo establecido en la Norma, requiere un compromiso de mejora. Sin embargo, posteriormente, cuando el OSIPTEL realiza una supervisión para verificar el cumplimiento de los mismos, utiliza rutas de medición que difieren de las utilizadas de manera previa, que sirvieron de sustento para la solicitud de un compromiso de mejora correspondiente.

A manera de ejemplo, el OSIPTEL supervisa el Reglamento de Calidad correspondiente al periodo 2019-1 utilizando una ruta de medición "A", obteniendo como resultado de dicha medición que no se estaría llegando al valor objetivo establecido, por lo cual solicita un compromiso de mejora. Posteriormente, OSIPTEL supervisa dichos Centros Poblados en, en el periodo 2020-1, sin embargo utiliza una ruta de medición "B". Este escenario, nos lleva a un estado en el que no existe predictibilidad alguna respecto a las rutas de medición que el OSIPTEL utiliza para la realización

**Referido al punto 1.**

Lo comentado por la empresa operadora no corresponde al alcance del proyecto de norma, siendo que la presente norma versa sobre las obligaciones normativas a ser cumplidas por las empresas operadoras para la implementación del sistema automatizado de medición del servicio de acceso a Internet.

En efecto, los comentarios enviados por la empresa corresponden a las rutas utilizadas para medir los compromisos de mejora actualmente exigidos en el Reglamento de Calidad para los indicadores Calidad de Cobertura de Señal (CCS), Tiempo de Entrega de Mensaje de Texto (TEMT) y Calidad de Voz (CV).

Sin perjuicio de ello, es pertinente resaltar que los compromisos de mejora, es un esquema de cumplimiento normativo, que incentiva la mejora del servicio en un menor tiempo, y con un enfoque preventivo priorizando un enfoque de supervisión preventiva, que priorice la mejora pronta y efectiva del servicio, estableciendo una oportunidad para que la empresa operadora realice las acciones necesarias para el cumplimiento de los indicadores de calidad en los centros poblados en donde se solicite dichos compromisos. De esta forma, el OSIPTEL considera que dicho esquema viene siendo ejecutado y supervisado de manera efectiva, permitiendo que, desde el año 2015 hasta el año 2020, se tengo un nivel de cumplimiento de compromisos de mejora de 72%, beneficiando a 643 centros poblados y a una población estimada de 7,179,438 habitantes. En efecto, el OSIPTEL ha recibido reconocimientos





de supervisiones, dado que se esperaría que las rutas de medición que utiliza tanto al momento de detectar un incumplimiento en el valor objetivo, así como para comprobar el cumplimiento de las acciones de mejora solicitadas, sean las mismas, sobre todo si es que las mediciones se realizan en los mismos Centros Poblados supervisados.



El utilizar distintas rutas de medición afecta los resultados de las supervisiones realizadas a Entel, pues, es técnicamente imposible que los resultados en las mediciones no varíen si las supervisiones en las cuales se ha levantado la información difieren y no integran las zonas en las cuales Entel ha puesto mayor énfasis en debido a sus compromisos de mejora.



Sobre todo, hay que tener en cuenta que los puntos de referencia tomados para realizar las mediciones de los indicadores correspondientes son vinculantes, en tanto Entel se basa en dichos puntos para identificar las posibles mejoras a implementar, eligiendo por ejemplo estaciones base a las cuales les serán aplicables las mejoras. Siendo esto conocido por parte del Regulador, genera por lo menos suspicacia el hecho de que al momento de realizar las supervisiones de nuestros compromisos de mejora, se elijan varias las rutas de medición planteadas.



Asimismo, las mediciones no siempre se realizan sobre zonas representativas o zonas de alta concurrencia, si no que se efectúan en zonas más alejadas donde no necesariamente existe población, teniendo la opción y posibilidad de supervisar zonas en las que el servicio será utilizado de manera intensiva.



ligados a buenas prácticas en la gestión pública, por la aplicabilidad de los esquemas de compromisos de mejora<sup>2</sup>.

Adicionalmente, es importante señalar que la obligación de cumplir con el valor objetivo de los indicadores de calidad a los cuales se les aplica el esquema de compromiso de mejora, corresponde a todo el área del polígono de cobertura definido por el OSIPTEL, lo cual implica que, independientemente de la ruta de medición que realice el OSIPTEL, siempre que esté dentro del polígono de cobertura y se cumpla con la metodología de medición, la empresa está en la obligación de cumplir con los valores objetivos indicados en el Reglamento de Calidad, tomando en consideración que lo que se supervisa es el centro poblado y no la ruta recorrida, debiendo la empresa operadora asegurar la calidad en el centro poblado.

Por otro lado, es preciso indicar que la metodología de supervisión a ser aplicada, para la evaluación del cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio de Internet utilizando el sistema automatizado de medición, se definirán posteriormente a nivel de un Instructivo Técnico de medición, tomando como referencia el Instructivo Técnico de medición vigente para la medición de los indicadores de Internet, aprobado mediante la Resolución N°0031-2021-GG/OSIPTEL, pudiendo ser publicado para comentarios de los interesados.



<sup>2</sup> <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/ciudadanos-al-dia-reconoce-buena-practica-para-incentivar-optima-prestacion-de-servicios-de-telecomunicaciones-del-osiptel/>



Lo antes indicado tienen consecuencias que se alejan del Principio de Predictibilidad, tal como se señala en el artículo IV del Título Preliminar del TUO de La Ley 27444:



"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. "



Sobre el particular, consideramos que al utilizar distintas rutas de medición para verificar cumplimientos respecto de los mismos Centros Poblados supervisados, el OSIPTEL vulnera dicho principio en perjuicio de las empresas operadoras, toda vez que muchas veces los compromisos de mejora realizados no sirven al momento de la supervisión final del Osiptel, pues claramente no se obtienen los resultados buscados si se utilizan rutas de mediciones distintas.



Con esto no estamos indicando que puedan existir ciertas variaciones mínimas ocasionadas por factores externos y ajenos a OSIPTEL, como, por ejemplo, calles cerradas que no impliquen un cambio sustancial en la ruta de medición.



Asimismo, se aleja del principio de buena fe y de seguridad jurídica. Al respecto, es pertinente indicar que, el Principio de Buena Fe Procedimental se encuentra recogido en el numeral 1.8 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, conforme al siguiente detalle:



"La autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. La autoridad administrativa no puede actuar







contra sus propios actos, salvo los supuestos de revisión de oficio contemplados en la presente Ley. Ninguna regulación del procedimiento administrativo puede interpretarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procedimental"



En virtud de lo antes indicado, tanto las autoridades administrativas como los administrados deben realizar sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la buena fe y la colaboración. Asimismo, el Principio de Buena Fe Procedimental prohíbe la posibilidad de que las autoridades administrativas actúen contra sus propios actos, salvo los supuestos de revisión de oficios regulados por el propio TUO de la LPAG.



Es importante mencionar que el Principio de Buena Fe Procedimental - a su vez - se sustenta en el Principio de Seguridad Jurídica. Según el Tribunal Español, la seguridad jurídica supone "la expectativa razonablemente fundada del ciudadano en cuál ha de ser la actuación del poder en aplicación del Derecho".



En esa línea, el Tribunal Constitucional ha desarrollado el alcance de este principio base, señalando lo siguiente:



"El principio de la seguridad jurídica forma parte consubstancial del Estado Constitucional de Derecho. La predictibilidad de las conductas (en especial, las de los poderes públicos) frente a los supuestos previamente determinados por el Derecho, es la garantía que informa a todo el ordenamiento jurídico y que consolida la interdicción de la arbitrariedad".



En virtud de lo antes mencionado, las autoridades administrativas deben respetar los criterios utilizados en sus actos propios anteriores, siempre y cuando no hayan sido modificados, anulados o viciados por un mecanismo de revisión de actos administrativos. De esta manera, el Principio de Buena Fe Procedimental protege a los administrados de las decisiones que se apartan de los criterios ya establecidos por las autoridades administrativas





sin sustento alguno. En tal sentido, Osiptel no debe modificar las reglas en las cuales los operadores se basan para el despliegue de las medidas asumidas en virtud a los Compromisos de Mejora que remite al Regulador.



Por tanto, solicitamos a Osiptel que, en el marco de la revisión y modificación que viene realizando del Reglamento de Calidad, considere lo antes indicado y establezca que las rutas de medición entre la primera medición y la realizada la utilizada para verificar el cumplimiento de los compromisos de mejora debe ser la misma.



**2. Respecto a las actualizaciones de superficies poligonales y cuadrículas de Centros Poblados y su impacto de los indicadores de calidad del servicio**



Otra situación que consideramos que el Osiptel debe tener presente, es la relacionada a la irretroactividad de la aplicación y utilización de las actualizaciones de las superficies poligonales y cuadrículas de Centros Poblados que el Osiptel ha venido realizando últimamente.



Creemos pertinente plasmar nuestra posición respecto a que las supervisiones que se realicen en los Centros Poblados escogidos por el OSIPTEL, deben realizarse tomando en consideración los polígonos y cuadrículas que existían a la fecha de reporte de cobertura de dichos Centros Poblados y, de ninguna manera utilizar los polígonos que se encuentren vigentes a la fecha de supervisión, toda vez que ello vulneraría de manera directa al principio constitucional de irretroactividad, en la medida que al amparo de la facultad con la que cuenta el OSIPTEL de actualizar los polígonos correspondientes a los centros poblados, se pretendería aplicar una modificación mediante dispositivos posteriores a situaciones de hecho ya configuradas con anterioridad.



El artículo 103° de la Constitución Política, señala lo siguiente:



**Referido al punto 2.**

Lo comentado por la empresa operadora no corresponde al alcance del proyecto de norma, la cual versa sobre las obligaciones normativas a ser cumplidas por las empresas operadoras para la implementación del sistema automatizado de medición del servicio de acceso a Internet.

En efecto, los comentarios enviados por la empresa corresponden a las actualizaciones de polígonos y cuadrículas para el reporte de cobertura y supervisión de los indicadores de calidad del servicio, lo cual no es materia de análisis en el presente proyecto normativo.

Sin perjuicio de ello, es preciso indicar que la metodología de supervisión a ser aplicada, para la evaluación del cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio de Internet utilizando el sistema automatizado de medición, se definirán posteriormente a nivel de un Instructivo Técnico de Medición, tomando como referencia el Instructivo Técnico de Medición vigente para la medición de los indicadores de Internet, aprobado mediante la Resolución N°0031-2021-GG/OSIPTEL, pudiendo ser publicado para comentarios de los interesados.





"Artículo 103.- Pueden expedirse leyes especiales porque así lo exige la naturaleza de las cosas, pero no por razón de las diferencias de las personas. La ley, desde su entrada en vigencia, se aplica a las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas existentes y no tiene fuerza ni efectos retroactivos; salvo, en ambos supuestos, en materia penal cuando favorece al reo (...)"



Por tanto, consideramos que el OSIPTEL debe aplicar en las supervisiones y mediciones que realiza, los polígonos y cuadrículas que existían a la fecha de reporte de cobertura del Centro Poblado en cuestión y, de ninguna manera, los polígonos y cuadrículas que se encuentren vigentes, como consecuencia de las modificaciones que realice de manera posterior a dicha situación de hecho y menos de manera inmediata.



En todo caso se debería establecer un plazo razonable para la implementación de los nuevos polígonos pues se debe analizar la viabilidad técnica y económica de mantener la cobertura en el centro poblado o tomar la decisión de darle de baja. En caso sea viable mantener a cobertura, se debe establecer un plazo de tres (3) años para realizar las adecuaciones a los nuevos polígonos.



**3. No se puede realizar una evaluación integral de los cambios normativos propuestos por el OSIPTEL**

Se debe tener en cuenta que, el Regulador a lo largo del último año, viene publicando modificaciones normativas que muchas veces se encuentran divididas en distintos dispositivos; este es el caso de todas las modificaciones propuestas respecto al Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.



Estos cambios normativos propuestos en distintos dispositivos, impide muchas veces que las empresas operadoras podamos realizar una



**Referido al punto 3.**

El proyecto normativo bajo comentarios, no propone modificaciones al Reglamento de Calidad del Servicio, en lo referido a actualizaciones o modificaciones a nivel de los indicadores o valores objetivos de indicadores; por el contrario, se proponen obligaciones normativas a las empresas operadoras, ligadas a los mecanismos de supervisión a ser utilizados por el OSIPTEL para la verificación de la calidad del servicio de Internet Fijo y Móvil a través de un sistema automatizado de medición. En tal sentido, e





evaluación integral de las modificaciones propuestas por el Osipitel, toda vez que debemos recurrir a normas o proyectos de normas que se publican en distintas fechas y, muchas de ellas son vinculantes entre sí. En ese sentido, proponemos que el Regulador publique los dispositivos normativos que considere necesario para comentarios de manera integral y completa y no fraccionados, pues esto impide que los administrados podamos realizar análisis y evaluaciones complementarias que son necesarias a fin de que el Regulador tome en cuenta los documentos remitidos, a favor del desarrollo del mercado y de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

**VIETTEL**

No presentó comentarios generales.

**OROCOM**

Tras revisar el presente Proyecto Normativo, advertimos que el mismo supone en la práctica implementar un mecanismo de acceso remoto a las redes de las empresas operadoras para fiscalizar el cumplimiento de los indicadores de calidad. Al respecto, consideramos necesario recordar el antecedente establecido mediante Resolución de Consejo Directivo No. 065-2020-CD/OSIPTEL, a través del cual se propuso imponer a los operadores una obligación de acceso remoto en línea y en tiempo real a sus sistemas de gestión de red a efectos de fortalecer la función supervisora de OSIPTEL.

Como diversos actores señalaron en su oportunidad, todo acceso en tiempo real a las redes de las empresas operadoras (sea a través de la gestión de red o a través de un sistema automatizado) debe tener una justificación detrás y ser evaluada en función a otras alternativas que sean viables para solucionar los problemas detectados por OSIPTEL. Ello no sólo por los costos excesivos que genera la implementación de

OSIPTEL considera que la publicación para comentarios de la presente propuesta, corresponde a ser realizado de manera diferenciada a las modificaciones que se realicen propiamente al Reglamento de Calidad. En ese sentido, no se considera que la publicación para comentarios del presente proyecto normativo impacte en la evaluación integral de las normas relacionadas a la calidad del servicio, tal como lo señala la empresa operadora.

**Son iguales a los comentarios generales de HUGHES.**

Respecto a lo que indica la empresa de que consideran que se está incurriendo en el mismo supuesto establecido en la Resolución de Consejo Directivo No. 065-2020-CD/OSIPTEL, cabe resaltar que a través de dicha resolución se propuso el acceso al Sistema de Gestión de Red (OSS) de las empresas operadoras, mediante el cual es posible acceder a información de configuración y estado de los elementos de red (acceso, transporte y core) de las mismas, lo cual difiere del presente Proyecto Normativo, dado que el sistema de medición automatizado recopilará desde las redes de las empresas operadoras -así como también desde los CPE's y equipos terminales móviles que se conecten a dichas redes- únicamente información relativa a las condiciones ambientales de las mediciones realizadas, según lo detallado en la propuesta de instructivo técnico aprobado para comentarios mediante la Resolución N°00187-2021-GG/OSIPTEL.





adecuaciones técnicas sino, sobre todo, por la seguridad detrás de la información recopilada en las redes de los operadores. Tan es así que no solo los operadores se mostraron un poco preocupados por la medida planteada sino que, incluso, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones indicó que *“no se justifica para las labores de supervisión tener acceso en tiempo real a la información de configuración y estado de los diversos elementos de red (acceso, transporte y core) (...)”*<sup>12</sup>; *toda vez que, “OSIPTEL cuenta con el Sistema de Información y Gestión de las Estadísticas Periódicas (SIGEP), el cual recoge las estadísticas necesarias solicitadas por OSIPTEL en forma periódica”*<sup>13</sup>.

Similar situación ocurre en el presente caso. En efecto, como señalamos a lo largo de nuestros comentarios, actualmente el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 123-2014-CD/OSIPTEL, impone a las empresas operadoras la obligación de realizar mediciones para verificar los indicadores de calidad y, además, publicar el resultado de dichas mediciones. Por lo que, en línea de lo expuesto por el MTC y demás actores del mercado en el sector de las comunicaciones, consideramos que se está incurriendo en el mismo supuesto establecido en la Resolución de Consejo Directivo No. 065-2020-CD/OSIPTEL.

<sup>12</sup> Informe No. 0493-2020-MTC/26, dirigido a la Dirección General de Políticas y Regulación en Comunicaciones, pp.8. En.

<https://www.osiptel.gob.pe/media/3nzbfrqr/mtc.zip>

<sup>13</sup> *Ibidem*.

En efecto, el Proyecto Normativo contempla las obligaciones normativas específicas para la implementación de un sistema de medición automatizado basado en sondas embebidas, con el fin de efectuar mediciones de los indicadores de calidad definidos en el artículo 6° del Reglamento de Calidad vigente, así como verificar el cumplimiento contractual de la velocidad mínima garantizada ofrecida en los contratos de abonado del servicio de Internet Fijo y Móvil.

En ese sentido, el sistema de medición propuesto constituye una solución tecnológica que permita realizar mediciones de los indicadores de calidad directamente desde los CPE's de los abonados de los servicios de Internet Fijo y desde los equipos terminales de los usuarios del servicio de Internet Móvil.

Asimismo, con respecto a lo que señala la empresa de que “todo acceso en tiempo real a las redes de las empresas operadoras debe tener una justificación detrás y ser evaluada en función a otras alternativas que sean viables para solucionar los problemas detectados por OSIPTEL”, cabe señalar que, en el informe de sustento del proyecto de norma se realiza el análisis de las alternativas considerando lo descrito en el Anexo 2 del referido informe de sustento, en el cual se indica que el Apéndice II de la Recomendación E.812 la UIT señala que una medición basada en sondas embebidas sería la mejor opción para verificar e cumplimiento de la velocidad contratada por el usuario, toda vez que las mediciones no serían influenciadas por la conexión WI-FI entre otros aspectos.





## INTERNEXA

Respecto a:

### **Informe N° 00133-DFI/2021**

#### **“5.1.2. Análisis de la alternativa 2**

*A través de esta alternativa se busca atender los cinco objetivos específicos antes descritos y, por ende, dar solución a los cinco problemas analizados en el presente informe.*

#### **Descripción de la alternativa 2:**

*El sistema de medición automatizado para la verificación de la calidad del servicio de acceso a Internet del OSIPTEL, basado en sondas embebidas, tiene como principal finalidad proporcionar una solución integral, automatizada, confiable y dentro del control del regulador, que permita fortalecer de manera sustantiva el rol supervisor del OSIPTEL, lográndose el incremento sustancial de la cantidad de centros poblados medidos de manera anual, lo cual permita identificar de manera oportuna los problemas ligados a calidad de servicio, tanto a nivel de centro poblado, como a nivel de los usuarios de dicho servicio. En la siguiente figura, se presenta el esquema técnico del funcionamiento de un sistema de medición con sondas embebidas en equipos router y smartphones. (...)*

Figura N° 12.- Esquema técnico general del funcionamiento de las sondas embebidas



El Proyecto Normativo propone que las empresas operadoras habiliten en sus redes, las funcionalidades de medición embebidas basadas en estándares técnicos internacionales, tales como el TR-069 y TR-143, los cuales son contemplados por distintos fabricantes, para aquellos equipos que sean compatibles con los mismos. Al respecto, cabe resaltar que, de la información recibida de potenciales proveedores del servicio de implementación del sistema de medición automatizada, los CPEs pueden ser adaptados para que puedan contar con las funcionalidades embebidas, aun cuando los CPEs no sean compatibles con dichos estándares, por lo que, el Proyecto Normativo contempla que en esos casos, el OSIPTEL, a través de un tercero, desarrollará las herramientas de medición embebidas para dichos CPEs que no posean compatibilidad, y las empresas operadoras deberán instalar y/o habilitar dichas herramientas en sus CPEs. Para esto, se deberá tener una coordinación estrecha con las empresas operadoras, las que a su vez deberán dar todas las facilidades técnicas necesarias para dicho desarrollo.

Respecto al diagrama de la Figura N° 12 “Esquema técnico general del funcionamiento de las sondas embebidas” del informe de sustento, como se indica en el nombre de la misma figura, el mismo corresponde a un esquema general, no obstante, para el sistema de medición automatizado planteado en el Proyecto Normativo, efectivamente se contempla que las mediciones serán realizadas únicamente desde los CPE’s de los abonados para el servicio de internet fijo, y desde los smartphones para el servicio de internet móvil. En ese sentido, las mediciones automatizadas que se efectúen no se encontrarán en ninguna medida sujetas al uso de servicio por parte de los usuarios o estado de sus equipos.





Comentarios:

De lo expuesto en el Informe N° 00133-DFI/2021 se observa que para el correcto o funcionamiento del sistema de medición automatizado mediante sondas embebidas, es necesario que los CPEs de los usuarios cumplan con ciertas características técnicas. Es así que se establece que los estándares a usar serían el TR-069 y TR-143, en ese sentido no estamos de acuerdo en que se plantee el uso estricto de estos estándares, ya que se estaría obligando a todas las empresas operadoras a contratar exclusivamente con un mismo fabricante. Por lo que planteamos que se maneje una variante de los estándares siempre que cumplan con lo que se busca medir en el protocolo propuesto, o en todo caso el operador podría implementarlo eventualmente con el set de protocolos que tiene en su capacidad, de tal manera que arroje las mediciones.



Por otro lado en el diagrama de la Figura N° 12 Esquema técnico general del funcionamiento de las sondas embebidas, se debe tener en cuenta que así estas estén soportadas por el router CPE que el operador disponga para el servicios en las premisas del cliente, las pruebas que se realicen desde la PC del cliente tienen un margen de error, pues dicho PC puede tener limitaciones de procesamiento, entre otros, que alteren las medidas. Por tanto, las mediciones de calidad del servicio deben ser garantizadas sólo entre la red del operador y el CPE Router del cliente.



En esta misma línea es importante que la divulgación de los reportes de cumplimiento de calidad del servicio de internet por parte de los operadores, se haga conservando estrictas medidas de verificación ya que como mencionamos anteriormente el parámetro puede estar desviado con respecto a la norma de calidad del regulador, dado que muchos casos pueden estar atribuidos al mal uso del servicio, dispositivos de los consumidores con problemas técnicos, etc., lo cual al ser publicado puede



Con respecto al “Servidor de Gestión de Pruebas” o ACS, es preciso señalar que se tiene contemplado que dicho servidor sea desplegado y operado como parte del sistema automatizado de medición, por lo que, los costos de implementación y/o administración del mismo serán asumidos por el OSIPTEL.





deteriorar la imagen del operador si no se indican las posibles causa-origen de la mala calidad del servicio.

Por último, agradeceríamos detallar si el Servidor de Gestión de Pruebas se encuentra en las premisas del Operador. En ese caso ¿quién asumiría los costos del *collocation* para este servidor?



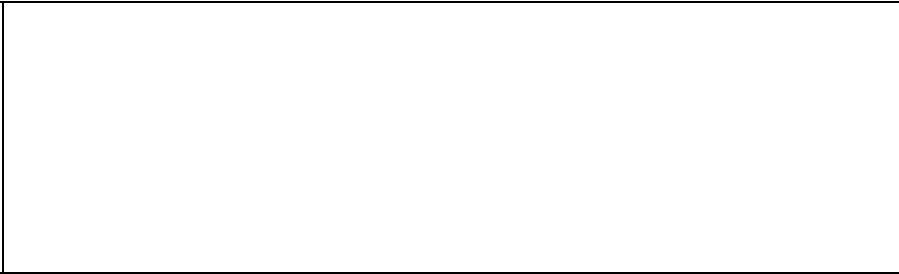
**TELEFÓNICA**

**Comentarios adicionales remitidos el 21/06/2021:**

“Enunciamos nuestros principales planteamientos y comentarios respecto al presente proyecto normativo, los mismos que serán desarrollados a mayor detalle a lo largo del presente documento: En primer lugar, consideramos que el Proyecto relacionado con la forma en la que se medirán los indicadores de los servicios de internet debe revisarse con mucho mayor detalle y a través de varias reuniones técnicas entre todos los actores del sector, puesto que las implicancias en la ejecución como en el resultado final será muy relevante para los abonados, las empresas y el regulador, especialmente tomando en cuenta la Ley N° 31207 recientemente publicada por el Congreso respecto de la Velocidad Mínima Garantizada de los servicios de banda ancha. Sin perjuicio de ello, hacemos llegar comentarios generales de lo expuesto en el Proyecto, aunque consideramos que el debate debe ser mucho más amplio y haremos llegar más documentos sustentarios de nuestra posición al respecto en el correr de las siguientes semanas.

**SOBRE LOS COSTOS DE SUPERVISION:**

La presente propuesta considera que el equipamiento terminal de los abonados sea compatible con los protocolos necesarios para hacer las mediciones de esta manera; y ello claramente implica un costo adicional relevante. De otro lado, el que las empresas puedan conectarse con las herramientas que desarrolle el regulador también implicará un costo



En línea con lo comentado por TELEFÓNICA, el OSIPTEL programó una reunión informativa con las principales empresas operadoras del servicio de Internet Fijo y Móvil el 8 de junio de 2021, en donde se expuso con mayor detalle los alcances del proyecto de norma. Asimismo, a través de correos electrónicos del día 8 de junio de 2021, la DFI remitió respuestas a las consultas técnicas formuladas por las empresas operadoras durante la reunión de ese mismo día, referidas al proyecto de norma. Adicionalmente, el 22 de junio se remitió un correo electrónico a las principales empresas operadoras, indicando que la DFI podrá resolver sus consultas técnicas al proyecto de norma por medio de correos electrónicos, y también podrán solicitar reuniones técnicas en caso lo requieran. En adición a ello, el 28 de junio se remitió un correo a las principales empresas operadoras, compartiendo las respuestas a las consultas técnicas realizadas por el operador Winnet. En ese sentido, se evidencia las constantes coordinaciones realizadas por la DFI y las empresas operadoras, relativos a proyecto de norma en cuestión.

La propuesta normativa, considera la habilitación de estándares técnicos, tales como TR-069 y TR-143, para poder realizar las mediciones remotas desde los CPE de los abonados del servicio de Internet Fijo. Al respecto, el proyecto de norma contempla que







relevante, aunque ahora no se pueda definir o estimar cuánto sería, dado que no tenemos el detalle técnico necesario para dicha determinación. Por ello, es importante que se tenga claro que los costos de supervisión y fiscalización generados por la nueva metodología de sistema automatizado de medición de la calidad del servicio de acceso a internet fijo y móvil, tales como el desarrollo de un API, costo de habilitación de funcionalidades, costo de homologación, costo de despliegue, costo de plataforma, entre otros, deben ser asumidos por OSIPTEL, tal como lo establecen los contratos de concesión.

**SOBRE LOS EQUIPOS EMPLEADOS EN NUESTRA RED:**

Tanto en nuestra red fija y móvil contamos con una diversidad de equipamientos homologados empleados para brindar el servicio de acceso a internet fijo y móvil, dado ello, en la red fija existe una complejidad en la habilitación de las funcionalidades e instalación de APIs en los CPEs, debiéndose verificar su compatibilidad con el protocolo TR-143. Para el caso de la red móvil solo podrán realizarse pruebas con el equipamiento adquirido con el proveedor del servicio, en tanto el equipamiento ha sido homologado. Así mismo, se deberá garantizar el correcto funcionamiento del API ya que puede influir en el performance de los dispositivos y generar un cuello de botella, para ello creemos necesario comunicar las especificaciones del equipamiento de nuestras redes para que se realicen los desarrollos correspondientes, debiéndose hacerse cargo de los costos de las pruebas y de los continuos upgrades y compatibilidades de los equipos con el software instalado y del costo adicional que un equipamiento adhoc para el país generará a las operadoras

las empresas operadoras realicen las coordinaciones con sus proveedores de equipos para verificar la compatibilidad de sus equipos con dichos estándares, e informen al OSIPTEL sobre la relación de equipos que no serían compatibles. Es así que, para los equipos que sean compatibles con dichos estándares y ya lo tengan implementado, las empresas operadoras no tendrán mayores costos de adecuación, y para aquellos CPEs que necesiten alguna adecuación adicional para contar con dicha funcionalidad, la misma deberá ser asumida por los operadores, para aquellos modelos de CPEs con más de 10,000 conexiones activas. En ese sentido, de acuerdo a la información remitida por las dos principales empresas del servicio de Internet Fijo alámbrico, las mismas cuentan con 5 (29.4% del total de sus equipos) y 22 modelos (20.4% del total de modelos) de equipos respectivamente, que poseen más de 10,000 conexiones activas, y agrupan más del 95% de la planta de conexiones activas del operador. Asimismo, con respecto al desarrollo del API, la propuesta normativa contempla que sean los operadores los cuales desarrollen dicha funcionalidad, en coordinación con sus proveedores de equipos, con la finalidad de que dicho API sea compatible con los mismos. Adicionalmente, en atención del comentario de la empresa, se precisará en la versión final de la norma que la instalación de las herramientas embebidas para la medición del servicio de Internet Fijo y la habilitación de las funcionalidades necesarias para la captura de las condiciones ambientales a través del API, deberán realizarse en los CPE's comercializados por las empresas operadoras

Con respecto al servicio móvil, las empresas operadoras deberán habilitar las funcionalidades necesarias para que se puedan capturar las condiciones ambientales durante las mediciones. Asimismo, las mediciones de los indicadores de calidad se realizarán desde los aplicativos de gestión de usuarios de los operadores, a través de un SDK o solución equivalente que será





#### **SOBRE LAS MEDICIONES DE VELOCIDAD:**

Resulta importante definir el sistema que finalmente se empleará, así mismo, se debería informar a los abonados sobre la extracción de información de su conexión de red con la finalidad de obtener su autorización y garantizar la privacidad de la información con mecanismos lo suficientemente seguros. Se debe garantizar que las muestras sean representativas y distribuidas, considerando los rangos horarios, velocidad representativa, ámbito geográfico y tecnología, excluyendo los días atípicos. Adicionalmente, y dado que apenas el 25% del tráfico realmente sale hacia Internet, el procedimiento debería considerar la proporción del tráfico que se queda en la red del operador frente a la que sale, por el efecto de las cachés y de las CDNs. Por ello no sería adecuado exclusivamente tomar las mediciones contra un servidor localizado en el punto neutro del Perú. Sería necesario realizar las medidas contra un servidor situado en la red de acceso del operador y también contra un servidor localizado en el punto neutro. En el caso de las redes móviles, se debe garantizar las condiciones idóneas de la medición ya que podrían realizarse en entornos interiores y exteriores, así como en lugares concurridos tales como estaciones de tren, aeropuertos, estadios deportivos, centros comerciales, entre otros que deberían ser parte de las exclusiones."

#### **Comentarios adicionales remitidos el 23/07/2021:**

Mediante el presente informe damos respuesta a las consultas formuladas por Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, "Telefónica") respecto a la legalidad y razonabilidad de los siguientes proyectos normativos:

- "Proyecto de Norma que detalla las obligaciones técnicas a ser cumplidas por las empresas operadoras con el fin de implementar

proporcionado por el OSIPTEL como parte del Sistema de Medición Automatizado.

Con relación a que el abonado deberá estar informado sobre la extracción de información, debemos de indicar que en la versión final de la norma se indica que los abonados en sus CPE's o terminales móviles se instalara un software de medición, en el que no se descontara de su plan de datos y que de ninguna circunstancia se recopilara información del abonado.

Asimismo debemos de precisar que, la metodología de medición para la evaluación del cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio, no es materia del presente proyecto de norma, y el mismo será definido posteriormente a nivel de un Instructivo Técnico de Medición, tomando como referencia el Instructivo Técnico de Medición vigente para la medición de los indicadores de Internet, aprobado mediante la Resolución N°0031-2021-GG/OSIPTEL, pudiendo ser publicado para comentarios de los interesados.





el Sistema de Medición Automatizado para la Verificación del Servicio de Acceso a Internet”, publicado mediante Resolución de Consejo Directivo del OSIPTEL No. 0087-2021-CD/OSIPTEL (en adelante, el “Proyecto de Norma”, el “Consejo Directivo” y la “Resolución 087”, respectivamente).

- “Proyecto de Instructivo Técnico para la obtención de información relacionada a condiciones ambientales de medición e información de registros de abonados del servicio de internet fijo y móvil, para la implementación del Sistema de Medición Automatizado para la Verificación de la Calidad del Servicio de Acceso a Internet por parte del OSIPTEL”, publicado mediante Resolución de Gerencia General No. 0187-2021-GG/OSIPTEL (en adelante, el “Instructivo”, la “Gerencia General” y la “Resolución 187”, respectivamente).

Luego de analizar ambos proyectos normativos, hemos llegado a las siguientes conclusiones:

- a. Si bien el OSIPTEL cuenta con facultades para realizar supervisiones a Telefónica, ello no implica que el uso de esta facultad se pueda dar de manera irrestricta y sin tomar en cuenta las normas que limitan la actuación de toda autoridad administrativa.
- b. Mediante los dos proyectos normativos evaluados, el OSIPTEL regularía nuevas obligaciones que deberán ser cumplidas por parte de Telefónica. Por ello, estas nuevas exigencias deben cumplir con los parámetros de legalidad y razonabilidad de toda regulación.





La Ley de Barreras Burocráticas, aprobada mediante el Decreto Legislativo No. 1256 (en adelante, el “DL 1256”), dispone que cualquiera exigencia impuesta por la administración que no cumpla con dichos parámetros puede ser declarada ilegal y/o irracional. Esto trae como consecuencia la inaplicación de estas exigencias, en tanto no se encuentran acorde al ordenamiento legal.

c. El Proyecto de Norma y el Instructivo incumplen diversos mandatos legales e imponen una serie de cargas-costos carentes de razonabilidad en Telefónica. En efecto, ambos proyectos implican:

- (i) La transgresión de las reglas legales aplicables a las fiscalizaciones y/o supervisiones, la cuales están contenidas en el TUO de la LPAG y establecen garantías mínimas para los administrados.
- (ii) El Instructivo es ilegal al ser emitido por un órgano que carece de competencia para hacerlo.
- (iii) Los proyectos implican una vulneración a la regulación legal en materia de protección de datos personales.
- (iv) La tipificación establecida es ilegal por haber sido desarrollada a nivel infra legal.





(v) El OSIPTEL impondría una serie de obligaciones/exigencias arbitrarias y desproporcionadas a Telefónica.

- d. En relación al punto (i), los proyectos normativos conllevan la implementación de una fiscalización permanente, sin delimitación temporal y sin una notificación previa al administrado. Ello implica una vulneración a las formalidades y las garantías mínimas previstas en las normas legales sobre facultades de fiscalización de la administración pública y los derechos del administrado.

Asimismo, esta forma de supervisión contraviene lo regulado en el Contrato de Concesión de Telefónica.

- e. Respecto al punto (ii), el Proyecto de Norma dispone que la Gerencia General apruebe el Instructivo. Este mandato es ilegal, ya que la Gerencia General no puede ejercer la función normativa. Esta facultad recae exclusivamente en el Consejo Directivo del OSIPTEL. Al no estarse respetando el procedimiento legalmente establecido para la emisión de una norma, el Instructivo sería ilegal.

- f. En relación al punto (iii), el Proyecto de Norma y el Instructivo transgreden la regulación en materia de protección de datos personales. Ello debido a que establecen obligaciones para que Telefónica proporcione al OSIPTEL diversos datos personales de los usuarios de forma permanente y sin ningún tipo de limitación. Este tipo de tratamiento vulnera el principio de proporcionalidad establecido en dicha regulación, el cual dispone que el





tratamiento de los datos personales se debe dar para una finalidad específica y por un plazo razonable.

En efecto, de acuerdo con los proyectos normativos, el OSIPTEL accederá a la información personal de todos los usuarios de Telefónica de forma permanente e incluso tendrá acceso a sus terminales o dispositivos móviles.

Como consecuencia de ello, este Sistema de Medición Automatizado transgrede lo establecido en la regulación legal en materia de protección de datos personales, por lo que resulta ilegal.

- g. Sobre el punto (iv), el OSIPTEL tipificaría infracciones a través de normas de rango infra legales. De acuerdo con los Principios de Legalidad y Tipicidad, y según jurisprudencia consistente del Tribunal Constitucional, solo se puede tipificar infracciones mediante normas con rango legal. De esta forma, los reglamentos solo pueden precisar o regular aspectos adicionales a las infracciones, pero no se pueden crear infracciones a través de éstos. Siendo ello así los proyectos serían ilegales.
- h. En relación al punto (v), el Proyecto de Norma y el Instructivo contienen exigencias que no supera el análisis de razonabilidad que debe cumplir toda regulación. Ello debido a que:
  - (i) No se ha analizado cuál sería el problema de interés público que se intentaría resolver y si las medidas propuestas resuelven tales problemas. Por el contrario, existen experiencias comparadas (los casos de Chile y





Brasil) que evidencian que estas medidas no han funcionado y, por ello, han sido finalmente dejadas de lado.

- (ii) Se pretende trasladar a las empresas concesionarias diversos costos de fiscalización que deberían ser asumidos únicamente por el OSIPTEL. De acuerdo con su Contrato de Concesión, Telefónica cumple con su obligación de pagar los aportes por regulación precisamente para colaborar con el financiamiento de las labores del OSIPTEL. En ese sentido, no corresponde trasladar costos adicionales de fiscalización a Telefónica.

Además, no se ha analizado los costos y perjuicios que se generan a los usuarios en su esfera privada al realizar este tipo de supervisiones.

Es importante destacar que nuestro análisis y conclusiones se sustentan en la información y la documentación que hemos recibido a la fecha, así como en la regulación vigente. En ese sentido, cualquier cambio en la información recibida o en la regulación aplicable al presente caso, y que afecte nuestra comprensión de la situación, ameritaría un nuevo análisis, así como una revisión de nuestras conclusiones.

A continuación, desarrollaremos el análisis que sustenta nuestras conclusiones.

### **I. ANTECEDENTES RELEVANTES**

1. Mediante la Resolución 087, el 1 de junio de 2021 el Consejo Directivo del OSIPTEL publicó en el diario El Peruano el Proyecto de Norma a fin de recibir comentarios de la ciudadanía.





2. De acuerdo con su texto, el Proyecto de Norma tiene como objetivo establecer *“las condiciones necesarias para la implementación del sistema de medición automatizado del OSIPTEL, para la verificación de la calidad del servicio de acceso a Internet Fijo y Móvil, que son aplicables a las empresas operadoras con red, que presten el servicio de acceso a Internet”*<sup>3</sup>.

3. El referido Sistema de Medición tiene como finalidad<sup>4</sup>:

- La medición de los indicadores de calidad definidos en el artículo 6 del Reglamento General de Calidad, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo No. 123-2014-CD/OSIPTEL (en adelante, el “Reglamento de Calidad”).
- Verificar el cumplimiento contractual de la velocidad mínima garantizada ofrecida en los contratos de abonado del servicio de Internet Fijo y Móvil, de acuerdo a lo indicado en el artículo 9 del TULO de la Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo No. 138-2012-CD/OSIPTEL (en adelante, las “Condiciones de Uso”).

4. Para cumplir con ello, el OSIPTEL establece que podrá desplegar una solución tecnológica que permita realizar mediciones desde los CPEs<sup>5</sup> de los abonados de los servicios de Internet Fijo y desde los

<sup>3</sup> Artículo 1 del Proyecto de Norma.

<sup>4</sup> Artículo 3 del Proyecto de Norma.

<sup>5</sup> Customer Services Equipment o Equipo Local del Cliente son los equipos que forman parte del sistema de telefonía y/o internet y se encuentran en posesión del usuario/cliente, bajo su propiedad o a través de un arrendamiento. Por ejemplo, un router.







equipos terminales de los usuarios del servicio de Internet Móvil. Tanto el Proyecto de Norma como el Instructivo establecen una serie de obligaciones para los operadores (que serán analizadas en las siguientes secciones), las cuales deberán de ser implementadas en un plazo ya definido por parte del Consejo Directivo del OSIPTEL.

5. En esa línea, en la Quinta Disposición Complementaria Final del Proyecto de Norma, el Consejo Directivo, en una suerte de delegación no permitida por las leyes que regulan al OSIPTEL, ha determinado que la Gerencia General aprobará el Instructivo.
6. Como consecuencia de esta delegación, el 4 de junio de 2021 la Gerencia General emitió la Resolución 187, mediante la cual aprobó el Proyecto del Instructivo y lo puso a conocimiento de la ciudadanía a fin de recibir comentarios en un plazo de 15 días calendario.
7. Este Instructivo tiene como objetivo lo siguiente<sup>6</sup>:
  - a. Establecer los parámetros técnicos para la caracterización de las condiciones ambientales que deben de ser recopilados por el sistema de medición automatizado a través del API<sup>7</sup> desde las redes del operador, los CPE y terminales móviles.
  - b. Establecer los parámetros a ser enviados al sistema de medición automatizado por parte de las empresas



<sup>6</sup> Sección 1.2 del Instructivo.

<sup>7</sup> Los Application Programming Interfaces son softwares que permiten transmitir información entre programas en tiempo real.



operadoras, relacionado al registro de abonados del servicio de internet fijo y móvil.

8. De esta forma, y en cumplimiento del literal “g” del artículo 4 del Proyecto de Norma, Telefónica tendría que realizar las adecuaciones técnicas necesarias en sus redes para que el Sistema de Medición Automatizado pueda recopilar, a través de un API (Application Programming Interfaces) que será instalado en los CPEs del servicio de Internet fijo o una solución equivalente para el servicio de móvil, diversa información vinculada con el usuario del servicio.
9. A partir de este Instructivo, se han dispuesto una serie de directrices y obligaciones para los operadores, a fin de que el OSIPTEL pueda implementar el Sistema de Medición Automatizado. Como se puede apreciar, estas nuevas obligaciones contenidas tanto en el Proyecto de Norma como en el Instructivo generan una serie de cargas a Telefónica (y, en general, a todos los operadores), así como diversos riesgos que podrían afectar a los usuarios y transgredir normas especiales (pe., la regulación en materia de protección de datos personales).
10. Teniendo ello en cuenta, a continuación analizaremos los problemas legales y riesgos que genera el Proyecto de Norma y su Instructivo. De manera particular, evaluaremos:
  - (i) La transgresión a las reglas sobre fiscalizaciones y/o supervisiones.





- (ii) La ilegalidad del Instructivo por haber sido emitido por un órgano que carece de competencia.
- (iii) La ilegalidad de los proyectos por vulnerar la regulación en materia de protección de datos personales.
- (iv) La ilegal de la tipificación efectuada, por haber sido desarrollada por una norma de rango infra legal, incumpliendo con ello los Principios de Legalidad y Tipicidad.
- (v) La ilegalidad de las obligaciones impuestas por el OSIPTEL, por ser arbitrarias y desproporcionales.

**II. EL PROYECTO DE NORMA Y EL INSTRUCTIVO VULNERAN LAS REGLAS SOBRE LA ACTIVIDAD DE FISCALIZACIÓN Y LOS DERECHOS DE TELEFÓNICA**

- 11. El artículo 1 del Proyecto de Norma menciona claramente que el sistema propuesto tiene por objetivo “*la verificación de la calidad del servicio de acceso a internet fijo y móvil.*” Siendo ello así, si bien el proyecto no lo indica expresamente, es claro que nos encontramos frente a una norma que busca regular un mecanismo para que el OSIPTEL pueda realizar diversas fiscalizaciones y/o supervisiones a Telefónica.
- 12. De hecho, ello resulta tan claro que las mediciones realizadas a través del Sistema de Medición Automatizado podrán ser utilizadas

Sobre el particular, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631 y N° 28337, el OSIPTEL ejerce, entre otras, la función supervisora. Asimismo en el artículo 2 de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, Ley N° 27336, establece que la supervisión es el conjunto de actividades que desarrolla el OSIPTEL para verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades supervisadas, así como de mandatos o resoluciones de OSIPTEL o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de la entidad supervisada; para cuyo efecto dicho Organism





como medios probatorios para que los abonados puedan presentar reclamos respecto al cumplimiento contractual de la velocidad mínima garantizada ofrecida u otro indicador de calidad ofrecido. Además, estas mediciones también podrán ser utilizadas por el OSIPTEL para el análisis y resolución de reclamos a nivel de segunda instancia.

Siendo ello así, a partir de este Sistema el OSIPTEL regula una herramienta que permite: (i) verificar y supervisar a Telefónica; y, (ii) recabar medios probatorios para un eventual reclamo por parte de los usuarios y que puede ser utilizado además por el OSIPTEL para resolver tales reclamos en segunda instancia.

- Como se sabe, la actividad de fiscalización no puede ejercerse libremente, sino que debe realizarse dentro del marco legal establecido. De manera específica, se debe cumplir con lo dispuesto por el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante el Decreto Supremo No. 004-2009-JUS (en adelante, "TUO de la LPAG").

Es importante recordar que, a partir de la modificación del inciso 2 del artículo II del Título Preliminar de TUO de la LPAG efectuada por el Decreto Legislativo No. 1272 (en adelante, el "DL 1272") del 21 de diciembre de 2016, **las condiciones establecidas en el TUO de la LPAG pasaron de ser supletorias a ser obligatorias siempre que sean más beneficiosas para los administrados.** Es decir, el TUO de la LPAG se constituye como un cuerpo legal de protección mínima que aplica transversalmente a todos los procedimientos administrativos, **a fin de que ésta sea la aplicable incluso por encima de una norma especial que establezca condiciones menos favorables para los administrados.**

Regulador puede establecer planes y métodos de trabajo, de acuerdo con el Principio de Discrecionalidad.

En esa línea, para el ejercicio de la función supervisora, se estableció en la citada Ley que las entidades supervisadas se encuentran obligadas a realizar o brindar todas las facilidades a los funcionarios del OSIPTEL para ejecutar, en sus sistemas operativos, todas las pruebas técnicas y mediciones solicitadas con motivo de la acción de supervisión, con aparatos y equipos de la propia empresa o, si el OSIPTEL lo considera conveniente, con sus aparatos y equipos o los de terceros, lo cual incluye el acceso a dichos sistemas.

De otro lado, el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que la actividad de fiscalización constituye el conjunto de actos y diligencias de investigación, supervisión, control o inspección, bajo un enfoque de cumplimiento normativo, de prevención y gestión del riesgo y tutela de los bienes jurídicos protegidos.

De conformidad con las facultades otorgadas por las mencionadas normas, el OSIPTEL mediante la presente norma propone un enfoque de supervisión, que utilizará un sistema automatizado para verificar el cumplimiento de la prestación del servicio de acceso a internet, lo cual dispone una supervisión más vinculada a la tecnología, que sea más eficaz, eficiente y contemporánea con los problemas que puedan existir en relación al servicio de internet. Sin perjuicio de ello, es importante resaltar que, al igual que todas las actividades de supervisión que realiza el OSIPTEL, las mediciones de los indicadores de calidad del Proyecto Normativo se encontrarán enmarcadas dentro de un expediente de supervisión, de acuerdo a la periodicidad establecida en el Reglamento de Calidad vigente y sus modificatorias, según cada





De igual forma, no podemos perder de vista que **el TUO de la LPAG tiene mayor jerarquía que el Proyecto de Norma y el Instructivo.** Esto determina necesariamente que el OSIPTEL esté obligado a cumplir con todas las garantías mínimas establecidas en el TUO de la LPAG a favor del administrado, por encima incluso de lo que llegue a establecer el Proyecto de Norma y el Instructivo.

14. Habiéndose establecido que el TUO de la LPAG es un “piso” que establece garantías mínimas del administrado, los artículos 241 y 242 del TUO de la LPAG deben ser leídos, interpretados y aplicados bajo dicha óptica. Ambos artículos regulan los deberes de la administración y los derechos que poseen los administrados en el marco de cualquier procedimiento de fiscalización<sup>8</sup>:

*“Artículo 241.- Deberes de las entidades que realizan actividad de fiscalización*

*241.1 La Administración Pública ejerce su actividad de fiscalización con diligencia, responsabilidad y respeto a los derechos de los administrados, adoptando las medidas necesarias para obtener los medios probatorios idóneos*

indicador. Por tanto, no se considera que el Proyecto Normativo esté vulnerando los derechos de los administrados, en este caso, de las empresas operadoras.

<sup>8</sup> TUO de la LPAG

*“Artículo 239.- Definición de la actividad de fiscalización*

*239.1 La actividad de fiscalización constituye el conjunto de actos y diligencias de investigación, supervisión, control o inspección sobre el cumplimiento de las obligaciones, prohibiciones y otras limitaciones exigibles a los administrados, derivados de una norma legal o reglamentaria, contratos con el Estado u otra fuente jurídica, bajo un enfoque de cumplimiento normativo, de prevención del riesgo, de gestión del riesgo y tutela de los bienes jurídicos protegidos.*

*Solamente por Ley o Decreto Legislativo puede atribuirse la actividad de fiscalización a las entidades.*

*Por razones de eficacia y economía, las autoridades pueden coordinar para la realización de acciones de fiscalización conjunta o realizar encargos de gestión entre sí.*

*239.2 Independientemente de su denominación, las normas especiales que regulan esta función se interpretan y aplican en el marco de las normas comunes del presente capítulo, aun cuando conforme al marco legal sean ejercidos por personas naturales o jurídicas privadas” [énfasis agregado].*





que sustenten los hechos verificados, en caso corresponda.

241.2 Las autoridades competentes tienen, entre otras, los siguientes deberes en el ejercicio de la actividad de fiscalización:

[...]

4. Entregar copia del Acta de Fiscalización o documento que haga sus veces al administrado al finalizar la diligencia de inspección, consignando de manera clara y precisa las observaciones que formule el administrado [énfasis agregado].

“Artículo 242.- Derechos de los administrados fiscalizados

**Son derechos de los administrados fiscalizados:**

1. Ser informados del objeto y del sustento legal de la acción de supervisión y, de ser previsible, del plazo estimado de su duración, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tal actuación.
2. Requerir las credenciales y el documento nacional de identidad de los funcionarios, servidores o terceros a cargo de la fiscalización.
3. Poder realizar grabaciones en audio o video de las diligencias en las que participen.
4. Se incluyan sus observaciones en las actas correspondientes.





5. Presentar documentos, pruebas o argumentos adicionales con posterioridad a la recepción del acta de fiscalización.

6. Llevar asesoría profesional a las diligencias si el administrado lo considere” [énfasis agregado].

15. En base a los artículos mostrados, advertimos que el Proyecto de Norma y el Instructivo **no garantizan el cumplimiento de todos los derechos que posee un administrado por mandato del TUO de la LPAG.**

A manera de ejemplo, a continuación, veremos algunos supuestos en donde se produce una grave afectación a los derechos de Telefónica a partir de este Sistema de Medición Automatizado.

16. En primer lugar, una fiscalización permanente y en tiempo real no solo omitiría informar a los administrados sobre el objeto de la fiscalización, sino que prescindiría totalmente de la existencia de un objeto. Además, el carácter remoto de la acción fiscalizadora tampoco permitiría la presencia de asesoría profesional, la formulación de observaciones, la realización de grabaciones ni el levantamiento de actas en presencia de los fiscalizados. Sin dejar de lado que, al ser una fiscalización permanente, tampoco habría una indicación sobre el plazo estimado de su duración.

Todo ello conlleva a una evidente vulneración del derecho de defensa de Telefónica y al debido procedimiento, así como la transgresión a los principios de legalidad y del debido procedimiento, entre otros.

El actual Reglamento de Supervisión del OSIPTEL, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 090-2015-CD/OSIPTEL – en adelante Reglamento de Supervisión- en su momento incorporó algunas facultades de supervisión como lo son la de exigir información acerca de facturación, tasación, instalación de servicios, tráfico, citación de personas naturales relacionadas con la supervisión, entre otras; siendo facultades enunciativas únicamente, dado que resulta evidente que la norma no puede agotar todos los supuestos que se puedan presentar en los casos concretos. El mercado de telecomunicaciones es dinámico, las maneras de supervisar también evolucionan y el objeto de ser de la presente norma responde a esa evolución.





17. Cabe señalar que el artículo 12.1 de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, Ley No. 27336 (en adelante, la “Ley del Osipitel”) establece que “*cualquier acción de supervisión puede ser iniciada de oficio o a instancia de parte, existiendo o no indicios de comisión de una infracción, con o sin citación previa de la o las entidades supervisadas. [...]*”.

Sin embargo, en el presente caso, no estaríamos frente a una fiscalización “sorpresa” o “inopinada”, lo cual sería lícito bajo ciertas reglas establecidas en el TUO de la LPAG. Por el contrario, en este caso se estaría prescindiendo completamente de la posibilidad de una citación al administrado o que se le informe que ha sido supervisado y la posterior emisión del Acta. Tampoco se apreciaría un “inicio” de la acción fiscalizadora o de un posible fin, puesto que, desde el momento de la implementación de este Sistema, la actividad de Telefónica pasaría a ser permanente y perpetuamente fiscalizada. Esto implica un ejercicio desmedido de la potestad de fiscalización.

18. Lo expuesto contradice lo afirmado por la doctrina autorizada en la materia. Por ejemplo, respecto a los derechos fundamentales de las personas en el marco de la actividad fiscalizadora, Tirado Barrera señala:

*“c) el administrado debe tener derecho a que los procedimientos de inspección tengan **una duración determinada y razonable**, pues teniendo en cuenta el carácter gravoso sobre sus derechos e intereses legítimos que pueden tener las exigencias derivadas de la inspección administrativa y la incertidumbre sobre las consecuencias que podrían presentarse, **no resulta compatible con***

Como se ha señalado es propósito del regulador el establecimiento de un sistema automatizado para verificar el cumplimiento de la prestación del servicio de acceso a internet, lo cual dispone una supervisión acorde a la tecnología, que sea eficaz, eficiente y contemporánea con los problemas que puedan existir en relación al servicio de internet.

Desde luego en la formulación del presente proyecto, ha tenido en cuenta el Principio de Razonabilidad, en el marco de los procedimientos administrativos, se encuentra establecido en el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, a través del cual se regula que las decisiones de las autoridades cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.







**nuestro ordenamiento constitucional que la potestad de fiscalización ejercida para un caso concreto pueda extenderse ilimitadamente en el tiempo, dejando en estado de pendencia al administrado en tanto dure ésta.**<sup>9</sup>  
[énfasis agregado].

19. En segundo lugar, como menciona el profesor Morón Urbina, “[...] *el acta de fiscalización es el documento más importante para dejar acreditado la ocurrencia de uno o más hechos útiles para la acreditación de algún incumplimiento*”<sup>10</sup>. Lamentablemente, el Proyecto de Norma no regula en ningún extremo la forma en cómo se realizarían estas Actas, la posibilidad que Telefónica pueda realizar comentarios en la misma, tomar conocimiento de ella o la información que podría presentar Telefónica respecto a una determinada fiscalización. De hecho, no regula la presencia de Telefónica y de asesoría externa durante estas supervisiones.
20. Sobre este aspecto, el artículo 167 del TUO de la LPAG dispone las reglas que debe seguir la autoridad administrativa al elaborar cualquier acta de hechos:

*“Artículo 167. Elaboración de actas*

*167.1 Las declaraciones de los administrados, testigos y peritos son documentadas en un acta, cuya elaboración sigue las siguientes reglas:*

- 1. El acta indica el lugar, fecha, nombres de los partícipes, objeto de la actuación y otras circunstancias relevantes,*

El Reglamento de Supervisión vigente ha establecido la posibilidad del levantamiento de acta de supervisión sin la presencia del representante de la entidad supervisada, esto último en tanto que en la praxis existen supuestos específicos donde resulta imposible contar con la presencia de algún representante de la misma, tal es el caso de las supervisiones realizadas en teléfonos públicos externos o cuando se realizan mediciones a través de equipos especializados, por ejemplo.

Sin perjuicio de lo indicado en el TUO de la LPAG, es conveniente resaltar que los artículos 19° y 20 del actual Reglamento de Supervisión regulan lo relativo a un instrumento indispensable para el ejercicio eficaz de los mecanismos de supervisión, cual es el Acta de Supervisión. Dicho instrumento constituye el documento escrito en el cual consta la transcripción de la tarea concreta de supervisión ejercida por el o los funcionarios autorizados del OSIPTEL, así como las incidencias observadas durante la misma. Del mismo modo, se ha previsto el acta de levantamiento de información a cargo del supervisor encargado y cumpliendo con los requisitos



<sup>9</sup> TIRADO BARREDA, José (2011). “Reflexiones en torno a la Potestad de Inspección o Fiscalización de la Administración Pública”. En: Derecho y Sociedad, No. 37, Lima, pp. 261-262.

<sup>10</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General. Tomo II. Lima: Gaceta Jurídica. 13era edición. Tomo II. 2018. p. 325.



**debiendo ser formulada, leída y firmada inmediatamente después de la actuación, por los declarantes, la autoridad administrativa y por los partícipes que quisieran hacer constar su manifestación** [énfasis agregado].

Del texto actual del Proyecto de Norma y del Instructivo, no se garantiza el cumplimiento de estas reglas sobre la elaboración de las actas.

21. A mayor abundamiento, el artículo el artículo 241 del TUO de la LPAG dispone lo siguiente:

*“Artículo 241.- Deberes de las entidades que realizan actividad de fiscalización*

[...]

*241.2 Las autoridades competentes tienen, entre otras, los siguientes deberes en el ejercicio de la actividad de fiscalización:*

[...]

**4. Entregar copia del Acta de Fiscalización o documento que haga sus veces al administrado al finalizar la diligencia de inspección, consignando de manera clara y precisa las observaciones que formule el administrado.** [énfasis agregado].

22. Como puede apreciarse estos proyectos normativos no garantizan el respeto a los derechos y garantías mínimas que deben gozar los administrados en el marco de una fiscalización de acuerdo con la LPAG.

establecidos en el artículo 25° del citado Reglamento, en el cual el factor de la presencia del administrado no es constitutivo del mismo.

En la actualidad durante las acciones de supervisión que realiza este regulador se tienen acciones que se plasman en un Acta de Levantamiento de Información, el cual deberá contener como mínimo la información que permita identificar al supervisor, a la entidad supervisada y el objeto de la acción supervisora. En ese sentido, constituyen levantamientos de información las mediciones de las características técnicas de los servicios y las pruebas remotas, manuales o automáticas, que se realicen para comprobar la prestación de los servicios.

Adicionalmente, en modo alguno se atenta contra el derecho de defensa que tienen los administrados, máxime si – como en el presente caso – se propone un esquema de compromiso de mejora que es un instrumento jurídico que no busca la sanción *per se* a evidenciarse el incumplimiento de un indicador, sino que busca e





23. Como se sabe, la Constitución Política del Perú reconoce, en su artículo 139.14, “*El principio de no ser privado del derecho de defensa en ningún estado del proceso*”. De este modo, se garantiza que los justiciables, en la protección de sus derechos y obligaciones, cualquiera sea su naturaleza (civil, administrativa, mercantil, penal, laboral, etc.), no queden en estado de indefensión.

24. Ciertamente, el derecho de defensa protege el derecho a no quedar en estado de indefensión en cualquier etapa del proceso judicial o de un procedimiento administrativo. Este estado de indefensión no solo se aprecia cuando, pese a atribuirse la comisión de un acto u omisión antijurídico, se le sanciona a un justiciable o a un particular sin permitirle ser oído o formular sus descargos con las debidas garantías, sino también a lo largo de todas las etapas del proceso y frente a cualquier tipo de articulaciones que se pueden promover<sup>11</sup>.

25. En esa línea, el Tribunal Constitucional, en el Expediente No. 1966-2005-PHC/TC, señala respecto al Debido Procedimiento lo siguiente:

**“En efecto, el debido proceso está concebido como el cumplimiento de todas las garantías, requisitos y normas de orden público que deben observarse en las instancias procesales de todos los procedimientos, incluidos los administrativos, a fin de que las personas estén en condiciones de defender adecuadamente sus derechos ante cualquier acto del Estado que pueda afectarlos. Vale decir que cualquier**

establecimiento de acciones a cargo de la empresa operadora que tendrá una nueva oportunidad para cumplir con dichos indicadores, a partir de la comunicación de los resultados por parte del OSIPTEL y el subsecuente pedido de los compromisos de mejora respectivos.



<sup>11</sup> Sentencia del Tribunal Constitucional No. 009-2004-AA/TC.



*actuación u omisión de los órganos estatales dentro de un proceso, sea este administrativo, o jurisdiccional, debe respetar el debido proceso legal” [énfasis agregado].*



26. No obstante, pese a que el mandato constitucional es claro y contundente, el Proyecto de Norma y el Instructivo no cumplen el procedimiento de fiscalización regulado en el TUO de la LPAG, ni brindan las garantías mínimas que debe gozar todo administrado.



27. En tercer lugar, si revisamos lo dispuesto por la Ley del OSIPTEL, el artículo 15 dispone las siguientes obligaciones:

*“Artículo 15.- Facultades de supervisión*

*En cualquier acción de supervisión, los funcionarios responsables de efectuarlas, las gerencias o las instancias competentes de OSIPTEL, dentro de los límites establecidos en el Artículo 8 de la presente Ley, están facultados para:*

- a) Exigir a las entidades supervisadas la exhibición o presentación de todo tipo de documentos, expedientes, archivos y otros datos, incluyendo planos, libros contables, comprobantes de pago, correspondencia comercial, registros magnéticos y, de ser el caso, todos los programas e instrumentos que fueran necesarios para su lectura.*
- b) Exigir a las entidades supervisadas que presente información relacionada con facturación, tasación, lugar y fecha de instalación de líneas o circuitos, tráfico entrante y saliente, y otras que establezca el*



El presente proyecto considera la acelerada evolución tecnológica de las telecomunicaciones, con la finalidad de evitar que la labor supervisora del OSIPTEL pierda efectividad. Esto último, ante la necesidad de formular respuestas proactivas a los problemas originados por las nuevas condiciones de mercado y los nuevos entornos manifestados en diversas formas de contratación, tecnología y prestación del servicio.

De este modo, se propone mejorar las herramientas de supervisión, brindando un marco normativo a distintas acciones de supervisión que el OSIPTEL ya viene utilizando en la actualidad a efectos de establecer un procedimiento que permita homogenizar su ejecución. A su vez, este proyecto propone desincentivar la realización de conductas contrarias al correcto desenvolvimiento del mercado, facilitando la obtención de medios probatorios, los cuales gracias al desarrollo tecnológico podrán ser recabados eficientemente.





*Reglamento, con el detalle, forma y condiciones que dicho organismo establezca para cada situación.*

*c) Acceder a las dependencias, equipos e instalaciones de operación y de gestión de red de la entidad supervisada.*

*d) Tomar copia de los archivos físicos o magnéticos, así como tomar las fotografías, realizar impresiones, grabaciones magnetofónicas o en vídeo y , en general, utilizar los medios necesarios para generar un registro completo y fidedigno de su acción supervisora.*

*e) Realizar exámenes sobre aspectos técnicos o tecnológicos, para lo cual pueden efectuar pruebas, analizar las características de los equipos, revisar instalaciones y, en general, llevar a cabo cualquier diligencia conducente al cumplimiento del objeto de la acción supervisora.*

*f) Citar o formular preguntas tanto a funcionarios de la empresa como a terceros, cuyos testimonios puedan resultar útiles para el esclarecimiento de los hechos a que se refiere la acción de supervisión y utilizar los medios técnicos que se consideren necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o en vídeo”.*

28. Como se puede apreciar, en ninguna de estas funciones se encuentra la de exigir a los administrados adecuar sus sistemas y redes para cumplir con lo señalado por el OSIPTEL en el Proyecto de Norma y en Instructivo. Siendo ello así, es claro que el OSIPTEL carece de facultades suficientes para establecer obligaciones para





que las operadoras adecuen sus redes y sistemas, lo que puede implicar una serie de desarrollos y sobrecostos.

29. Finalmente, debemos precisar que, respecto de la fiscalización de internet fija, el Proyecto de Norma y el Instructivo vulneran el Contrato de Concesión para la Prestación del Servicio Portador y Servicio Telefónico en Lima y Callao, del que es parte Telefónica. Este estipula en la Sección 8.08 (Procedimiento de Inspección y Requisitos de Control), cuáles son las acciones habilitadas al OSIPTEL para verificar los requisitos de calidad del servicio.

Entre dichos supuestos no se encuentra el de implementar un mecanismo de control como el detallado en los proyectos normativos en cuestión. Tampoco se advierte la presencia de una cláusula abierta que otorgue al Osipitel discrecionalidad para determinar los métodos de fiscalización:

“Sección 8.08.- Procedimiento de Inspección y Requisitos de Control

(a) *Información e Inspección. La EMPRESA CONCESIONARIA cumplirá con los requerimientos de información y procedimientos de inspección establecidos o por establecerse por OSIPTEL con respecto al cumplimiento de los REQUISITOS DE EXPANSION DE LA RED, REQUISITOS DE TELEFONOS PUBLICOS y REQUISITOS DE CALIDAD DE SERVICIO establecidos en las Secciones 8.05, 8.06 y 8.07.*

[...]

(c) *Derechos de OSIPTEL. A fin de verificar el cumplimiento de los REQUISITOS DE CALIDAD DE SERVICIO,*





OSIPTEL tendrá derecho a inspeccionar los equipos y aparatos de la EMPRESA CONCESIONARIA para medir la calidad de los servicios. Asimismo, podrá inspeccionar los expedientes, archivos y otros datos de la EMPRESA CONCESIONARIA relacionados con la medición de la calidad del servicio y podrá requerir a la EMPRESA CONCESIONARIA para que presente informes, estadísticas y otros datos, así como a efectuar dichas mediciones de acuerdo con los procedimientos que establezca al efecto OSIPTEL. Si la EMPRESA CONCESIONARIA no cumple con entregar cualquier información o si OSIPTEL tuviera razones para creer que los REQUISITOS DE CALIDAD DE SERVICIO no han sido cumplidos o que el equipo, aparatos y métodos de medición no son los más adecuados o de la más alta calidad, OSIPTEL notificará a la EMPRESA CONCESIONARIA a fin de que subsane su incumplimiento o implemente las acciones que fueran necesarias para tal fin. [énfasis agregado].

30. Como se observa, las facultades del OSIPTEL en los procedimientos de inspección y control están enumerados de manera taxativa, no contemplándose los métodos que se pretenden introducir a través del Proyecto de Norma y del Instructivo.
31. Por lo hasta aquí expuesto, podemos concluir que el Proyecto de Norma y el Instructivo no cumplen con las garantías mínimas establecidas en el TUO de la LPAG, no respetan las leyes especiales relacionadas con las facultades de supervisión del





OSIPTEL y prescinden de los conceptos básicos de una fiscalización.

**III. EL INSTRUCTIVO SE ENCUENTRA SIENDO EMITIDO POR UN ÓRGANO DEL OSIPTEL QUE NO POSEE COMPETENCIAS**

- 32. El Instructivo incumple los parámetros legalmente establecidos para su emisión, ya que sería emitido por la Gerencia General a pesar de que no posee competencia para ejercer función normativa. Esto genera que la emisión de este Instructivo sea ilegal.
- 33. Este aspecto es muy importante ya que, en caso sea emitido por la Gerencia General, las obligaciones (exigencias) reguladas en esta norma constituirían barreras burocráticas ilegales en tanto fueron emitidas por un organismo que carece de competencia.
- 34. En efecto, de acuerdo al inciso “b” del artículo 14 de el DL 1256, toda exigencia será considerada una barrera ilegal cuando no cumpla cualquiera de los siguientes 3 aspectos<sup>12</sup>:
  - (i) La entidad que imponga la exigencia carezca de competencia para ello.

Sobre el particular, es importante mencionar que el proyecto el Instructivo Técnico, detalla los criterios técnicos para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el “Proyecto de Norma que detalla las obligaciones técnicas a ser cumplidas por las empresas operadoras con el fin de implementar el Sistema de Medición Automatizado para la Verificación del Servicio de Acceso a Internet”.

Siendo esto así, el referido Proyecto de Norma se encuentra en el marco de la función normativa del OSIPTEL, por lo que, en cumplimiento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332, será emitida por el Consejo Directivo del OSIPTEL. No obstante, no ocurre lo mismo con el Instructivo, que únicamente detalla parámetros técnicos de las obligaciones establecidas previamente en el proyecto de norma.

<sup>12</sup> DL 1256

“Artículo 14.- Análisis de legalidad

14.1. El análisis de legalidad de una barrera burocrática implica que la Comisión o la Sala, de ser el caso, evalúe los siguientes aspectos:

- a. Si existen o no atribuciones conferidas por ley que autoricen a la entidad a establecer y/o aplicar la barrera burocrática bajo análisis.
- b. Si la entidad siguió los procedimientos y/o formalidades que exige el marco legal vigente para la emisión y/o publicación de la disposición administrativa que materializa la barrera burocrática.
- c. Si a través de la imposición y/o aplicación de la barrera burocrática se contravienen normas y/o principios de simplificación administrativa o cualquier dispositivo legal”.







- (ii) No se haya seguido la formalidad en el procedimiento de emisión de la exigencia.
- (iii) La exigencia contravenga el ordenamiento jurídico.

35. Para apreciar la ilegalidad antes señalada, es preciso recapitular brevemente la secuencia de cómo se ha emitido esta norma para recibir comentarios:

- (i) Mediante la Resolución 087 el Consejo Directivo aprobó la pre-publicación del Proyecto de Norma.
- (ii) En la Quinta Disposición Complementaria Final del Proyecto de Norma se dispuso lo siguiente:

*“El OSIPTEL, mediante Resolución de Gerencia General, aprobará el instructivo técnico para el cumplimiento de los incisos f) y g) del artículo 4 de la presente norma, en un plazo no mayor a 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de la entrada en vigencia de la presente norma”.*

- (iii) De esta forma, mediante la Resolución 187, la Gerencia General publicó el Proyecto de Instructivo para recibir comentarios.

36. Como se observa, el Consejo Directivo habría delegado a la Gerencia General la emisión de una norma. Es decir, habría delegado en la Gerencia General el ejercicio de función normativa.

De acuerdo a ello, el Instructivo no constituye una norma, sino únicamente un instrumento técnico que aprobará este Organismo para desarrollar los criterios que deberán seguir las empresas operadoras para dar cumplimiento al proyecto de norma. Por lo tanto, el Instructivo Técnico al carecer de carácter normativo, no necesita ser aprobado por el Consejo Directivo del OSIPTEL.

En efecto, el propósito de los instructivos suele ser el de establecer el procedimiento a seguir por parte de las empresas operadoras, para cumplir con las obligaciones establecidas previamente por el OSIPTEL.

En esa línea, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 5 de la Resolución de Consejo Directivo N° 0087-2021-CD/OSIPTEL, se dispuso que la Gerencia General del OSIPTEL aprobará la publicación para comentarios del Instructivo Técnico para el cumplimiento de las obligaciones normativas establecidas en el inciso f) y g) del artículo 4 del Proyecto de Norma. Por lo que dicha actuación de la Gerencia General se desarrolla en estricto cumplimiento de dicho artículo.

Cabe precisar que este Organismo ya ha emitido Instructivos Técnicos aprobados por las Resoluciones N° 00034-2021-GG/OSIPTEL, N° 00031-2021-GG/OSIPTEL, en el marco de los cuales se han iniciado diversos expedientes de supervisión y se han efectuado requerimientos de información que las empresas de telecomunicaciones vienen dando cumplimiento.





Sin embargo, resulta ilegal que el Instructivo sea aprobado vía resolución de la Gerencia General. Ello debido a que, la función normativa solo puede ser ejercida por parte del Consejo Directivo. Veamos.

37. De acuerdo a la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley No. 27332 (en adelante, la "Ley 27332"), los Organismo Reguladores poseen una función normativa. Esta función les concede la facultad de dictar reglamentos, normas que regulen sus procedimientos, otras normas de carácter general y mandatos de carácter particular. Esto ha sido expresamente regulado en el literal "c" del artículo 3 de la Ley 27332:

*"c) Función Normativa: comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios."*

38. Al interior de un organismo regulador, esta función normativa recae en el Consejo Directivo y tiene carácter indelegable. En efecto, el artículo 2 del Reglamento de la Ley 27332 (en adelante, el "Reglamento de los Organismos Reguladores") establece que la función normativa la ejerce exclusivamente el Consejo Directivo de los Organismos Reguladores:





*“Artículo 2.- Funciones del Consejo Directivo de los Organismos Reguladores*

*La función reguladora y la normativa general señaladas en los literales b) y c) del numeral 3.1 del Artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, **serán ejercidas exclusivamente por el Consejo Directivo del Organismo Regulador**” [énfasis agregado].*

39. Como puede verse, no cabe margen de interpretación sobre el hecho de que la función normativa no es delegable, pues las normas antes citadas establecen expresamente que esta función recae de manera exclusiva en el Consejo Directivo.

40. Adicionalmente, esta delimitación competencial ha sido reforzada por el Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo No. 008-2001-PCM (en adelante, el “Reglamento del OSIPTEL”). En efecto, en sus artículos 24 y 26 se establece expresamente lo siguiente:

*“Artículo 24.- Órganos Competentes para ejercer la función normativa*

***La función normativa se ejerce de manera exclusiva por el Consejo Directivo, a través de la expedición de Resoluciones debidamente sustentadas**” [énfasis agregado].*

*“Artículo 26.- Carácter Indelegable de la Función Normativa.*





**La función normativa del Consejo Directivo es indelegable, salvo por lo previsto en el inciso j) del Artículo 86 de este Reglamento”. [énfasis agregado].**

Como se puede apreciar, por mandato expreso del Reglamento General del OSIPTEL, la función normativa **es indelegable y solo la puede ejercer el Consejo Directivo del OSIPTEL.**

41. En esa misma línea, el Reglamento del OSIPTEL ha señalado lo siguiente sobre la función normativa que la entidad posee:

*“Artículo 22.- Clases de Funciones*

*Para el cumplimiento de sus objetivos, OSIPTEL cuenta con las siguientes funciones: normativa, reguladora, supervisora, fiscalizadora y sancionadora, y de solución de controversias”.*

*“Artículo 23.- Definición de Función Normativa*

**La función normativa permite al OSIPTEL dictar de manera exclusiva y dentro del ámbito de su competencia, reglamentos y normas de carácter general, aplicables a todos los administrados que se encuentren en las mismas condiciones.** *Estos reglamentos podrán definir los derechos y obligaciones entre las empresas operadoras y de éstas con los usuarios.*

*Asimismo, comprende la facultad de dictar mandatos y normas de carácter particular; referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades bajo su competencia, o de sus usuarios” [énfasis agregado].*





42. Como se puede apreciar, el artículo 23 del Reglamento del OSIPTEL señala que su función normativa le faculta a dictar, en forma exclusiva y dentro de su competencia, reglamentos y normas de carácter general, aplicables a todos los administrados que se encuentren en las mismas condiciones. Dichos reglamentos, señala la norma, podrán definir los derechos y obligaciones entre las empresas operadoras y de éstas con los usuarios. En el mismo sentido, dicha función comprende también la facultad de dictar mandatos y normas de carácter particular; referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades bajo su competencia, o de sus usuarios.

43. Así, la norma distingue dentro de la función normativa dos tipos de ejercicio: el normativo de carácter general y el de carácter particular. El artículo 25 del Reglamento del OSIPTEL señala los asuntos respecto de los cuales se pueden dictar reglamentos o disposiciones de carácter general. Estos son:

- a. Sistemas tarifarios o regulatorios o mecanismos para su aplicación.
- b. Reglas a las que están sujetos los procesos que se sigan ante cualquiera de los órganos funcionales del OSIPTEL, incluyendo los reglamentos de infracciones y sanciones, de reclamos de usuarios, de solución de controversias y, en general, los demás que sean necesarios según las normas pertinentes.





- c. Organización interna del OSIPTEL, incluyendo la creación de Gerencias.
- d. Participación de los interesados en el proceso de aprobación de los reglamentos, normas de carácter general y regulaciones, incluyendo las reglas de publicación previa y de realización de audiencias públicas para tales efectos.
- e. Lineamientos, procedimientos y criterios para la existencia de contabilidad separada en las empresas operadoras, en los casos establecidos en el Reglamento de la Ley.
- f. Lineamientos para la interconexión de servicios y redes de telecomunicaciones.
- g. Administración y funcionamiento del Fondo de Inversión de Telecomunicaciones, en coordinación con el Ministerio, en armonía con la política de desarrollo de las telecomunicaciones rurales que éste fije.
- h. **Estándares de calidad y las condiciones de uso de los servicios que se encuentren bajo su competencia. Esto incluye la fijación de indicadores técnicos de medición y uso de indicadores referidos al grado de satisfacción de los usuarios.**
- i. Condiciones de acceso a servicios y redes e interconexión entre los mismos, incluyendo la oportunidad, continuidad y, en general, los términos y condiciones de contratación, pudiendo





excepcionalmente aprobar los formatos de contratos, de ser ello necesario.

j. Cualquier otro que, de acuerdo a las funciones encargadas al OSIPTEL, sea necesario para cumplir con sus fines.

44. Es importante precisar que el propio artículo 25 del Reglamento del OSIPTEL dispone que, a partir de la función normativa, se pueden dictar reglamentos o disposiciones normativas de carácter general con la finalidad de regular los estándares de calidad y las condiciones de uso. **Además, expresamente establece que en base a esta función normativa se fijarán los indicadores técnicos de medición y para el uso de indicadores referidos al grado de satisfacción de los usuarios.**

45. Precisamente, el Instructivo se encuentra relacionado con indicadores técnicos de medición y calidad. Por lo tanto, nos encontramos indiscutiblemente dentro de uno de los supuestos de un ejercicio de la función normativa.

46. De los artículos citados, se desprende que la función normativa es indelegable y solo la ejerce el Consejo Directivo del OSIPTEL, por lo que resulta contrario al Principio de Legalidad que la Gerencia General sea la encargada de aprobar el Instructivo.





**IV. EI PROYECTO DE NORMA Y EL INSTRUCTIVO TRASNGREDEN LA REGULACIÓN EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

47. El artículo 2 numeral 6 de la Constitución Política del Perú señala que todas las personas tienen derecho “*A que los servicios informáticos computarizados o no, públicos o privados, no suministren informaciones que afecten la intimidad personal y familiar.*”
48. El derecho constitucional antes citado es conocido por la doctrina y jurisprudencia como el derecho a la autodeterminación informativa. Mientras el derecho a la intimidad busca tutelar la vida privada de la persona, el derecho a la autodeterminación informativa garantiza la facultad de las personas a preservar su intimidad controlando la información que es almacenada en medios electrónicos<sup>13</sup>.
49. Esta información es parte de lo que se conoce como datos personales y, a nivel infra constitucional, se encuentra protegida por la Ley de Protección de Datos Personales, Ley No. 29733 (en adelante, “LPDP”), y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo No. 003-2013-JUS.



Sobre este punto, debemos indicar que la información solicitada será utilizada únicamente para fines de supervisión y monitoreo, y que no se solicitará información a los abonados.

Asimismo, es importante mencionar que la referida información se encuentra en el marco de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL (en adelante, la LDFF), por la cual este organismo regulador –en ejercicio de su función supervisora– cuenta con la facultad para solicitar a las entidades supervisadas todo tipo de información relacionada con el objeto de la supervisión, la cual sólo podrá ser utilizada para tal fin.

En dicho orden de ideas, es obligación de las empresas brindar todas las facilidades a los funcionarios de OSIPTEL para ejecutar todas las pruebas técnicas y mediciones solicitadas con motivo de dicha función<sup>28</sup>, siendo que la información requerida y descrita en el proyecto de norma como en el instructivo técnico se encuentra asociada con dicha finalidad, máxime si constituye información factible de solicitar a las empresas operadoras en el marco del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos y sus disposiciones técnicas complementarias.

<sup>13</sup> Tribunal Constitucional, Exp. No. 1797-2002-HD, del 29 de enero de 2003, fundamento 3.

<sup>28</sup> LDFF

“Artículo 4.- Límites a la información requerida  
4.1 OSIPTEL tiene facultad para solicitar a las entidades supervisadas todo tipo de información relacionada con el objeto de supervisión, la que sólo podrá ser utilizada para tal fin, salvo lo establecido en el Artículo 5 de la presente Ley.  
(...)”.







50. El artículo 2 numeral 4 de la LPDP define como datos personales a *“toda información sobre una persona natural que la identifica o la hace identificable a través de medios que pueden ser razonablemente utilizados”*.



51. Respecto del concepto de datos personales, el artículo 2 numeral 4 del Reglamento de LPDP explica que los datos personales pueden ser información numérica, alfabética, grafica, fotográfica, acústica, sobre hábitos personales o de cualquier otro tipo relacionada a la persona que permitida identificar a un individuo.



52. Cabe señalar que el concepto de dato personal es interpretado bajo un carácter amplio, con la finalidad de garantizar la mayor protección de los titulares de los datos. Es por ello que, por ejemplo, la Autoridad de Protección de Datos Personales (en adelante, la “Autoridad”) ha establecido expresamente que el número de teléfono constituye un dato personal. De hecho, la Autoridad absolvió una consulta respecto de si el número de celular almacenado de manera aislada calificaba como información protegida por la LPDP.



Al respecto, a través de la Opinión Consultiva No. 26-2019-JUS/DGTAIPD, concluyó que *“en este caso, dado que en internet se encuentran publicados directorios de teléfonos celulares, un número de teléfono celular que se almacena sin vincularlo a otro dato personal que identifique a una persona determinada, sí es un dato personal ya que dicho número la hace identificable, mediante medios que pueden ser razonablemente utilizados; como por ejemplo, mediante la revisión de directorios publicados en internet”* [énfasis agregado].

Cabe precisar que la información que se extraerá en el sistema de medición automatizado será utilizada únicamente para el análisis de los expedientes de supervisión que se inicien, con la finalidad de tomar conocimiento de la calidad ofrecida por las empresas operadoras a los abonados.

Por otro lado, es de señalar que tanto la información de abonado, número telefónico, imei u otra información equivalente se ha venido solicitando de manera periódica a través de diferentes requerimientos de información en atención a las normas vigentes, tales como la Resolución de Concejo Directivo N° 081-2017-CD-OSIPTEL, mediante el cual se aprobó las Normas Complementarias para la implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad. En efecto, en el marco de dicha norma, las empresas operadoras remiten la información de los imei's para el intercambio de información. Cabe indicar que, se mantuvo y se mantiene la confidencialidad de la referida información enviadas por las empresas operadoras a lo largo del tiempo.

En cuanto a la Opinión Consultiva Nro. 015-2021-JUS/DGTAIPD emitida el 21 de abril de 2021 por la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del MINJUS, mediante la cual evaluó la entrega de información relacionada a los usuarios y contraseñas de los routers de los abonados, es importante mencionar que el sistema de medición automatizado del presente proyecto normativo, no pretende acceder a los usuarios y password de los modem/router de los abonados, como fue el caso del requerimiento de información sobre el cual versa la opinión del MINJUS, en el cual se establece que al tener la posibilidad de sostener una coordinación previa con el abonado y al estar presente éste durante la acción de supervisión, se podría solicitar al propio usuario que deshabilite la





Bajo ese análisis, el IMEI (*International Mobile Equipment Identity*) también es considerado por la autoridad como un dato personal. Esto debido a que el IMEI es un código único para cada teléfono móvil y, al momento de adquirirlo, el IMEI se asocia al adquirente del equipo haciendo posible su identificación a través del rastreo de la información de la compra.

53. La regla general en la regulación de datos personales es que se puede tratar la información de los usuarios siempre y cuando exista un consentimiento previo. Para la Autoridad<sup>14</sup>, en línea con el artículo 13 de la LPDP<sup>15</sup> y el 31 del Reglamento<sup>16</sup>, la regla de consentimiento no aplicará cuando exista una ley que autorice su uso.

Dentro de este supuesto se encuentra la limitación al consentimiento contemplada en el artículo 14.1 de la LPDP, que autoriza a las entidades públicas a recopilar o transferir datos

señal del wifi con su usuario y contraseña o en su defecto que el usuario lo entregue al OSIPTEL, no siendo indispensable que la empresa operadora brinde los datos de usuario y contraseña al regulador para cumplir con los fines de dicha supervisión.

Como se puede observar, la opinión de la Dirección General de Datos Personales hace referencia al escenario de una acción de supervisión con presencia del supervisor e interacción con el abonado de acuerdo a lo indicado en el Instructivo Técnico para la supervisión de los indicadores aplicables al servicio de acceso a Internet, según lo establecido en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. No obstante, en el marco del presente proyecto de norma e instructivo técnico, bajo ningún escenario se solicitará el usuario y password de los modem/router de los abonados; tampoco se recopilará información del tráfico del abonado; siendo la información cursada entre los CPE y los servidores de medición, las pruebas de velocidad y otros indicadores de performance para medir el desempeño del servicio utilizado por el abonado.

<sup>14</sup> Oficio No. 611-2014-JUS/DGPDP del 5 de septiembre de 2014: “La propia LPDP establece que sus normas no se aplicarán: (i) al tratamiento de datos personales realizado por una persona natural para una actividad exclusivamente privada o familiar, y (ii) al tratamiento de los datos personales cuando sean utilizados por parte de las entidades públicas para el cumplimiento de sus funciones asignadas por ley para la defensa nacional, la seguridad pública y para el desarrollo de actividades en materia penal para la investigación y represión del delito.”

<sup>15</sup> LPDP

Artículo 13. Alcances sobre el tratamiento de datos personales:  
[...]

“13.5 Los datos personales solo pueden ser objeto de tratamiento con consentimiento de su titular, salvo ley autoritativa al respecto. El consentimiento debe ser previo, informado, expreso e inequívoco.”

<sup>16</sup> Reglamento de LPDP

“Artículo 31.- Tratamiento de datos personales en el sector comunicaciones y telecomunicaciones: “Los operadores de los servicios de comunicaciones o telecomunicaciones tienen la responsabilidad de velar por la confidencialidad, seguridad, uso adecuado e integridad de los datos personales que obtengan de sus abonados y usuarios, en el curso de sus operaciones comerciales. En tal sentido, no podrán realizar un tratamiento de los citados datos personales para finalidades distintas a las autorizadas por su titular, salvo orden judicial o mandato legal expreso.”





personales para el ejercicio de sus funciones; siempre y cuando cuenten con facultades expresas en una ley para ello<sup>17</sup>.

54. De acuerdo con la Ley del OSIPTEL, el regulador cuenta con facultades para requerir información a las operadoras relacionada con el objeto de una supervisión. Asimismo, las operadoras están obligadas a cumplir con los requerimientos de información en los plazos señalados y a brindar las facilidades necesarias para la supervisión<sup>18</sup>.

55. Ahora bien, incluso en el caso de que la información sea recopilada para labores de fiscalización, su tratamiento no estará exento de tener que respetar diversos principios regulados en la LPDP (pe., proporcionalidad, seguridad, entre otros).

56. Mediante la Opinión Consultiva No. 015-2021-JUS/DGTAIPD, la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del MINJUS (en adelante, la “Dirección General”) evaluó los alcances de la facultad del OSIPTEL para solicitar a las concesionarias la transferencia de datos personales sin el consentimiento de los usuarios. Las conclusiones de la Dirección General fueron las siguientes:

Sin perjuicio de ello, es preciso señalar que es importante mencionar que de conformidad con el numeral 7.3<sup>[1]</sup> del artículo 7 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1353, Decreto Legislativo que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fortalece el Régimen de Protección de Datos Personales y la regulación de la gestión de intereses, los criterios de interpretación que establece la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública al absolver consultas, solo tienen carácter vinculante si así se señala expresamente en la Opinión Consultiva. En ese sentido, dado que en la Opinión Consultiva Nro. 015-2021-JUS/DGTAIPD citada por TELEFÓNICA, no se estableció de manera expresa que dicha opinión es vinculante, no se le puede otorgar tal carácter; por lo que este Organismo – sin perjuicio del respeto que merece dicha opinión- encuentra una línea para no seguir la interpretación formulada por la referida Autoridad en el presente caso.

Asimismo, es de señalar que el artículo 4° del presente proyecto de norma, se modifica de tal manera, que las empresas operadoras deberán informar a sus usuarios que, en cumplimiento del marco regulatorio, entre ellos, el Reglamento de Neutralidad de red, el Reglamento de Calidad y la norma que se aprueba referido al sistema automatizado de medición, se recopilará información sobre los indicadores de calidad de servicio de Internet de su conexión

<sup>17</sup> LPDP

“Artículo 14. Limitaciones al consentimiento para el tratamiento de datos personales:

“No se requiere el consentimiento del titular de datos personales, para los efectos de su tratamiento, en los siguientes casos:

1. Cuando los datos personales se recopilen o transfieran para el ejercicio de las funciones de las entidades públicas en el ámbito de sus competencias. [...]”.

<sup>18</sup> Ley 27336. Artículo 16.





**OPINIÓN CONSULTIVA N° 015-2021-JUS/DGTAIPD**

**ASUNTO** : Entrega de información de abonados del servicio de internet al OSIPTEL para realizar acciones de monitoreo.

**REFERENCIA:** Carta N° TDP-0417-AG-GER-21

**FECHA** : 20 de abril de 2021

[...]

**IV. CONCLUSIONES**

[...]

2. El requerimiento de usuario y contraseña del modem / router de los abonados solicitado a las empresas operadoras vulnera el principio de proporcionalidad regulado en la LPDP, toda vez que la información requerida por el OSIPTEL es excesiva a la finalidad de su recopilación, la cual está referida a efectuar el proceso de medición de manera remota como parte de la acción de monitoreo; por lo que el tratamiento de dicha información podría generar riesgos relacionados a la privacidad del abonado.
3. El OSIPTEL, en ejercicio de su función supervisora, cuenta con las siguientes opciones para obtener el usuario y contraseña del modem / router de los abonados:
  1. Solicitar el consentimiento directamente al abonado, a efectos que éste entregue la información el día de la diligencia de medición.
  2. Disponer de medidas para que sea el mismo abonado quien se encargue de desactivar momentáneamente la señal Wifi para llevar a cabo la medición, es decir, sin necesidad de entregar la información.
  3. Coordinar con el abonado para que éste le otorgue el consentimiento a la empresa operadora para posteriormente entregar la información al OSIPTEL.

desde el CPE y equipos terminales, indicando también que dicha recopilación bajo ninguna circunstancia, recogerá información relacionada al secreto de las telecomunicaciones del abonado o usuario, así también que dichas mediciones no descontarán datos del plan contratado del abonado y no afectará el normal uso del servicio.

Respecto a que el OSIPTEL a través del sistema automatizado tendría un acceso permanente e ilimitado de la información de los abonados, de sus terminales móviles y CPE's, debemos de mencionar que lo manifestado difiere del funcionamiento real del sistema de medición automatizado, la consultas que se hagan a través del API o software equivalente en el que estará a cargo del desarrollo las empresas operadoras, solo está planificado para realizar consultas previas al inicio de la medición de un abonado, no es objeto de las acciones de supervisión realizar consultas al API de manera permanente, solo de manera previa a las mediciones. Asimismo, no se recopilará información del tráfico que cursan los abonados, solo se tomará información de las mediciones realizadas contra servidores específicos, guardando la confidencialidad respectiva.

Sobre la información a ser compartida a través del sistema de medición automatizado debemos de indicar que –sin perjuicio del Principio de Discrecionalidad<sup>29</sup>–, la información solicitada será usada exclusivamente en el ámbito de las acciones de supervisión, así mismo dicha información que será proporcionada por el API a



<sup>29</sup> LDFF

**"Artículo 3.- Principios de la supervisión**

Las acciones de supervisión, que realice OSIPTEL, se rigen por los siguientes principios:

(...)

d. **Discrecionalidad.-** En virtud del cual el detalle de los planes y métodos de trabajo serán establecidos por el órgano supervisor y podrán tener el carácter de reservados frente a la empresa operadora".



57. Como se puede apreciar, la Dirección General fue clara al determinar que la exigencia de proporcionar los usuarios y contraseñas del módem del módem /router de los abonados (datos personales de los usuarios) sin su consentimiento, constituye una transgresión al principio de proporcionalidad regulado en el artículo 7<sup>19</sup> de la LPDP.

58. La Dirección General precisó que los usuarios y claves son datos personales y, por lo tanto, se encuentran protegidos por la LPDP y su Reglamento. Por ello, tanto el OSIPTEL y Telefónica se encuentran sujetos a una serie de obligaciones reguladas en la LPDP y a garantizar la seguridad y confidencialidad de la información:

- 31. Tanto el OSIPTEL como las empresas operadoras, deberán definir los lineamientos dirigidos a garantizar la seguridad y confidencialidad de la información que administran, evitar su adulteración, pérdida o tratamiento no autorizado, y regular las limitaciones de transferencia de información a terceros bajo cualquier modalidad. Además, deben observar la proporcionalidad, con la finalidad de realizar el tratamiento que resulte imprescindible y con menor grado de afectación a la privacidad.
- 32. En tal sentido, corresponde a este Despacho evaluar, desde su ámbito competencial, si se condice o no con la legislación protectora de los datos personales que el OSIPTEL, en ejercicio de su función fiscalizadora, y a través del monitoreo remoto, requiera a las empresas operadoras datos personales, como usuario (asignado al dispositivo) y contraseña del router de los abonados, a la luz del principio de proporcionalidad regulado en la LPDP.

través de las empresas operadoras, es información que se ha venido solicitando de manera permanente y continua por el OSIPTEL, tales como imei's, números telefónicos, planes contratados, direcciones entre otros, el cual esta entidad ha venido utilizando para las acciones de supervisión correspondientes, de acuerdo a sus facultades atribuidas.

De otro lado, es importante señalar que, la implementación del sistema de medición automatizado así como todos los componentes de hardware y/o software empleados en el mismo, contarán con todos los estándares de seguridad y protección ante vulnerabilidades ampliamente reconocidas en la industria, lo cual garantizará una confiable implementación y operación del sistema de medición automatizado, asimismo en la etapa de implementación se coordinará estrechamente con las empresas operadoras, para asegurar que se resguarde la seguridad, integridad y confiabilidad del sistema y de la información que recopila y donde se almacena, así como la volumetría de la misma, para lo cual la empresa operadora deberá brindar todas las facilidades técnicas estipuladas en la versión final de la norma, para el correcto funcionamiento del sistema. Además el mantenimiento del sistema como tal estará a cargo de OSIPTEL, y con relación a los API's a desarrollarse serán las empresas operadoras las que estarán a cargo

Finalmente, es preciso señalar que tal como se menciona en el informe de sustento del proyecto de norma, el Artículo 3 de la Ley N° 27332 - Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos -, modificada por las Leyes



<sup>19</sup> LPDP

"Artículo 7. Principio de proporcionalidad

Todo tratamiento de datos personales debe ser adecuado, relevante y no excesivo a la finalidad para la que estos hubiesen sido recopilados".



59. En esa línea, la Dirección General señala que existen diversos riesgos que podrían generarse como consecuencia de que Telefónica cumpla esta exigencia, los cuales son: (i) cambio del usuario y contraseña; (ii) acceso a la contraseña de la red Wifi; (iii) instalación de un código malicioso en la red; (iv) suplantación de identidad del abonado; y, (v) acceso no autorizado a datos personales.

60. Dicho esto, el Proyecto de Norma y el Instructivo establecen un sistema de acceso permanente e ilimitado a la información de los usuarios, e incluso un acceso permanente a sus terminales y dispositivos. De esta forma, el OSIPTEL tendrá acceso a 30 diferentes tipos de información personal del usuario (esto se encuentra regulado en el Instructivo), que de acuerdo a la LPDP son considerados datos personales.

61. No puede hablarse de un grado de proporcionalidad cuando nos encontramos frente al acceso continuo, permanente e ilimitado de la información personal de todos los usuarios de Telefónica. Esto vulnera del principio de proporcionalidad regulado en la LPDP.

62. En la Opinión antes comentada, la Dirección General dispuso que el principio de proporcionalidad y de seguridad se encuentran vinculados, ya que una recopilación excesiva y permanente de datos personales incrementa el riesgo de su seguridad:

N° 27631, 28337 y 28694, establece que el OSIPTEL tiene asignada, entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de su competencia, los reglamentos, normas que regulan los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios. Asimismo, la Ley N°27336- Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, desarrolla las facultades supervisoras del OSIPTEL, dentro de sus competencias, aplicables a los prestadores de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En adición al marco legal indicado, se tiene la Ley 31207, Ley que garantiza la velocidad mínima de conexión a internet y monitoreo de la prestación del servicio de internet a favor de los usuarios, que dispone en su artículo 4, la creación del Registro de Monitoreo y Vigilancia del Servicio de Internet (RENAMV), el cual estará a cargo del OSIPTEL; así mismo, en la segunda disposición complementaria final de dicha Ley, se menciona que este regulador, emitirá las normas de carácter reglamentario que sean necesarias para garantizar el cumplimiento de las disposiciones de dicha ley. En ese sentido, la presente norma, se encuentra dentro del alcance de las normas de carácter reglamentario referidos al citado Registro, y el sistema automatizado de medición se alinee con los objetivos de dicho Registro, en lo referido al monitoreo de la calidad del servicio de acceso a Internet.





29. El principio de proporcionalidad y de seguridad se encuentran estrechamente vinculados, puesto que una recopilación excesiva de datos personales para acometer la finalidad prevista incrementa el riesgo de seguridad de los mismos datos. Y es que existe una correlación entre el almacenamiento de grandes cantidades de datos personales con las medidas de seguridad que deben adoptarse para salvaguardarlos de la intromisión de terceros no autorizados en su tratamiento o que realizan tareas ajenas a la finalidad prevista de realizar.

30. Es preciso mencionar que la recopilación de datos de forma no proporcional, no se subsana con el deber de confidencialidad<sup>11</sup>, puesto que son obligaciones independientes. Este último consiste en resguardar la confidencialidad de los datos a los que se accede para el cumplimiento de la finalidad determinada. Los datos mencionados deben ser proporcionales a dicha finalidad.

Tal como lo señala la Dirección General, la recopilación de forma no proporcional no se subsana con el deber de confidencialidad. Lo que obliga es a que solo se recaben los datos necesarios para cumplir una finalidad y por un tiempo determinado.

63. En es punto, es importante recordar que los puntos 2.1 y 2.2 del Instructivo especifican los datos a los que tendrá acceso el OSIPTEL. Estos abarcan información como la ubicación del *router*, su titular, el número telefónico asociado, el IP del *router*, IMEI, nivel de consumo de datos, entre otros 30 datos adicionales. Todos estos datos permiten la identificación de los usuarios y constituyen datos personales bajo el concepto antes desarrollado.

64. Así, se hace evidente el carácter desproporcional del sistema que se quiere implementar. Éste supondría un alevado nivel de intromisión en los datos personales de los usuarios sin justificar adecuadamente la proporcionalidad de la medida. En el mismo sentido, tendría que preverse un sistema de protección adecuado que especifique, cuanto menos, los siguientes puntos:

- ¿En dónde se va a almacenar la data y cuál sería el volumen?





- ¿Cómo se va a almacenar, correlacionar y reportar la data?
- ¿Por cuánto tiempo se va a guardar la data?
- ¿Quién se hará cargo del mantenimiento y funcionamiento de la solución técnica?
- ¿Quién será responsable si existe alguna intromisión externa a la información?
- ¿Con qué terceros se compartirá la información?

65. Teniendo ello en cuenta, consideramos que la captación permanente, de diversa información de los usuarios de Telefónica resulta desproporcional y contraviene lo regulado por la LPDP. Su cumplimiento, además, traerá como consecuencia que se impongan sanciones a Telefónica, ya que al ser titular de la base de datos se encuentra obligado a tutelar la información de los usuarios. **La Dirección General ya ha determinado que este tipo de pedidos del OSIPTEL resultan desproporcionales y ponen en grave riesgo la información de los usuarios.**

Es más, este tratamiento y acceso a los terminales móviles o fijos deberían ser autorizados por cada uno de los usuarios, ya que esto se encuentra dentro de la esfera privada de cada uno de ellos. Siendo ello así, esta disposición del OSIPTEL resulta ilegal.

**V. EL PROYECTO DE NORMA HA ESTABLECIDO UN TIPIFICACIÓN DE INFRACCIONES ILEGAL**

66. El Proyecto de Norma pretende tipificar infracciones bajo normas infra-legales. Esto debido a que su artículo 4 dispone lo siguiente:

Sobre el particular, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, la función normativa permite a OSIPTEL dictar de manera exclusiva y dentro del ámbito de su competencia, reglamentos y normas de carácter general sobre asuntos de su competencia.

Asimismo, en el artículo 24 de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, promulgada mediante Ley N° 27336,







*“La empresa operadora que incumpla cualquiera de las obligaciones establecidas en el artículo 4° de la presente norma, incurre en infracción GRAVE por cada incumplimiento y en el periodo establecido por el OSIPTEL.”*

67. El Principio de Legalidad establece que la actividad sancionadora de la Administración sólo puede estar enmarcada en lo que señale el ordenamiento. Por su parte, el Principio de Tipicidad es una manifestación del Principio de Legalidad conforme al cual la actividad sancionadora de la Administración Pública únicamente puede ser ejercida si la sanción se encuentra previamente tipificada en una **ley**.
68. Conforme a este principio, la actividad sancionadora de la Administración Pública únicamente puede ser ejercida si la sanción se encuentra previamente tipificada en una norma con rango de ley. Es decir, una ley debe de determinar claramente los alcances de la conducta infractora).
69. Dada su relevancia, estos principios deben ser respetados por cualquier entidad administrativa en el marco de la potestad sancionadora que puedan ejercer. Ello es tan claro que ha sido así expresado por el Tribunal Constitucional en la Sentencia recaída en el Expediente No. 20-2015-AI. A través de esta sentencia, el Tribunal Constitucional declaró que **no es posible que los reglamentos tipifiquen infracciones que no han sido previstas en la Ley.**

así como en el artículo 44 del Reglamento General, se establece que **el OSIPTEL se encuentra facultado a tipificar los hechos u omisiones que configuran infracciones administrativas y a imponer sanciones en el sector de servicios públicos de telecomunicaciones, en el ámbito de su competencia** y con las limitaciones contenidas en la Ley mencionada.

En virtud de lo dispuesto por la mencionada Ley, este Organismo se encuentra facultado a tipificar infracciones administrativas en las materias de su competencia. Es así que, el OSIPTEL se encuentra ejerciendo dicha facultad en el presente proyecto de norma, por lo que no se ha vulnerado el Principio de Legalidad, alegado por TELEFÓNICA.





70. Es a raíz de ello que el Tribunal reafirmó el criterio que ya había desarrollado jurisprudencialmente, señalando que el inciso 4 del artículo 248 del TUO de la LPAG **no delega la creación de infracciones en normas infra legales como consecuencia de la “tipificación reglamentaria”**:

*“43. Dicha norma establece que, en el caso del derecho administrativo sancionador, los reglamentos pueden especificar o graduar las infracciones debidamente tipificadas en la ley; además señala que, en casos de remisión legal expresa, es posible tipificar infracciones a través de normas reglamentarias.*

*44. Nada de ello puede interpretarse de manera tal que se permita la desnaturalización de los principios de legalidad y tipicidad o taxatividad. Es admisible que, en ocasiones los reglamentos especifiquen o gradúen infracciones previstas de manera expresa en la ley. Sin embargo, nada justifica que establezcan conductas prohibidas sin adecuada base legal o que, al desarrollar disposiciones legales generales o imprecisas, los reglamentos terminen creando infracciones nuevas subrepticamente.*

[...]

*46. Por tanto, al desarrollar normas con rango de ley, los reglamentos no pueden desnaturalizarlas creando infracciones sin una debida base legal. Admitir lo contrario implicaría aceptar una desviación de la potestad reglamentaria y vaciar de contenido los principios de legalidad y tipicidad que guardan una estrecha relación*





con el derecho fundamental al debido proceso” [énfasis agregado].

71. Siendo ello así, queda claro que, si bien las entidades pueden especificar, graduar o calificar las conductas infracciones a través de reglamentos, no pueden crear o tipificar nuevas conductas constitutivas de una infracción a través de una norma infra-legal.

**VI. EL PROYECTO DE NORMA IMPONE CARGAS ARBITRARIAS Y DESPROPORCIONALES A TELEFÓNICA**

72. Como se sabe, las normas regulatorias no solo deben ser emitidas por quien tenga competencias legalmente atribuidas para ello y siguiendo los procedimientos formales, sino que también respetar estrictamente el Principio de Razonabilidad establecido en el TUO de la LPAG. Esta norma establece expresamente 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:*

(...)

**1.4. Principio de razonabilidad.-** *Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a*

Sobre el particular, es importante señalar que la presente norma pretende solucionar la problemática relacionada a la supervisión de la calidad del servicio de acceso a Internet, en el marco de lo dispuesto en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que define los indicadores del servicio de acceso a internet; así como también atiende a lo señalado en la Ley N° 31207, en lo referido a la creación del RENAMV y la obligación del OSIPTEL de emitir las normas de carácter reglamentario para efectivizar lo dispuesto en dicha Ley; por lo que se sustenta el interés público de dicha norma.

Asimismo, es preciso indicar que dicha situación ha sido desarrollada en el informe de sustento del proyecto de norma. En efecto en dicho informe se detallan los siguientes aspectos que forman parte del problema identificado: i) existe un cantidad significativa de localidades que no pueden ser medidas dado la ausencia de un sistema automatizado de medición, ii) la complejidad de un esquema de medición basado en usuarios voluntarios no permite contar con los niveles adecuados de mediciones que aseguren la representatividad geográfica y estadística; y, iii) existe la necesidad de recopilar de manera automatizada las condiciones ambientales de medición de las conexiones de los abonados para asegurar que las mediciones





*emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.”*

73. Toda vez que la regulación precisamente implica la imposición de obligaciones, exigencias y limitaciones a los individuos, su desarrollo se encuentra legalmente sujeto al estricto cumplimiento de este principio. De ello se deriva, fundamentalmente, tres grandes requisitos que debe cumplir toda regulación:

- Toda medida regulatoria susceptible de limitar o afectar las actividades de un administrado debe sustentarse en la existencia de una finalidad de interés público que la justifique (no arbitrariedad).
- La administración tendrá la carga de probar que las obligaciones o prohibiciones impuestas son adecuadas para lograr dicha finalidad (eficacia).
- Se deberá acreditar que no existían otras alternativas menos gravosas para conseguir el mismo fin y que los beneficios esperados de la aplicación de la regulación en cuestión son mayores a sus costos (proporcionalidad).

74. Nótese que es tal la importancia de estos límites legales que incluso existe un sistema de protección que garantiza su estricto cumplimiento por parte de la administración pública: el sistema de eliminación de barreras burocráticas. En efecto, cuando una determinada regulación (a nivel infra legal) no cumple con lo establecido por el Principio de Razonabilidad, la Comisión de

sean procesadas de manera idónea, entre otros aspectos señalados en el informe.

En ese sentido, el OSIPTEL ha justificado la existencia de una problemática de interés público que necesita ser atendida, más aun considerando el contexto actual del Estado de Emergencia Nacional, en el cual el servicio de acceso a internet ha cobrado mayor relevancia, debido a que las diferentes actividades productivas, tales como teletrabajo, teleeducación, telemedicina, entre otros, se desarrollan a través del servicio de internet; por lo que la supervisión de la calidad de dicho servicio a través de mecanismos automatizados, remotos y ágiles son de suma necesidad para coadyuvar a que los usuarios se encuentren satisfechos con sus servicios.

A su vez, en cumplimiento con los Lineamientos de Calidad Regulatoria, aprobados mediante la Resolución N°069-2018-CD/OSIPTEL, el OSIPTEL ha considerado un análisis multicriterio y cuantitativo (análisis costo-eficiencia) para sustentar la elección de la alternativa N° 2 propuesta, tal como se detalla en el informe de sustento de la norma. Es así que, en la versión final de dicho informe se desarrolla el análisis de alternativas, así como el de costos de implementación tanto para las empresas como para el regulador, por lo que se ha evaluado la eficacia y eficiencia de las disposiciones establecidas en la norma, siendo que la alternativa propuesta (alternativa 2), de desplegar un sistema automatizado de medición basado en sondas embebidas, es la alternativa que atiende a cada una de las aristas de la problemática identificada por el OSIPTEL referido a la verificación de la calidad del servicio de Internet.





Eliminación de Barreras Burocráticas del INDECOPI puede ordenar su inaplicación por constituir una barrera burocrática irracional<sup>20</sup>.

75. Siendo ello así, para acreditar la razonabilidad de de una determinada regulación, es necesario que ésta superen los tres niveles de análisis antes señalados. La falta de demostración de uno de éstos determina la regulación en cuestión resulta carente de razonabilidad y, por tanto, ilegal<sup>21</sup>.

76. Respecto a la arbitrariedad de las medidas (es decir, la existencia de un problema de interés público relevante), consideramos que el sistema de medición propuesto no busca solucionar un problema estadísticamente relevante. De hecho, este aspecto ni siquiera ha sido evaluado de manera adecuada en los proyectos normativos,

En línea con lo anterior, en el referido informe se desarrollan las alternativas para atender a la problemática identificada, siendo que, la alternativa 1, la cual implica mantener la regulación actual, no permite un incremento de la eficiencia y de la capacidad supervisora de este organismo regulador; y por el contrario, se tendría costos excesivamente altos tanto desde el punto de vista del regulador como de la empresa operadora en caso que, con la metodología y los recursos actuales, se pretenda ampliar significativamente la cantidad de centros poblados supervisados. Ello se consigna en la versión final del informe de sustento, y se demuestra que la alternativa 1 implicaría un costo superior en casi cincuenta (50) veces para la empresa operadora, y más de diecisiete (17) veces para el regulador, que la alternativa 2.

<sup>20</sup> DL 1256

*"Artículo 18.- Análisis de razonabilidad*

*18.1. Una vez que la Comisión o la Sala, de ser el caso, considera que han sido presentados indicios suficientes sobre la presunta carencia de razonabilidad de la barrera burocrática cuestionada, analiza la razonabilidad de la medida, verificando el cumplimiento de los siguientes elementos:*

*a. Que la medida no es arbitraria, lo que implica que la entidad acredite:*

- 1. La existencia del interés público que sustentó la medida cuestionada. El interés público alegado debe encontrarse dentro del ámbito de atribuciones legales de la entidad.*
- 2. La existencia del problema que se pretendía solucionar con la medida cuestionada.*
- 3. Que la medida cuestionada resulta idónea o adecuada para lograr la solución del problema y/o para alcanzar el objetivo de la medida.*

*b. Que la medida es proporcional a sus fines, lo que implica que la entidad acredite:*

- 1. Una evaluación de los beneficios y/o el impacto positivo que generaría la medida y de los costos y/o el impacto negativo de la misma para los agentes económicos obligados a cumplirla, así como para otros agentes afectados y/o para la competencia en el mercado.*
- 2. Que la referida evaluación permite concluir que la medida genera mayores beneficios que costos.*
- 3. Que otras medidas alternativas no resultarían menos costosas o no serían igualmente efectivas. Dentro de estas medidas alternativas debe considerarse la posibilidad de no emitir una nueva regulación.*

*18.2. En caso de que la entidad no acredite alguno de los elementos indicados en los literales precedentes, la Comisión o la Sala, de ser el caso, declara la carencia de razonabilidad de la barrera burocrática".*

<sup>21</sup> Ver, por ejemplo, la Resolución No. 1339-2011/SC1-INDECOPI del 20 de julio de 2011, correspondiente a la denuncia interpuesta por la señora María Luisa Buse Bazo contra la Municipalidad Distrital de San Isidro y la Municipalidad de Metropolitana de Lima.





pese a ser una obligación a cargo de la autoridad que emite la regulación.

77. En efecto, no debe perderse de vista que, al emitir cualquier regulación, la administración tiene la carga de probar lo siguiente:

- (i) Que la medida impuesta se justifica en la existencia de un problema que afecta el interés público.
- (ii) Que la medida impuesta soluciona idóneamente el problema en cuestión
- (iii) Que la medida impuesta es la opción menos lesiva y que sus beneficios son mayores a los costos de su implementación.<sup>22</sup>

De esta forma, el OSIPTEL tiene la carga de probar y sustentar estos elementos, a fin de poder justificar la proporcionalidad del Proyecto de Norma y del Instructivo. Ello, sin embargo, no se ha cumplido.

78. De hecho, en relación al punto (ii), el OSIPTEL no ha evaluado las experiencias comparadas que ponen en cuestionamiento la idoneidad de la medida regulatoria propuesta. Hubiera sido de importancia que el OSIPTEL, antes de emitir los proyectos normativos, analice los mecanismos de fiscalización en países con ordenamientos similares en materia de regulación del mercado de las telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto a los costos de implementación de la presente norma, conforme se señala en la versión final del informe de sustento, se estima que los costos que asumirá el OSIPTEL son doce (12) veces mayor a los costos de implementación que asumirán las empresas operadoras, por lo que también se evidencia que dicha alternativa considera un esquema en el cual las empresas asuman los costos estrictamente necesarios de adecuación en sus redes para la implementación de las funcionalidades de medición de manera remota y embebidas desde los CPE's y smartphones de sus abonados, siendo este Organismo el que asumirá los mayores costos en el despliegue del sistema, por lo que no se ajusta a la realidad señalar que este regulador pretende que las empresas operadoras asuman costos excesivos en la implementación de la presente norma.

Conforme a lo anterior, la alternativa 1 resultó con un menor puntaje en el análisis multicriterio; mientras que, la alternativa 2, la cual propone el despliegue de un sistema automatizado de medición, y para ello, el establecimiento de obligaciones normativas específicas para las empresas operadoras, luego del análisis cualitativo (multicriterio) y cuantitativo (análisis de costos absolutos y análisis costo-efectividad), resultó con mayor puntaje; por lo que se eligió dicha alternativa.

Por otro lado, el OSIPTEL ha evaluado las experiencias comparadas relacionadas a la presente norma. En efecto, en el Anexo 2 del informe de sustento y en el informe final de la norma, se ha considerado el desarrollo de la experiencia internacional de despliegue del sistema automatizado de diversos países, tales como Colombia, Chile, Brasil, Francia, México y las recomendaciones técnicas pertinentes como la UIT E.812, la cual



<sup>22</sup> Ver: Caso Escuela de Conductores Integrales KMR S.A.C. contra Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Resolución No. 0401-2015/CEB-INDECOPI.



De haberlo hecho, habría apreciado que en la experiencia chilena, al plantearse una metodología semejante, se encontró que no todos los *routers* en posesión de los usuarios soportaban las modificaciones necesarias para la verificación. Por esta razón, en dicho país se dejó de lado esta opción. Suponiendo que lo mismo puede ocurrir en el Perú, sería irrazonable pensar que, además de los costos ya trasladados, las concesionarias tengan que asumir y solucionar las imperfecciones del sistema de supervisión diseñado por la Administración o, lo que sería peor, trasladar estos costos a las concesionarias y usuarios al obligar a remplazar todos los equipos que no puedan soportarlo.

Por otro lado, en Brasil se consideró que las mediciones constantes a través de sistemas como el propuesto generan mayor tráfico de internet y afectan el servicio. Es decir, a través del mecanismo de fiscalización se afecta el servicio que reciben los usuarios. Este factor no ha sido evaluado tampoco por el OSIPTEL para determinar la eficacia de la propuesta y el impacto en costos que genera (costos tanto para los operadores como para los usuarios).

79. Como se aprecia, existe evidencia que acredita que la medida impuesta por el OSIPTEL no permite solucionar de forma idónea algún problema que trataría de solucionar. Pero no solo eso, sino que además genera una serie de costos en los operadores y en los usuarios que no han sido considerados por el OSIPTEL.

Siendo ello así, esta sola falta de análisis determina que la propuesta resulte arbitraria. No debe olvidarse que, como ya hemos indicado, es obligación de la entidad el sustentar adecuadamente toda regulación antes de su emisión.

80. Lo anterior tiene más relevancia si se considera que, más allá del análisis de eficacia de la medida planteada, el OSIPTEL tiene que

señala que una de las opciones más adecuadas para la medición de la calidad del servicio de Internet, el uso de soluciones basados en sondas embebidas, habida cuenta de las ventajas de dicha solución en términos de captura de condiciones ambientales de medición, no necesidad de un esquema de usuarios voluntarios, factibilidad de alcanzar un alcance masivo de mediciones, entre otros. En la misma línea, la Resolución Exenta N°403 de Subtel, emitida en febrero de 2021, contempla que para el servicio de Internet Fijo, las empresas puede desplegar soluciones residentes a nivel de los CPE's (sondas embebidas) como soluciones que se anexen a los CPE's (sondas externas), por lo que no se advierte que la solución de sondas embebidas se haya descartado a nivel normativo.

En virtud de lo expuesto, el OSIPTEL ha evaluado que la presente norma se sustenta en la existencia de una finalidad de interés público, que las obligaciones impuestas son adecuadas para lograr dicha finalidad y se ha realizado el análisis de costo – beneficio correspondiente; por lo que no se ha vulnerado el Principio de Razonabilidad.





acreditar que ha cumplido con evaluar: (i) un análisis costo-beneficio de las medidas implementadas; (ii) determinar si los costos que irroga para los administrados son menores a los beneficios; y, finalmente, (iii) si existen otras medidas menos costosas o igualmente efectivas.

81. Si una regulación incumple con alguna de estas exigencias, estaríamos ante una medida carente de razonabilidad y, por tanto, ilegal<sup>23</sup>.

82. En el literal b) del artículo 3 de la Ley del OSIPTEL encontramos el principio de costoeficiencia, “(e)n virtud del cual las acciones de supervisión procurarán desarrollarse **evitando generar costos excesivos a las empresas supervisadas.**” [énfasis agregado].

Como se puede apreciar, este artículo no es más que el desarrollo a nivel del ámbito del OSIPTEL de Principio de Razonabilidad contenido en el numeral 1.4 del artículo IV del TUO de la LPAG.

83. De manera complementaria, el artículo 6 del Reglamento del OSIPTEL señala que todas las actuaciones del OSIPTEL deben respetar el principio de análisis costo-beneficio:

*“Artículo 6.- Principio de Actuación basado en el Análisis Costo - Beneficio  
Los beneficios y costos de las acciones periódicas y programadas emprendidas por el OSIPTEL, serán evaluados antes de su realización y deberán ser*



<sup>23</sup> Una medida de este tipo, en caso de ser impuesta por una norma de rango infra legal, sería susceptible de ser inaplicada por la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del INDECOPI. En caso fuera una regulación impuesta a través de una norma de rango legal, podría ser cuestionada a través de un proceso judicial.





*adecuadamente sustentados en estudios y evaluaciones técnicas que **acrediten su racionalidad y eficacia**. Esta evaluación tomará en cuenta tanto las **proyecciones de corto como de largo plazo, así como los costos y beneficios directos e indirectos, monetarios o no monetarios.*** [énfasis agregado].

84. Estos principios deben entenderse complementarios cuando se realiza un Análisis de Impacto Regulatorio (en adelante, “AIR”). Este análisis tiene como objetivo medir los beneficios, costos, y efectos de una propuesta regulatoria. Los resultados de la evaluación permiten al Estado mejorar la eficacia y eficiencia de sus decisiones.
85. Quintana<sup>24</sup>, al explicar la finalidad del AIR detalla que esta metodología busca darle un enfoque más racional a la regulación y permite lograr los objetivos al menor costo posible:

*“El AIR se utiliza para optimizar la eficiencia y efectividad de las propuestas de medidas regulatorias para asegurar que a través de éstas **se logren los objetivos trazados, con el menor costo posible y los menores efectos negativos indeseados.***

*La idea fundamental del AIR y su **finalidad destacada es dar un enfoque más racional para la elaboración de normas legales**, a través de una metodología que se ha venido estandarizando y aplicando en distintas realidades*



<sup>24</sup> QUINTANA SÁNCHEZ, Eduardo. “Análisis de Impacto Regulatorio en la Regulación Peruana de Servicios Públicos”. Derecho & Sociedad No. 36.



y países. Esta metodología incluye varias etapas de análisis recomendadas, las mismas que se explican a continuación.” [énfasis agregado].

86. Sin embargo, en el presente caso no se ha realizado una debida justificación ni explicación de los beneficios de la implementación de un sistema de esta magnitud. Más bien, se advierte que su puesta en práctica no solo implicaría una invasión de la esfera privada de los usuarios, sino que restaría predictibilidad a los agentes del mercado e implicaría un exceso de discrecionalidad en la actividad de fiscalización.

Además, los principales problemas relacionados con la razonabilidad de la medida son el hecho de que los costos que se pretende imponer resultan desproporcionados y no existe una evaluación de medidas menos gravosas.

87. Nótese que el cumplimiento de los aspectos formales del AIR no dotan de legalidad y validez a la regulación propuesta. En el presente caso, si bien se ha prepublicado la norma para recibir comentarios de los distintos sectores, ello no resulta suficiente para dotar de razonabilidad a la medida propuesta. Como hemos podido advertir, los requisitos sustanciales de este análisis se han omitido, pues no se advierte que se hayan evaluado a profundidad los efectos económicos que la medida tendrá en el sector.

88. Es importante destacar que recientemente se publicó el Decreto Supremo 063-2021, que establece el nuevo Reglamento de Análisis de Calidad Regulatoria. Si bien esta norma se encuentra en una etapa de implementación progresiva, muestra la lógica que subyace





a nuestro sistema regulatorio y el nivel de análisis que legalmente impone el Principio de Razonabilidad.

Esta norma dispone que el AIR debe contener, cuanto menos, elementos como la identificación de los afectados, la magnitud y diagnóstico del problema público que se busca solucionar, identificación de soluciones alternas o no regulatorias, justificación y desarrollo de los mecanismos de implementación, etc.<sup>25</sup>

89. Estos factores no han sido evaluados en el presente caso, pues no se han identificado los efectos que la medida tendría en la actividad de las empresas concesionarias ni en la esfera privada de los usuarios. Tampoco se han analizado los costos de trasladar a las empresas concesionarias los costos de implementación.

De acuerdo con el nuevo Reglamento de Análisis de Calidad Regulatoria, la emisión de medidas regulatorias de tan alto impacto como el proyecto normativo en cuestión, ameritan que se identifique un problema público de gran envergadura en cuanto al sistema actual de fiscalización del servicio. Sin embargo, esta identificación no se advierte en el presente proyecto.

90. Es importante destacar también que la necesidad de realizar un adecuado de Análisis de Calidad Regulatoria viene siendo intensamente promovida por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD). Esta organización incluso ha advertido que, en el caso específico de nuestro país, resulta



<sup>25</sup> Artículo 11 de Decreto Supremo 063-2021



problemático que estos análisis no sean debidamente realizados y no sean una práctica generalizada.<sup>26</sup>

91. Como consecuencia de ello, el Gobierno Peruano viene implementando esfuerzos para institucionalizar y mejorar la realización de los análisis de calidad regulatoria de las entidades públicas, de modo que estos abarquen los lineamientos dictados por la OECD.

Estos lineamientos, de hecho, se encuentran alineados con las exigencias derivadas del Principio de Razonabilidad aplicable en nuestro país:

- (i) Identificación del problema público y los objetivos de la medida
- (ii) Comparación de la propuesta frente a otras opciones no regulatorias y frente a la “opción de no hacer nada “ o “escenario base”
- (iii) Cuantificación de los costos, beneficios e impacto de la propuesta regulatoria y de sus alternativas.
- (iv) La consideración de la opinión de los agentes afectados<sup>27</sup>

92. Sin embargo, como se mencionó, el proyecto normativo omite los aspectos de fondo del análisis, limitándose así a la prepublicación de la norma. No se ha dado una comparación con



<sup>26</sup> OECD, “Política regulatoria en el Perú: uniendo el marco para la calidad regulatoria”. En: *Estudios de la OCDE en Reforma Regulatoria*, 2016, p. 13.

<sup>27</sup> OECD, Recomendaciones del Consejo sobre política y gobernanza regulatoria, 2012, pp. 10-12.



el escenario base o la situación actual que pueda justificar la imposición de un sistema de esta magnitud. Tampoco se evaluó si resulta conveniente o eficiente trasladar los costos de implementación a los privados.

93. Finalmente, debe tenerse en cuenta lo siguiente en relación a los costos derivados de la propuesta. Como se ha explicado, el sistema propuesto en el Proyecto de Norma implica el desarrollo de un nuevo sistema que permita que el OSIPTEL pueda realizar las supervisiones. Esta propuesta considera el desarrollo de un API que extraerá información remota de los sistemas comerciales y de las plataformas de red, así como la compartición de información relacionada con los abonados con el OSIPTEL. Ello implica, además de los inconvenientes legales ya citados, una serie de costos adicionales relevantes que se pretende trasladar íntegramente a las empresas operadoras.

94. Por ello, es importante que se tenga claro que los costos de supervisión y fiscalización generados por la nueva metodología de sistema automatizado de medición de la calidad del servicio de acceso a internet fijo y móvil, tales como el desarrollo de un API, costo de habilitación de funcionalidades, costo de homologación, costo de despliegue, costo de plataforma, entre otros, deben ser asumidos por el OSIPTEL. Esto, no debe perderse de vista, de acuerdo con lo establecido en los Contratos de Concesión de los que es titular Telefónica y la legislación vigente sobre el particular.

En efecto, como es de conocimiento del OSIPTEL, en la Adenda de las concesiones de Telefónica se pacto expresamente lo siguiente:





**“DÉCIMO SEXTA.- DE LAS ACCIONES DE SUPERVISIÓN**

(...)

*Los gastos en los que incurran EL MINISTERIO y OSIPTEL, para efectos la realización de inspecciones técnicas, serán sumidos por EL MINISTERIO y por OSIPTEL, respectivamente” [subrayado agregado].*

95. Asimismo, debe recordarse que las empresas concesionarias ya pagan anualmente un aporte por regulación destinado a solventar las actividades del organismo regulador al cual se encuentran supeditadas. Este aporte se encuentra previsto en el artículo 10 de la Ley 27332, el cual señala lo siguiente:

*“Artículo 10.- Aporte por regulación*

*Los Organismos Reguladores recaudarán de las empresas y entidades bajo su ámbito, un aporte por regulación, el cual no podrá exceder del 1% (uno por ciento) del valor de la facturación anual, deducido el Impuesto General a las Ventas y el Impuesto de Promoción Municipal, de las empresas bajo su ámbito. Este aporte será fijado, en cada caso, mediante decreto supremo aprobado por el Consejo de Ministros, refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros y el Ministro de Economía y Finanzas”.*

96. El aporte por regulación es una contribución destinada al sostenimiento institucional de los organismos reguladores, aplicado a las empresas y entidades bajo su ámbito. Esto quiere decir que





Telefónica ya sustenta actualmente las actividades de fiscalización del Osiptel, con lo cual resulta una sobrecarga y una doble imputación que se le trasladen los costos de desarrollar e implementar la tecnología para cumplir con las obligaciones impuestas en el Proyecto de la Norma y el Instructivo.

97. Estos costos desproporcionados pretenden ser impuestos sin que haya podido acreditarse algún motivo de interés público que lo amerita, y sin demostrar que los beneficios esperados excederían a las afectaciones ocasionadas a las empresas concesionarias y a los usuarios.

Además, ya hemos visto que en la experiencia comparara, se han dejado de lado estos sistemas de medición por los problemas que genera.

**VII. CONCLUSIONES**

98. Las conclusiones son las presentadas en la introducción del presente Informe.

**YACHAY**

En la línea de lo expuesto y luego de haber revisado los alcances del Informe N° 0133-DFI/2021 de fecha 27 de mayo del 2021 de la Dirección de Fiscalización e Instrucción de la OSIPTEL con la Opinión favorable de la Oficina de Asesoría, que sustenta los alcances de la Resolución de

Mediante la comunicación presentada, YACHAY indica que remitió comentarios respecto al Proyecto de Instructivo. No obstante, de la





Consejo Directivo N° 0087-2021-CD/OSIPTEL de fecha 03.JUN.2021 y su ampliación podemos concluir en el Numeral 5. ANALISIS DE LAS OPCIONES REGULATORIAS, Pago 33 el detalle de dos alternativas, las cuales detallamos a continuación:

(...)

Sobre el particular, consideramos que la ALTERNATIVA N° 01 debe ser aprobada por ser viable por las siguientes consideraciones, y como consecuencia de ello, la ALTERNATIVA N° 02 debe ser desechada:

ALTERNATIVA	SUSTENTO
<p><i>Alternativa 1: Mantener la regulación actual (no establecer obligaciones normativas)</i></p>	<p>La regulación normativa vigente contiene todas las prerrogativas para que OSIPTEL, el MTC y las instituciones vinculantes cumplan con el Rol para los que fueron creados, ello incluye facultad fiscalizadora y potestad sancionadora.</p> <p>Concluimos: Debe mantenerse la Alternativa N° 01.</p>

revisión de los comentarios efectuados por la empresa, esta ha realizado comentarios respecto al proyecto de norma.

Al respecto, a través de la Resolución 105-2021-CD/OSIPTEL, se amplió en 7 días calendario el plazo para remitir comentarios al proyecto de norma, el cual finalizó el 28 de junio de 2021. Sin perjuicio de ello, con la finalidad de contar con la mayor cantidad de comentarios y sugerencias por parte de las empresas operadoras, se analizan los comentarios presentados por YACHAY el 30 de junio de 2021.

Respecto a los comentarios de la empresa, es importante señalar que las acciones y actividades propuestas en el Proyecto normativo, se encuentran amparadas en el marco del Reglamento General de Supervisión del OSIPTEL aprobado por Resolución N° 090-2015-CD/OSIPTEL, Reglamento General de Calidad de Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado por Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTEL y modificatorias, Ley N° 27336 "Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL" y T.U.O. de la Ley de Telecomunicaciones aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC.

Asimismo, cabe resaltar que la supervisión es una actividad permanente, dinámica y actualizable en el tiempo, que va de la mano con el desarrollo tecnológico de los servicios por lo que las técnicas de supervisión también evolucionan, siendo que a lo largo del tiempo, el OSIPTEL ha ido evolucionando en las formas de recopilar la información y/o efectuar las mediciones, ya que en sus inicios se empleaban procesos manuales, luego se empleó la utilización de sistemas de información y procesamiento de datos en línea, sistemas de IVR, y ahora, estando alineados con las últimas prácticas internacionales y que permitan también efectuar







*Alternativa 2: Establecer obligaciones normativas para la implementación de las funcionalidades y herramientas de medición en los routers (CPEs) y smartphones de los usuarios, para la implementación del Sistema de Medición Automatizado mediante sondas embebidas, a ser desarrollado por el OSIPTEL.*

Consideramos que esta Alternativa N° 02 debe ser desestimada, toda vez que ya existe regulación sobre el particular.

Consideramos del mismo modo, que a la fecha existen diversos aplicativos que permiten la verificación de la velocidad del Internet totalmente GRATUITOS y CONFIABLES. Por ejemplo: <https://fast.com/es/>

Ahora bien, con la intervención de OSIPTEL se incrementa el riesgo de afectar la seguridad y el secreto de la información de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, incluyendo a los abonados.

Desde el pasado 06 de febrero del 2009 está vigente la RESOLUCION MINISTERIAL N° 111-2009-MTC-03 que aprueba "Norma que establece medidas destinadas a salvaguardar el derecho a la inviolabilidad y el secreto de las telecomunicaciones y la protección de datos personales, y regula las acciones de supervisión y control a cargo del Ministerio de Transportes y Comunicaciones".

verificaciones de manera masiva, se ha propuesto el presente Proyecto normativo; en ese sentido, el regulador se encuentra en constante revisión de las mejores formas de garantizar el cumplimiento de las obligaciones de las empresas operadoras en aras a que se brinde el servicio más idóneo y de calidad a los usuarios.

Por, otra parte, se pone de conocimiento que, como parte del servicio de implementación y operación del sistema de medición automatizado, se deberá mantener la confidencialidad de la información y proteger los datos personales almacenados en el Sistema de Medición Automatizado, en virtud de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento; asimismo, dicha información sólo podrá ser utilizada para los fines establecidos por el OSIPTEL. Adicionalmente, se tiene contemplado que el tercero autorizado por OSIPTEL, suscribirá un Acuerdo de Confidencialidad con el regulador, respecto a toda la información confidencial de los usuarios del servicio de internet fijo y móvil.

En atención al comentario realizado por la empresa operadora, en la versión final del artículo 4, se modifica de tal manera de especificar que las empresas operadoras deberán informar a sus usuarios que, en cumplimiento del marco regulatorio, entre ellos, el Reglamento de Neutralidad de red, el Reglamento de Calidad y la norma que se aprueba referido al sistema automatizado de medición, se recopilará información sobre los indicadores de calidad de servicio de Internet de su conexión desde el CPE y equipos terminales, indicando también que dicha recopilación bajo ninguna circunstancia, recogerá información del secreto de las telecomunicaciones del abonado o usuario, así como también





Cabe precisar que todos los años, en el mes de Febrero el MTC realiza una inspección a los operadores sobre la base de estos criterios.

OSIPTEL por su parte, cuenta con postestad sancionadora y fiscalizadora, puesta de manifiesto en las siguientes normas:

**Desde el enfoque de los concesionarios:**

RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO No 123-2014-CD-OSIPTEL por medio de la cual se Aprueba el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO No 087-2013-CD-OSIPTEL por medio del cual se Aprueba el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.

**Desde el enfoque del usuario o abonado:**

RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO No 138-2012-CD OSIPTEL que aprueba el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

dichas mediciones no descontarán datos del plan contratado del abonado y no afectará el normal uso del servicio.





RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO No 047-2015-CD[1]OSIPTEL que aprueba el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, conjuntamente con sus Anexos No 1 (Régimen de Infracciones y Sanciones) y No 2 (Formatos).

En esa última, el Régimen de Infracción y Sanciones por OSIPTEL está considerado de forma explícita.

A ello se debe agregar que la descarga de aplicativos a equipos móviles para efectos del uso de cada usuario se realiza en estricta concordancia con la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, cuyo artículo 3° precisa como ámbito de aplicación su orientación a los datos personales contenidos o destinados a ser contenidos en bancos de datos personales de administración pública y de administración privada, cuyo tratamiento se realiza en el territorio nacional. Son objeto de especial protección los datos sensibles.

Como consecuencia de ello, toda persona que descargue cualquier aplicativo de expresar su aceptación y conformidad, siendo el caso que cuenta con la protección de los datos personales.





En caso de transgresión, el usuario del aplicativo recurrir a las instancias pertinentes para canalizar sus reclamos.

Consideramos que no corresponde materializar sobrerregulación, lo cual generaría una distorsión en el marco normativo vigente teniendo en cuenta el rol de OSIPTEL ya definido.





--	--

**COMENTARIOS ESPECÍFICOS**

<b>Artículo del Proyecto para comentarios</b>	<b>Versión Final del artículo</b>
---	-----------------------------------

<p><b>Artículo 1.- Objeto y alcance</b></p> <p>Mediante la presente norma se establecen las condiciones necesarias para la implementación del sistema de medición automatizado del OSIPTEL, para la verificación de la calidad del servicio de acceso a Internet Fijo y Móvil, que son aplicables a las empresas operadoras con red, que presten el servicio de acceso a Internet.</p>	<p><b>Artículo 1.- Objeto y alcance</b></p> <p>La presente norma establece las condiciones para la implementación del sistema de medición automatizado del OSIPTEL, con el objeto de verificar la calidad del servicio de acceso a Internet Fijo y Móvil, aplicables a las empresas operadoras con red, que presten el servicio de acceso a Internet, independientemente de la tecnología utilizada para ello, en concordancia con lo dispuesto en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, así como en la Ley N° 31207, Ley que Garantiza la Velocidad Mínima de conexión a Internet y Monitoreo de la prestación del servicio de Internet a favor de los usuarios.</p>
--	--

<b>Comentarios recibidos</b>	<b>Posición del OSIPTEL</b>
------------------------------	-----------------------------

<p><b><u>VIETTEL</u></b></p> <p>- Respecto al presente proyecto de norma debemos señalar que, actualmente nuestra representada se encuentra implementando la nueva versión del aplicativo "Speed Test", que estará disponible tanto en terminales móviles como en la web. Dicha mejora del aplicativo, consta de características similares, a las que describe el presente proyecto de norma. Estas características son las siguientes:</p>	<p>De acuerdo a lo indicado por Viettel, debemos de precisar que el actual instructivo de medición de internet del Reglamento General de Calidad, establece que las empresas operadoras deberán de proveer de una herramienta de medición web para servicios fijos y aplicativos para smartphone/tablets, siendo estas herramientas puestas a disposición para los usuarios, para que los usuarios puedan a través de estas herramientas tomar conocimiento y verificar el desempeño de su servicio de acceso a internet.</p>
---	---





- Herramienta de medición a través de un aplicativo, habilitado tanto para iOS como para ANDROID, sistema web, publicado en la página web de BITEL.
- Descarga de reportes de mediciones efectuadas, para el análisis y cálculo idóneo de los indicadores de calidad del servicio de Internet, establecidos por el OSIPTEL como: tasa de transferencia de datos de subida y de bajada (expresado en múltiplos de bps), el resultado de la tasa de pérdida de paquetes (expresado en porcentaje), el resultado de la Latencia (expresado en milisegundos), el resultado de la Variación de la latencia (expresado en milisegundos), el identificador de la sonda, identificador del cliente o de la conexión medida, de acuerdo a lo registrado en los sistemas de la empresa, las coordenadas de longitud y latitud de la medición, el servidor medido, entre otros, ello con una antigüedad de al menos 01 año .
- Adicionalmente, se planea habilitar el acceso remoto al OSIPTEL a por lo menos tres (03), en modo lectura, a la base de datos del registro de mediciones de la herramienta web y móvil. El acceso a dicha base de datos permite acceder en línea, a la totalidad de mediciones realizadas a través de la herramienta de medición, así como a la descarga de los registros completos de las mediciones realizadas a través de la herramienta de medición.

Tomando en cuenta ello, consideramos necesario solicitarle nos aclare las diferencias esenciales que distinguirían la herramienta a implementarse producto del presente proyecto de norma de la herramienta que ya se encuentra implementada con el OSIPTEL.

De igual, solicitamos considerar que para el despliegue del aplicativo "Speed Test" nuestra representada ya realizó una inversión de recursos, tanto económicos como humanos por lo que invertir nuevamente recursos en un nuevo aplicativo que replica al ya existente no es eficiente.

**TELEFÓNICA**

Con relación al sistema de medición automatizado descrito en el proyecto de norma aprobado bajo Resolución N° 0087-2021-CD/OSIPTEL, debemos de precisar que este es un sistema destinado a la supervisión, monitoreo y comparación de la calidad del servicio de acceso a internet, con el cual se obtendrá valores de nivel agregado del indicador CVM, siendo así, que la medición es ejecutada de manera automática sin la interacción del abonado, a diferencia de la herramienta de medición descrita en el Reglamento General de Calidad la cual es una herramienta destinada para los usuarios.





"El proyecto normativo materia de discusión, presenta un cambio significativo e importante en las condiciones y metodología de supervisión de la calidad del servicio de acceso a internet fijo y móvil; desde Telefónica estamos plenamente de acuerdo en la necesidad de ofrecer una total transparencia a los clientes para que estos puedan tomar decisiones bien informadas sobre los productos, servicios y ofertas que contratan, sin embargo creemos conveniente que los costos resultantes del proyecto normativo deben ser asumidos por el regulador. Así mismo se debe garantizar que las muestras consideradas para el cálculo de los indicadores y parámetros de calidad del servicio de acceso a internet fijo y móvil cumplan con las condiciones idóneas de medición, y se debe conocer la propuesta de arquitectura de medición que se desea implementar, así como los agentes involucrados en el proceso de medición."

De acuerdo a lo señalado en el proyecto de norma y el informe de sustento, el OSIPTEL asumirá el costo del despliegue y operación del sistema automatizado de medición de la calidad del servicio de acceso a Internet basado en sondas embebidas, los cuales representan los mayores costos del sistema tal como se detalla en el informe de sustento de la versión final de la norma; sin embargo, los costos asociados a las adecuaciones que se deban realizar en las redes de los operadores para habilitar las funcionalidades de medición embebidas en los routers y smartphones de los abonados del servicio de Internet Fijo y Móvil, y las demás obligaciones estipuladas en el proyecto de norma, deberán ser asumidas por las empresas operadoras. Cabe indicar que lo anterior se encuentra en línea con la experiencia internacional, en donde en países como México y Francia, se estableció la obligación para que las empresas operadoras del servicio de Internet Fijo desarrollen e instalen un API en los routers de sus abonados, y en el caso de Brasil y Chile, inclusive, se establece que la totalidad del sistema de medición automatizado serán asumidos por las empresas operadoras del servicio de Internet Fijo y Móvil.

**Artículo del Proyecto para comentarios**

**Versión Final del artículo**





**Artículo 3.- Del sistema de medición automatizado a ser desplegado por el OSIPTEL**

El sistema de medición automatizado para la verificación de la calidad del servicio de acceso a Internet, tiene como finalidad la medición de los indicadores de calidad definidos en el artículo 6° del Reglamento de Calidad, así como verificar el cumplimiento contractual de la velocidad mínima garantizada ofrecida en los contratos de abonado del servicio de Internet Fijo y Móvil, de acuerdo a lo indicado en el artículo 9 de las Condiciones de Uso.

Para ello, el OSIPTEL, podrá desplegar una solución tecnológica que permita realizar mediciones desde los CPEs de los abonados de los servicios de Internet Fijo y desde los equipos terminales de los usuarios del servicio de Internet Móvil, sin afectar el uso del servicio de acceso a Internet. Asimismo, dicho sistema de medición automatizado, debe recopilar, desde las redes de las empresas operadoras, así como desde los CPEs y equipos terminales móviles que se conecten a dichas redes, información sobre las condiciones ambientales de medición, en la forma y detalle establecido en el instructivo técnico que, para tal efecto, apruebe el OSIPTEL.

Sin perjuicio de ello, el OSIPTEL podrá utilizar otras formas de medición, tales como el uso de mediciones a través de supervisores, así como mediciones con equipos de medición especializados, entre otros, cuya metodología de medición se desarrolla a nivel del Instructivo Técnico de Medición.

El cálculo y condiciones de la medición para la evaluación de los indicadores de calidad del servicio utilizando el sistema de medición automatizado, se realizará de acuerdo a lo indicado en el Instructivo Técnico de Medición. El OSIPTEL implementará el sistema de medición

**Artículo 3.- Del sistema de medición automatizado**

El sistema de medición automatizado para la verificación de la calidad del servicio de acceso a Internet, tiene como finalidad la medición de los indicadores de calidad definidos en el Reglamento de Calidad, así como verificar el cumplimiento contractual de la velocidad mínima garantizada ofrecida en los contratos de abonado del servicio de Internet Fijo y Móvil.

Para ello, el OSIPTEL, puede desplegar una solución tecnológica que permita realizar mediciones desde los CPEs de los abonados de los servicios de Internet Fijo y desde los equipos terminales de los usuarios del servicio de Internet Móvil, sin afectar el uso del servicio de acceso a Internet. Asimismo, dicho sistema de medición automatizado, debe recopilar, desde las redes de las empresas operadoras, así como desde los CPEs y equipos terminales móviles que se conecten a dichas redes, información sobre las condiciones ambientales de medición, en la forma y detalle establecido en el instructivo técnico que, para tal efecto, apruebe el OSIPTEL.

Sin perjuicio de ello, el OSIPTEL puede utilizar otras formas de medición, tales como el uso de mediciones a través de supervisores, así como mediciones con equipos de medición especializados, entre otros, cuya metodología de medición se desarrolla a nivel del Instructivo Técnico de Medición.

El cálculo y condiciones de la medición para la evaluación de los indicadores de calidad del servicio utilizando el sistema de medición automatizado, se realiza de acuerdo a lo indicado en el Instructivo Técnico de Medición.







automatizado a través de sus propios medios o mediante el concurso de un tercero.

Las mediciones realizadas a nivel de usuario a través del sistema de medición automatizado, podrán ser utilizadas como medio probatorio para los abonados del servicio de Internet Fijo o Móvil cuya conexión haya sido objeto de medición, con la finalidad de presentar reclamos respecto al cumplimiento contractual de la velocidad mínima garantizada ofrecida u otro indicador de calidad ofrecido, así mismo, las mediciones realizadas a través del sistema de medición automatizado, podrán ser utilizadas por el OSIPTEL para el análisis y resolución de reclamos a nivel de segunda instancia.



El OSIPTEL implementa el sistema de medición automatizado, para lo cual puede designar a un tercero.

Las mediciones realizadas a nivel de usuario a través del sistema de medición automatizado, para el servicio de acceso a Internet Fijo y Móvil, pueden ser utilizadas como medio probatorio en aquellas conexiones que hayan sido objeto de medición, con la finalidad de coadyuvar a la gestión de reclamos o a la solución del problema detectado a nivel de abonados respecto al cumplimiento contractual de la velocidad mínima garantizada ofrecida u otro indicador de calidad ofrecido. Así mismo, las mediciones realizadas a través del sistema de medición automatizado, pueden ser utilizadas por el OSIPTEL para el análisis y atención de reclamos a nivel de segunda instancia.





**Comentarios recibidos**

**HUGHES**

De acuerdo al primer párrafo del artículo 3 del Proyecto Normativo, se pretende implementar un sistema de medición automatizado con el fin de que OSIPTEL pueda medir el cumplimiento de los indicadores de calidad por parte de las empresas operadoras. Al respecto, respetuosamente consideramos que la implementación de un sistema de medición automatizado, tal y como se encuentra desarrollado en el presente Proyecto Normativo, carece de legalidad y razonabilidad.

**Posición del OSIPTEL**

Respecto a los comentarios de la empresa, es importante señalar que las acciones y actividades propuestas en el Proyecto normativo, se encuentran amparadas en el marco del Reglamento General de Supervisión del OSIPTEL aprobado por Resolución N° 090-2015-CD/OSIPTEL, Reglamento General de Calidad de Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado por Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTEL y modificatorias, Ley N° 27336 “Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL” y T.U.O. de la Ley de Telecomunicaciones aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC. Adicionalmente, la Ley 31207, Ley que garantiza la velocidad mínima de conexión a internet y monitoreo de la prestación del servicio de internet a favor de los usuarios, dispone en su artículo 4, la creación del Registro de Monitoreo y Vigilancia del Servicio de Internet (RENAMV), el cual estará a cargo del OSIPTEL; así mismo, en la segunda disposición complementaria final de dicha Ley, se menciona que el OSIPTEL, emitirá las normas de carácter reglamentario que sean necesarias para garantizar el cumplimiento de las disposiciones de dicha ley. En ese sentido, la presente norma, se encuentra dentro del alcance de las normas de carácter reglamentario referidos al RENAMV, y el sistema automatizado de medición se alinea con los objetivos de dicho Registro, en lo referido al monitoreo de la calidad del servicio de acceso a Internet. Por lo expuesto, se concluye que el OSIPTEL tiene plenas facultades para emitir la presente norma, siendo que la misma, se alinea con el marco legal vigente.

Asimismo, cabe resaltar que la supervisión es una actividad permanente, dinámica y actualizable en el tiempo, que va de la mano con el desarrollo tecnológico de los servicios por lo que las técnicas de supervisión también evolucionan, siendo que a lo largo del tiempo, el OSIPTEL ha ido evolucionando en las formas de





**Respecto a la legalidad de la implementación de un sistema de medición automatizado:** De acuerdo a la Sección 4.1. del Informe No. 00133-DFI/2021<sup>1</sup> ("**Informe Sustentatorio**"), el objetivo del Proyecto Normativo es "*optimizar la verificación de la calidad del servicio de acceso a Internet Fijo y Móvil*"<sup>2</sup>; es decir, como indicamos, verificar el cumplimiento de obligaciones asumidas por las empresas operadoras. Bajo ese contexto, consideramos importante señalar que la implementación de un sistema de medición automatizado es ilegal; ya que, no respeta los derechos de las empresas operadoras en marco al ejercicio de la potestad de supervisión e impone condiciones menos favorables a las establecidas en la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley No. 27444. De acuerdo a la norma antes mencionada, toda entidad administrativa, incluyendo OSIPTEL, debe ejercer su potestad de supervisión o fiscalización **informando de manera previa** al administrado lo siguiente: el objeto y sustento legal de la acción de supervisión, así como, el plazo estimado de duración.

Tal y como indica el segundo párrafo del artículo 3 del Proyecto Normativo, OSIPTEL propone utilizar un sistema de medición que accederá a información desde la red del operador en línea y en tiempo real<sup>3</sup>, permitiendo así la posibilidad de que OSIPTEL realice actividades de

recopilar la información y/o efectuar las mediciones, ya que en sus inicios se empleaban procesos manuales, luego se empleó la utilización de sistemas de información y procesamiento de datos en línea, sistemas de IVR, y ahora, estando alineados con las últimas prácticas internacionales y que permitan también efectuar verificaciones de manera masiva, se ha propuesto el presente Proyecto normativo; en ese sentido, el regulador se encuentra en constante revisión de las mejores formas de garantizar el cumplimiento de las obligaciones de las empresas operadoras en aras a que se brinde el servicio más idóneo y de calidad a los usuarios.

**Respecto a lo comentado sobre la legalidad de la implementación de un sistema de medición automatizado:**

Adicionalmente a lo mencionado líneas arriba, cabe resaltar que las actividades relacionadas al procedimiento de supervisión a ser utilizado para la evaluación de los indicadores de calidad de servicio utilizando el sistema de medición automatizado, no es materia del Proyecto normativo, el cual contempla las obligaciones normativas específicas para implementar un sistema de medición automatizado basado en sondas embebidas. En efecto, el mismo será definido a nivel de un Instructivo Técnico posteriormente, tomando como referencia el Instructivo Técnico vigente para la medición de los indicadores de Internet, aprobado mediante la Resolución N°0031-2021-GG/OSIPTEL.

Sin perjuicio de ello, es importante resaltar que, al igual que todas las actividades de supervisión que realiza el OSIPTEL, las mediciones de los indicadores de calidad del Proyecto Normativo se encontrarán enmarcadas dentro de un expediente de supervisión, de acuerdo a la periodicidad establecida en el Reglamento de Calidad vigente y sus modificatorias, según cada





supervisión sin conocimiento de los operadores y, peor aún, sin establecer de manera previa un objeto o fin específico que sustente la acción de supervisión, vulnerando así los derechos de los administrados.

Finalmente, es importante recalcar que la potestad de supervisión se caracteriza por su carácter singular y transitorio, entendiendo que *“la verificación o comprobación que realizan las entidades deben ser finitas y no permanentes o indeterminadas”*<sup>4n</sup>. Por tanto, consideramos que la propuesta de OSIPTEL no sólo deviene en ilegal al contradecir otros dispositivos normativos sino además desnaturaliza el concepto de potestad de supervisión.

**Respecto a la razonabilidad de la implementación de un sistema de medición automatizado:** Consideramos que el Proyecto Normativo carece de razonabilidad al no tener en cuenta el impacto de una medida tan gravosa con respecto a los operadores. Cabe enfatizar que toda obligación regulatoria impone un gravamen a la esfera jurídica del administrado; por lo que, aun cuando estamos bajo un contexto de servicios públicos, todas las normas deben ser evaluadas bajo un análisis de impacto regulatorio, entendido como *“una herramienta básica para la mejora de la regulación (que) sirve para identificar y ordenar toda la información relevante para valorar una iniciativa normativa con el fin de facilitar la toma de decisiones”*<sup>5n</sup>.

Como lo indica la OCDE<sup>6</sup>, todo instrumento regulatorio debe ser planteado y/o elaborado tras un análisis previo del problema a solucionar, en la medida que sin dicha información no se tendrá certeza de la necesidad de la intervención. Al respecto, en la Sección 1 del Informe Sustentatorio se indica que el sistema de medición automatizado ha sido propuesto con miras a resolver el problema de mediciones de la calidad efectuadas en los últimos años. Luego, al definir el problema identificado, en la Sección 3 del Informe Sustentatorio se detalla que el problema de mediciones se sustenta en, al menos, seis subproblemas:



indicador. Por tanto, no se considera que el Proyecto Normativo esté vulnerando los derechos de las empresas operadoras, en vista que, como se ha descrito en la parte inicial de la respuesta a los comentarios, la presente propuesta se encuentra teniendo en cuenta el marco normativo y regulatorio vigente.

**Respecto a lo comentado sobre la razonabilidad de la implementación de un sistema de medición automatizado:**

Adicionalmente a lo mencionado en la parte inicial de la presente respuesta, cabe resaltar que se ha tenido en cuenta la experiencia internacional respecto a la materia, por lo cual en el informe de sustento del proyecto de norma se realiza el análisis de las alternativas considerando, como ya se ha señalado en comentarios anteriores, lo descrito en el Anexo 2 del referido informe de sustento, en el cual se indica que el Apéndice II de la Recomendación E.812 la UIT señala que una medición basada en sondas embebidas sería la mejor opción para verificar el cumplimiento de la velocidad contratada por el usuario, toda vez que las mediciones no serían influenciadas por la conexión WI-FI entre otros aspectos.

Es en ese sentido, que la recomendación de la UIT, experta en materias referidas a los servicios de telecomunicaciones, señala que la medición basada en sondas embebidas permitirá optimizar los mecanismos de recopilación de información y mediciones de





- Baja cantidad de supervisiones realizadas a la fecha, debido a falta de recursos y/o supervisores disponibles<sup>7</sup>.
- Baja participación ciudadana para la realización de mediciones.
- Alto número de reclamos por temas de calidad.
- Falta de infraestructura para realizar las mediciones.
- Falta de mecanismos que permitan la descarga de los reportes enviados por las empresas.
- Dispersión geográfica.

Como se puede advertir, en su mayoría se trata de falta de recursos y/o personal de OSIPTEL que no se abastecen para realizar las inspecciones necesarias a nivel nacional, por lo tanto nos genera sorpresa que la propuesta lejos de mejorar los recursos y/o personal de OSIPTEL para cumplir con su función de supervisión, establezca obligaciones a los administrados que además de generar sobrecostos, tienen como finalidad que OSIPTEL cumpla con su función de supervisión.

Por otro lado, consideramos que para la elaboración de la presente propuesta no se ha tenido en cuenta que en la actualidad el marco normativo vigente exige a las operadoras el cumplimiento de los indicadores de calidad y, además, publicar los resultados de los mismos<sup>8</sup>, situación que no depende de la participación ciudadana y además está sujeta a sanciones administrativas; por lo que, OSIPTEL sí cuenta con información actualizada respecto a las mediciones. Por tanto, lo descrito en el Informe Sustentatorio no establece una relación clara entre los problemas encontrados y la propuesta de implementar un sistema de medición automatizado.

Sin perjuicio de lo antes descrito, respetuosamente consideramos que no se ha realizado una evaluación íntegra de las alternativas viables para solucionar la baja cantidad de supervisiones realizadas por OSIPTEL. En efecto, en la Sección 5.1. del Informe Sustentatorio se plantean como

indicadores, es específico, respecto al servicio de internet, como lo es el presente Proyecto Normativo.

Por otro lado, es importante diferenciar entre la información que obtiene y/o remite la empresa operadora, de la información obtenida por el regulador a partir de supervisiones realizadas por el mismo. Sobre el particular, si bien es cierto la información proporcionada por las empresas operadoras en el marco del cumplimiento de sus obligaciones es de vital importancia, el OSIPTEL, como parte de sus funciones y atribuciones establecidas por Ley, monitorea y supervisa de manera independiente, el cumplimiento de los indicadores de calidad, así como verifica, de considerarlo necesario, la información que remita la empresa operadora, a fin de garantizar, finalmente, un servicio de calidad para el usuario.





alternativas únicamente las siguientes opciones: mantener la regulación actual o cambiar la regulación; sin embargo, consideramos que dichas opciones no son las únicas alternativas de solución. En efecto, se pueden plantear mejoras en el envío de la información remitida por las operadoras, incrementar el personal disponible para supervisiones, entre otros. Es claro que existe más de una alternativa para atender los problemas identificados por OSIPTEL; sin embargo, del Informe Sustentatorio no se advierte la razón de por qué dichas alternativas han sido descartadas; de hecho, no se advierte ni siquiera un análisis de las mismas. Por tanto, consideramos que no solo no existe una correlación directa entre los problemas identificados y el planteamiento de un sistema de medición automatizado como solución sino que, además, tampoco se visualiza un análisis de alternativas que justifiquen la razonabilidad de la medida. Esto último es de vital importancia; ya que, si bien el quinto párrafo del artículo 3 del Proyecto Normativo indica que la implementación del sistema estará a cargo de OSIPTEL o de un tercero contratado, lo cierto es que en virtud a dicha implementación las operadoras tendrán que realizar modificaciones en sus redes<sup>9</sup> e instalar el sistema provisto<sup>10</sup>, situación que genera altos costos a los operadores; por lo que, es necesario confirmar si la medida es necesaria y razonable.

**Respecto al uso alternativo de mediciones automatizadas y supervisiones:** Conforme a lo expuesto anteriormente, del Informe Sustentatorio se entiende que la implementación de un sistema de mediciones automatizado se ha planteado justamente debido a los déficits de las supervisiones tradicionales y vigentes en la actualidad; por lo que, no queda claro el justificativo detrás de mantener el uso alternativo de ambas opciones.

**Respecto a lo comentado sobre el uso alternativo de mediciones automatizadas y supervisiones:**

El sistema de medición automatizado será implementado de manera gradual, asimismo, debido a la pluralidad de empresas operadoras a nivel nacional que brindan el servicio de internet fija y/o móvil, así como las consideraciones técnicas para las mediciones sobretodo del servicio de internet móvil, es importante contemplar lo establecido en el Proyecto Normativo, a fin de que OSIPTEL pueda utilizar, de ser necesario, otras formas de medición, tales como el uso de mediciones a través de supervisores, mediciones con equipos de medición especializados entre otros.





**Respecto a la carga probatoria del resultado de las mediciones:**

Conforme a lo descrito en el último párrafo del artículo 3 del Proyecto Normativo, el resultado de las mediciones realizadas pueden ser utilizadas como prueba a lo largo del procedimiento de resolución de reclamos sobre temas de calidad. Sin embargo, no queda claro qué se entiende del término “mediciones realizadas a nivel de usuario”; por lo que, agradeceríamos confirmar el alcance de dicho término a fin de identificar si es el usuario quien realiza la medición o si, por el contrario, se trata de la medición realizada a través del equipo terminal del usuario.

Adicionalmente, dicho artículo menciona que el resultado podrá ser utilizado tanto por el abonado como por OSIPTEL (TRASU). Al respecto, no queda claro si se trata de utilizar una única medición o si, por el contrario, tanto el usuario como OSIPTEL realizarán mediciones diferenciadas; es decir, cada uno por su lado.

Informe No. 00133-DFI/2021, emitido por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSIPTEL para sustentar el Proyecto Normativo. En:

<https://www.osiptel.gob.pe/media/gpqexvkr/informe133-dfi-2021.pdf>

<sup>2</sup> Página 30 del Informe No. 00133-DFI/2021.

<sup>3</sup> Ver numeral g) del artículo 4 del Proyecto Normativo.

<sup>4</sup> Fernández Ramos, Severiano. La actividad administrativa de inspección. El régimen jurídico de la función inspectora. Biblioteca Comares de Ciencia Jurídica, Granada, 2012, p.52 y ss.

<sup>5</sup> Fernández Miguel y Mateo María (2012). Evaluación de impacto normativo en España. Presupuesto y Gasto Público 68/2012, pp.112.

<sup>6</sup> OCDE (2019). Implementación del Análisis de Impacto Regulatorio en el Gobierno Central del Perú. Capítulo 1. El análisis de impacto regulatorio en el ciclo de gobernanza regulatoria, pp. 16. En:

<https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264305809-4-es.pdf?expires=1623012373&id=id&accname=quest&checksum=05068EB060A084AF743F91E0B1184200#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20de>

**Respecto a lo comentado sobre la carga probatoria del resultado de las mediciones:**

Respecto al texto “mediciones realizadas a nivel de usuario”, cabe señalar que esto se refiere a mediciones realizadas a través del CPE o Smartphone del abonado o usuario, por el sistema de medición automatizado, enfocado a usuarios específicos.

Sobre las mediciones a que se refiere el último párrafo del artículo 3 del Proyecto Normativo, serán únicamente las realizadas por el sistema de medición automatizado.





[%20impacto%20regulatorio%20es%20una%20herramienta%20que%20si  
ve,la%20modificaci%C3%B3n%20de%20una%20preexistente.](#)

<sup>7</sup> Sección 3.1.1. del Informe Sustentatorio, pp. 10 y 11.

<sup>8</sup> Conforme lo establece el artículo 6 y 10 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 123-2014-CD/OSIPTEL.

<sup>9</sup> Conforme al literal a y b del artículo 4 del Proyecto Normativo.

<sup>10</sup> Conforme al literal c del artículo 4 del Proyecto Normativo.



## AMÉRICA MÓVIL

### (Comentarios recibidos el 18 de junio de 2021)

Con relación al artículo bajo comentario, respetuosamente tenemos a bien señalar a vuestro despacho que no es factible que un tercero pueda desplegar por sí solo alguna solución tecnológica dentro de la red de un operador sin que el mismo haya prestado su consentimiento para ello.

En ese sentido, toda solución que sea implementada deberá ser homologada previamente y se deberá evaluar el impacto de la performance de las redes.

Por otro lado, en el artículo bajo comentario se indica que las mediciones se realizarán sin afectar el uso del servicio de acceso a internet. Al respecto, luego de haber revisado la propuesta, debemos señalar que en el supuesto caso que se logre instalar medidores de velocidad automatizados en toda la base de los clientes y realizando pruebas de velocidad de manera constante, los propios usuarios afectarán sus servicios unos a otros ya que el tráfico total de los agregadores y salidas internacionales se saturaría inevitablemente.



Con relación a lo indicado por AMÉRICA MÓVIL, respecto a que un tercero pueda desplegar una solución tecnológica en la red del operador, debemos de indicar que de acuerdo a lo establecido en el artículo 13 del Reglamento General de Supervisión aprobado mediante Resolución N° 090-2015-CD/OSIPTEL, las empresas operadoras deberá ejecutar el software o programas informáticos necesarios para la verificación de la información que corresponda, así mismo, deberá de brindar todas las facilidades para ejecutar las pruebas técnicas y mediciones solicitadas con aparatos y equipos de la propia entidad supervisada, es así que el software a implementarse será desarrollado por un tercero para el OSIPTEL, y es el OSIPTEL con este software que será enviado a las empresas operadoras para que estas mismas hagan el proceso de instalación.

Debemos de precisar que el cálculo y las condiciones de medición serán definido posteriormente a nivel de un Instructivo Técnico de medición, tomando como referencia el Instructivo Técnico vigente







Asimismo, con relación al cálculo y condiciones de la medición para la evaluación de los indicadores de calidad, es fundamental que se emita el instructivo técnico indicado en el Proyecto, a fin de poder emitir comentarios al respecto.



Adicionalmente, consideramos que no es factible que las mediciones realizadas a través del sistema de medición automatizado puedan ser utilizadas como medio probatorio para los abonados con la finalidad de presentar reclamos dado que cliente puede tener un problema de conexión interno el cual interferiría con "las mediciones" y dar falsos positivos de no cumplimiento de la velocidad mínima.



para la medición de los indicadores de Internet, aprobado mediante la Resolución N°0031-2021-GG/OSIPTEL.

Con relación a la posible saturación de la red debido a pruebas de velocidad que se realicen de manera constante, debemos de indicar que si bien la instalación se hará a un porcentaje de la planta de CPE que tiene las empresas operadoras, las mediciones no se harán a todos los CPE's, sino a una muestra representativa y estadística con las consideraciones indicadas en el instructivo técnico de medición que defina posteriormente el OSIPTEL, considerando que, en esta muestras de usuarios, las mediciones se realicen cuando el usuario no esté usando el servicio para evitar que se mida de manera no idónea. Asimismo de acuerdo a las configuraciones que se hagan en el ACS se estarían tomando en consideración el espaciado de las mediciones a fin de que todas no se hagan en una misma ventana horaria y espacial, sino, por el contrario, se considere una distribución de mediciones razonable.

Asimismo con relación a que las mediciones realizadas sirvan como medio probatorio para la gestión de reclamos, debemos de indicar que, las mediciones obtenidas por el sistema de medición medirán el desempeño del servicio, desde el CPE del abonado hasta un servidor de medición usando la red del operador, por lo que se colige que el CPE del abonado está dentro de la red del operador y está bajo su control, y dichas mediciones realizadas a través de sistema automatizado capturarán las condiciones ambientales necesarias para identificar si la medición se ha realizado de manera idónea, siendo el OSIPTEL el encarado de la gestión de las mediciones. En tal sentido, las empresas operadoras contarán con pruebas objetivas que permitan identificar de manera efectiva los problemas que puedan presentar los abonados, o en su defecto descartar problemas atribuibles a éstas.





**(Comentarios adicionales recibidos el 6 de julio de 2021)**

Con relación al artículo bajo comentario, respetuosamente tenemos a bien reiterar a vuestro despacho que no es factible que un tercero pueda desplegar por sí solo alguna solución tecnológica dentro de la red de un operador sin que el mismo haya prestado su consentimiento para ello.

En ese sentido, toda solución que sea implementada deberá ser homologada previamente y se deberá evaluar el impacto de la performance de las redes.

Por otro lado, en el artículo bajo comentario se indica que las mediciones se realizarán sin afectar el uso del servicio de acceso a internet. Al respecto, luego de haber revisado la propuesta, debemos señalar que en el supuesto caso que se logre instalar medidores de velocidad automatizados en toda la base de los clientes fijos y realizando pruebas de velocidad de manera constante, los propios usuarios afectarán sus servicios unos a otros ya que el tráfico total de los agregadores y salidas internacionales se saturaría inevitablemente.

Asimismo, con relación al cálculo y condiciones de la medición para la evaluación de los indicadores de calidad, reiteramos la importancia de que se emita el instructivo técnico indicado en el Proyecto, a fin de poder emitir comentarios al respecto.

Adicionalmente, consideramos que no es factible que las mediciones realizadas a través del sistema de medición automatizado puedan ser utilizadas como medio probatorio para los abonados con la finalidad de presentar reclamos dado que un cliente puede tener un problema de conexión interno el cual interferiría con "las mediciones" y dar falsos positivos de no cumplimiento de la velocidad mínima.



**(Comentarios adicionales recibidos el 6 de julio de 2021)**

Con relación a lo indicado en relación al consumo que realizarían las mediciones a través del sistema automatizado de medición, se contemplará que las mediciones a ser realizadas no consuman datos de manera excesiva a nivel de las redes móviles, considerando criterios de distribución geográfica y temporal razonables, los cuales se definirían posteriormente en el instructivo técnico de medición. No obstante a ello, con la finalidad de estimar los costos que asumirán las empresas operadoras, en el informe de sustento de la versión final de la norma, se está considerando supuestos técnicos razonables tales como la cantidad de mediciones mínimas a realizar por centro poblado con usuarios elegidos de manera aleatoria y en diferentes franjas horarias, cantidad de centros poblados a ser medidos de manera trimestral, rangos de velocidades a ser medidos, entre otros aspectos.





Con respecto a las mediciones propuestas desde los equipos terminales de los usuarios del servicio de Internet Móvil, debemos manifestar a vuestro despacho que actualmente ya existe una herramienta de medición para smartphones y tablets la cual , según el reciente instructivo aprobado se exige garantizar que al menos el 5% de usuarios puedan realizar las mediciones de forma simultánea.



Al respecto, manifestamos nuestra preocupación sobre las implicancias que trae consigo la realización de un nivel elevado de mediciones. Al respecto, como ejemplo, la medición de un solo terminal con resultado de 50Mbps - 100Mbps, implicaría un consumo de 200MB a 500MB en un determinado periodo de medición (menos de 1 minuto). Esto quiere decir que para varias mediciones del mismo usuario el consumo de datos se elevaría perjudicando su servicio. Si a ello le sumamos que 1000 usuarios en simultaneo pudieran estar realizando dichas mediciones implicaría elevados valores de Ancho de banda del internet y consumos de datos de varios TeraBytes (TB), perjudicando con ello no solo al usuario sino a la red propia. En ese sentido, sugerimos proponer una solución que equilibre las mediciones sin usos extremos de capacidad de Ancho de banda y consumos innecesarios de datos, manteniendo las aplicaciones ya desarrolladas con el regulador como es el caso de la aplicación Mide tu velocidad así como la utilización de las sondas externas de medición de velocidad que ya han sido adquiridas por las empresas operadoras en el marco del Reglamento de Calidad vigente.



**VIETTEL**

- En el presente proyecto de norma se indica que el OSIPTEL implementara el sistema de medición automatizado, sin embargo, no se especifica el tipo de autorización que deberemos obtener del cliente antes de instalar la herramienta de medición provista por el OSIPTEL, ni el tipo



De acuerdo a lo comentado por VIETTEL, en la versión final de artículo 4, se modifica de tal manera de especificar que las empresas operadoras deberán informar a sus usuarios que, en cumplimiento del marco regulatorio, entre ellos, el Reglamento de Neutralidad de red, el Reglamento de Calidad y la norma que se aprueba referido al sistema automatizado de medición, se





de información o datos serán recolectados por sistema de medición. En tal sentido, solicitamos nos aclaren ello.

Asimismo, requerimos nos precisen si el OSIPTEL comunicará, de forma transparente, a todos los usuarios, que este sistema tendrá acceso a cierto tipo de información, ello con el fin de no atentar contra su privacidad o seguridad.

- En el presente proyecto de norma se indica que, el OSIPTEL implementara el sistema de medición automatizado a través de sus propios recursos. Sin embargo, ello no quiere decir que las empresas operadoras no incurriremos en costos para el funcionamiento del mismo.

En tal sentido, requerimos nos precisen el detalle de los costos en los que incurrirán o podrían incurrir las empresas operadoras producto de la implementación y operación del sistema de medición automatizado.



**OROCOM**

De acuerdo al primer párrafo del artículo 3 del Proyecto Normativo, se pretende implementar un sistema de medición automatizado con el fin de que OSIPTEL pueda medir el cumplimiento de los indicadores de calidad por parte de las empresas operadoras. Al respecto, respetuosamente consideramos que la implementación de un sistema de medición automatizado, tal y como se encuentra desarrollado en el presente Proyecto Normativo, carece de legalidad y razonabilidad.



recopilará información sobre los indicadores de calidad de servicio de Internet de su conexión desde el CPE y equipos terminales, indicando también que dicha recopilación bajo ninguna circunstancia, recogerá información del secreto de las telecomunicaciones del abonado o usuario, así como también dichas mediciones no descontarán datos del plan contratado del abonado y no afectará el normal uso del servicio.

Con relación al comentario de los costos que asumirán las empresas, éstas asumirán los costos de: i) la habilitación de los estándares técnicos, tales como TR-069 y TR-143 en aquellos equipos que lo soporten, ii) del desarrollo del API que capture las condiciones de medición, iii) los costos asociados al consumo y tráfico durante la realización de la medición, iv) el costo de instalación en los CPE's y terminales móviles de la herramienta de medición que desarrolle el OSIPTEL para el servicio móvil y v) los costos de energía, conectividad y hosting de equipamientos que sean necesarios ser instalado en sus redes en el caso que se requiera instalar equipamiento, asociados a la implementación y operatividad del Sistema de Medición Automatizado.

**Son iguales a los comentarios de HUGHES.**





**Respecto a la legalidad de la implementación de un sistema de medición automatizado:** De acuerdo a la Sección 4.1. del del Informe No. 00133-DFI/2021<sup>1</sup> ("**Informe Sustentatorio**"), el objetivo del Proyecto Normativo es "*optimizar la verificación de la calidad del servicio de acceso a Internet Fijo y Móvil*"<sup>2</sup>; es decir, como indicamos, verificar el cumplimiento de obligaciones asumidas por las empresas operadoras. Bajo ese contexto, consideramos importante señalar que la implementación de un sistema de medición automatizado es ilegal; ya que, no respeta los derechos de las empresas operadoras en marco al ejercicio de la potestad de supervisión e impone condiciones menos favorables a las establecidas en la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley No. 27444. De acuerdo a la norma antes mencionada, toda entidad administrativa, incluyendo OSIPTEL, debe ejercer su potestad de supervisión o fiscalización **informando de manera previa** al administrado lo siguiente: el objeto y sustento legal de la acción de supervisión, así como, el plazo estimado de duración.

Tal y como indica el segundo párrafo del artículo 3 del Proyecto Normativo, OSIPTEL propone utilizar un sistema de medición que accederá a información desde la red del operador en línea y en tiempo real<sup>3</sup>, permitiendo así la posibilidad de que OSIPTEL realice actividades de supervisión sin conocimiento de los operadores y, peor aún, sin establecer de manera previa un objeto o fin específico que sustente la acción de supervisión, vulnerando así los derechos de los administrados.

Finalmente, es importante recalcar que la potestad de supervisión se caracteriza por su carácter singular y transitorio, entendiendo que "*la verificación o comprobación que realizan las entidades deben ser finitas y no permanentes o indeterminadas*"<sup>4</sup>. Por tanto, consideramos que la propuesta de OSIPTEL no sólo deviene en ilegal al contradecir otros dispositivos normativos sino además desnaturaliza el concepto de potestad de supervisión.

**Respecto a lo comentado sobre la legalidad de la implementación de un sistema de medición automatizado:**

Cabe resaltar que las actividades relacionadas al procedimiento de supervisión a ser utilizado para la evaluación de los indicadores de calidad de servicio utilizando el sistema de medición automatizado, no es materia del Proyecto normativo, el cual contempla las obligaciones normativas específicas para implementar un sistema de medición automatizado basado en sondas embebidas. En efecto, el mismo será definido a nivel de un Instructivo Técnico posteriormente, tomando como referencia el Instructivo Técnico vigente para la medición de los indicadores de Internet, aprobado mediante la Resolución N°0031-2021-GG/OSIPTEL.

Sin perjuicio de ello, es importante resaltar que, al igual que todas las actividades de supervisión que realiza el OSIPTEL, las mediciones de los indicadores de calidad del Proyecto Normativo se encontrarán enmarcadas dentro de un expediente de supervisión, de acuerdo a la periodicidad establecida en el Reglamento de Calidad vigente y sus modificatorias, según cada indicador. Por tanto, no se considera que el Proyecto Normativo esté vulnerando los derechos de los administrados, en este caso, de las empresas operadoras.





**Respecto a la razonabilidad de la implementación de un sistema de medición automatizado:** Consideramos que el Proyecto Normativo carece de razonabilidad al no tener en cuenta el impacto de una medida tan gravosa con respecto a los operadores. Cabe enfatizar que toda obligación regulatoria impone un gravamen a la esfera jurídica del administrado; por lo que, aun cuando estamos bajo un contexto de servicios públicos, todas las normas deben ser evaluadas bajo un análisis de impacto regulatorio, entendido como *“una herramienta básica para la mejora de la regulación (que) sirve para identificar y ordenar toda la información relevante para valorar una iniciativa normativa con el fin de facilitar la toma de decisiones”*<sup>5</sup>.

Como lo indica la OCDE<sup>6</sup>, todo instrumento regulatorio debe ser planteado y/o elaborado tras un análisis previo del problema a solucionar, en la medida que sin dicha información no se tendrá certeza de la necesidad de la intervención. Al respecto, en la Sección 1 del Informe Sustentatorio se indica que el sistema de medición automatizado ha sido propuesto con miras a resolver el problema de mediciones de la calidad efectuadas en los últimos años. Luego, al definir el problema identificado, en la Sección 3 del Informe Sustentatorio se detalla que el problema de mediciones se sustenta en, al menos, seis subproblemas:

- Baja cantidad de supervisiones realizadas a la fecha, debido a falta de recursos y/o supervisores disponibles<sup>7</sup>.
- Baja participación ciudadana para la realización de mediciones.
- Alto número de reclamos por temas de calidad.
- Falta de infraestructura para realizar las mediciones.
- Falta de mecanismos que permitan la descarga de los reportes enviados por las empresas.
- Dispersión geográfica.

Como se puede advertir, en su mayoría se trata de falta de recursos y/o personal de OSIPTEL que no se abastecen para realizar las inspecciones

**Respecto a lo comentado sobre la razonabilidad de la implementación de un sistema de medición automatizado:**

Es importante señalar que la supervisión es una actividad dinámica, la cual debe enmarcarse en una mejora constante, evaluando maneras de optimizar la supervisión acorde con el desarrollo tecnológico y en aras de garantizar el bienestar del usuario, en ese sentido, a lo largo del tiempo, el OSIPTEL ha ido evolucionando en las formas de recopilar la información y/o efectuar las mediciones; así también, se ha tenido en cuenta la experiencia internacional respecto a la materia, por lo cual en el informe de sustento del proyecto de norma se realiza el análisis de las alternativas considerando, como ya se ha señalado en comentarios anteriores, lo descrito en el Anexo 2 del referido informe de sustento, en el cual se indica que el Apéndice II de la Recomendación E.812 la UIT señala que una medición basada en sondas embebidas sería la mejor opción para verificar el cumplimiento de la velocidad contratada por el usuario, toda vez que las mediciones no serían influenciadas por la conexión WI-FI, entre otros aspectos.

Es en ese sentido, que la recomendación de la UIT, experta en materias referidas a los servicios de telecomunicaciones, señala que la medición basada en sondas embebidas permitirá optimizar los mecanismos de recopilación de información y mediciones de indicadores, es específico, respecto al servicio de internet, como lo es el presente Proyecto Normativo.

Por otro lado, es importante diferenciar entre la información que obtiene y/o remite la empresa operadora, de la información obtenida por el regulador a partir de supervisiones realizadas por el mismo. Sobre el particular, si bien es cierto la información proporcionada por las empresas operadoras en el marco de cumplimiento de sus obligaciones es de vital importancia, e





necesarias a nivel nacional, por lo tanto nos genera sorpresa que la propuesta lejos de mejorar los recursos y/o personal de OSIPTEL para cumplir con su función de supervisión, establezca obligaciones a los administrados que además de generar sobrecostos, tienen como finalidad que OSIPTEL cumpla con su función de supervisión.



Por otro lado, consideramos que para la elaboración de la presente propuesta no se ha tenido en cuenta que en la actualidad el marco normativo vigente exige a las operadoras el cumplimiento de los indicadores de calidad y, además, publicar los resultados de los mismos<sup>8</sup>, situación que no depende de la participación ciudadana y además está sujeta a sanciones administrativas; por lo que, OSIPTEL sí cuenta con información actualizada respecto a las mediciones. Por tanto, lo descrito en el Informe Sustentatorio no establece una relación clara entre los problemas encontrados y la propuesta de implementar un sistema de medición automatizado.



Sin perjuicio de lo antes descrito, respetuosamente consideramos que no se ha realizado una evaluación íntegra de las alternativas viables para solucionar la baja cantidad de supervisiones realizadas por OSIPTEL. En efecto, en la Sección 5.1. del Informe Sustentatorio se plantean como alternativas únicamente las siguientes opciones: mantener la regulación actual o cambiar la regulación; sin embargo, consideramos que dichas opciones no son las únicas alternativas de solución. En efecto, se pueden plantear mejoras en el envío de la información remitida por las operadoras, incrementar el personal disponible para supervisiones, entre otros. Es claro que existe más de una alternativa para atender los problemas identificados por OSIPTEL; sin embargo, del Informe Sustentatorio no se advierte la razón de por qué dichas alternativas han sido descartadas; de hecho, no se advierte ni siquiera un análisis de las mismas. Por tanto, consideramos que no solo no existe una correlación directa entre los problemas identificados y el planteamiento de un sistema de medición automatizado como solución sino que, además, tampoco se visualiza un análisis de



OSIPTEL, como parte de sus funciones establecidas por Ley, debe monitorear y/o supervisar de manera independiente, el cumplimiento de los indicadores de calidad, así como verificar, de considerarlo necesario, la información que remita la empresa operadora, a fin de garantizar, finalmente, un servicio de calidad para el usuario.





alternativas que justifiquen la razonabilidad de la medida. Esto último es de vital importancia; ya que, si bien el quinto párrafo del artículo 3 del Proyecto Normativo indica que la implementación del sistema estará a cargo de OSIPTEL o de un tercero contratado, lo cierto es que en virtud a dicha implementación las operadoras tendrán que realizar modificaciones en sus redes<sup>9</sup> e instalar el sistema provisto<sup>10</sup>, situación que genera altos costos a los operadores; por lo que, es necesario confirmar si la medida es necesaria y razonable.

**Respecto al uso alternativo de mediciones automatizadas y supervisiones:** Conforme a lo expuesto anteriormente, del Informe Sustentatorio se entiende que la implementación de un sistema de mediciones automatizado se ha planteado justamente debido a los déficits de las supervisiones tradicionales y vigentes en la actualidad; por lo que, no queda claro el justificativo detrás de mantener el uso alternativo de ambas opciones.

**Respecto a la carga probatoria del resultado de las mediciones:** Conforme a lo descrito en el último párrafo del artículo 3 del Proyecto Normativo, el resultado de las mediciones realizadas pueden ser utilizadas como prueba a lo largo del procedimiento de resolución de reclamos sobre temas de calidad. Sin embargo, no queda claro qué se entiende del término “mediciones realizadas a nivel de usuario”; por lo que, agradeceríamos confirmar el alcance de dicho término a fin de identificar si es el usuario quien realiza la medición o si, por el contrario, se trata de la medición realizada a través del equipo terminal del usuario.

**Respecto a lo comentado sobre el uso alternativo de mediciones automatizadas y supervisiones:**

El sistema de medición automatizado será implementado de manera gradual, asimismo, debido a la pluralidad de empresas operadoras a nivel nacional que brindan el servicio de internet fijo y/o móvil, así como las consideraciones técnicas para las mediciones sobretodo del servicio de internet móvil, es importante contemplar lo establecido en el Proyecto Normativo, a fin de que el OSIPTEL pueda utilizar, de ser necesario, otras formas de medición, tales como el uso de mediciones a través de supervisores, mediciones con equipos de medición especializados, entre otros.

**Respecto a lo comentado sobre la carga probatoria del resultado de las mediciones:**

Respecto al texto “mediciones realizadas a nivel de usuario”, cabe señalar que esto se refiere a mediciones realizadas a través de CPE o Smartphone del abonado o usuario, por el sistema de medición automatizada que será gestionado por el OSIPTEL, enfocada a usuarios específicos.







Adicionalmente, dicho artículo menciona que el resultado podrá ser utilizado tanto por el abonado como por OSIPTEL (TRASU). Al respecto, no queda claro si se trata de utilizar una única medición o si, por el contrario, tanto el usuario como OSIPTEL realizarán mediciones diferenciadas; es decir, cada uno por su lado.

Informe No. 00133-DFI/2021, emitido por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSIPTEL para sustentar el Proyecto Normativo. En:

<https://www.osiptel.gob.pe/media/gpqexvkr/informe133-dfi-2021.pdf>

<sup>2</sup> Página 30 del Informe No. 00133-DFI/2021.

<sup>3</sup> Ver numeral g) del artículo 4 del Proyecto Normativo.

<sup>4</sup> Fernández Ramos, Severiano. La actividad administrativa de inspección. El régimen jurídico de la función inspectora. Biblioteca Comares de Ciencia Jurídica, Granada, 2012, p.52 y ss.

<sup>5</sup> Fernández Miguel y Mateo María (2012). Evaluación de impacto normativo en España. Presupuesto y Gasto Público 68/2012, pp.112.

<sup>6</sup> OCDE (2019). Implementación del Análisis de Impacto Regulatorio en el Gobierno Central del Perú. Capítulo 1. El análisis de impacto regulatorio en el ciclo de gobernanza regulatoria, pp. 16. En: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264305809-4-es.pdf?expires=1623012373&id=id&accname=quest&checksum=05068EB060A084AF743F91E0B1184200#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20de%20impacto%20regulatorio%20es%20una%20herramienta%20que%20si%20ve,la%20modificaci%C3%B3n%20de%20una%20preexistente.>

<sup>7</sup> Sección 3.1.1. del Informe Sustentatorio, pp. 10 y 11.

<sup>8</sup> Conforme lo establece el artículo 6 y 10 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 123-2014-CD/OSIPTEL.

<sup>9</sup> Conforme al literal a y b del artículo 4 del Proyecto Normativo.

<sup>10</sup> Conforme al literal c del artículo 4 del Proyecto Normativo.

Sobre las mediciones a que se refiere el último párrafo del artículo 3 del Proyecto Normativo, serán únicamente las realizadas por el sistema de medición automatizado.





### INTERNEXA

En relación a esta propuesta normativa, consideramos que, es acertado el proceso de automatización del sistema de medición remota de la calidad del servicio pues permitirá incrementar la capacidad y eficacia de la función supervisora del organismo regulador.

Sin perjuicio de ello, es importante considerar que, si bien existe la necesidad de acceso a herramientas informáticas que permitan realizar la medición de calidad de los servicios de manera más eficiente, permitiéndoles el acceso a OSIPTEL, las medidas destinadas a lograr dicho objetivo deben ser implementadas respetando determinados aspectos fundamentales para salvaguardar los derechos de los usuarios y/o abonados. En ese sentido consideramos de vital importancia que se establezca de manera expresa qué entidades tendrán acceso a los reportes de las mediciones que realice el organismo regulador, estos reportes de medición ¿tendrán carácter público? ¿los podrán ver otros operadores? ¿Cuál será el proceso de publicación de dichos reportes?

Asimismo, en salvaguarda de la información del usuario consideramos importante que para el acceso a las plataformas de medición de variables de calidad y/o SLAs de los clientes de un operador, el ente regulador suscriba un NDA con cada operador, con las correspondientes penalidades en caso de divulgar información no autorizada en la industria. En la misma línea, se propone que el organismo regulador informe oportunamente al operador el calendario, días y horas específicas, durante los cuales estará recolectando mediciones. De tal forma que el operador esté atento a cualquier conflicto que puedan causar estas medidas dentro de su red y CPEs. Así como cantidad de abonados bajo prueba, funcionarios del ente regulador conectados, etc.

Por último, agradeceríamos aclarar quién será el responsable de la cyber seguridad de esta plataforma de medición automatizada. Así como quién

En atención al comentario realizado por la empresa operadora, en la versión final del artículo 4, se modifica de tal manera de especificar que las empresas operadoras deberán informar a sus usuarios que, en cumplimiento del marco regulatorio, entre ellos, el Reglamento de Neutralidad de red, el Reglamento de Calidad y la norma que se aprueba referido al sistema automatizado de medición, se recopilará información sobre los indicadores de calidad de servicio de Internet de su conexión desde el CPE y equipos terminales, indicando también que dicha recopilación bajo ninguna circunstancia, recogerá información del secreto de las telecomunicaciones del abonado o usuario, así como también dichas mediciones no descontarán datos del plan contratado del abonado y no afectará el normal uso del servicio.

Asimismo, se contempla que únicamente el OSIPTEL, y/o tercero autorizado por éste, tendrá acceso a los reportes de las mediciones efectuadas, los cuales se encontrarán enmarcados en un expediente de supervisión y tendrán el tratamiento que les corresponda según el marco normativo vigente.

Cabe señalar que, como parte del servicio de implementación y operación del sistema de medición automatizado, se deberá mantener la confidencialidad de la información y proteger los datos personales almacenados en el Sistema de Medición Automatizado en virtud de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento; asimismo, dicha información sólo podrá ser utilizada para los fines establecidos por el OSIPTEL. Adicionalmente, se tiene contemplado que el tercero autorizado por OSIPTEL, suscribirá un Acuerdo de Confidencialidad con el regulador, respecto a toda la información confidencial de los usuarios del servicio de internet fijo y móvil.





asumiría los costos de la seguridad requerida. Ejemplo: algún FireWall o peor aún, ataques que puedan provenir por la plataforma de gestión de medición de calidad

Es importante precisar que únicamente el que interactuará con los CPE's y/o red de la empresa operadora será el sistema de medición automatizado, siendo que los funcionarios del regulador podrán conectarse a dicho sistema y/o las plataformas habilitadas específicamente para dicho fin.

Por otro lado, como se ha señalado precedentemente, cabe señalar que la información respecto a las mediciones que recopilará el sistema de medición automatizado, se enmarcará bajo expedientes de supervisión, para lo cual se tendrán las mismas prerrogativas respecto al tratamiento de la información que todas las empresas operadoras bien conocen, por lo cual no se considera necesario que el OSIPTEL suscriba acuerdos de confidencialidad con cada operador.

Con respecto a la seguridad del sistema de medición automatizado, es importante señalar que los costos de la plataforma del sistema de medición automatizado en lo que comprende a los servidores de medición, almacenamiento, base de datos, servidor ACS, hardware de seguridad y demás nodos de red necesarios para la correcta implementación y operación del servicio, serán asumidos por el OSIPTEL, y contarán con todos los estándares de seguridad y protección ante vulnerabilidades ampliamente reconocidas en la industria, lo cual garantizará una fiable implementación y operación del sistema de medición automatizado.

**TELEFÓNICA**





Su Despacho propone que se modifique el procedimiento de supervisión de la calidad del servicio de acceso a internet fijo y móvil, sin embargo, para su desarrollo se requiere mayor precisión sobre los siguientes puntos:

1. Se requiere conocer preliminarmente las especificaciones del sistema y /o software que se instalaría en los equipos de los clientes del servicio de acceso a internet fijo y móvil.
2. Es necesario incluir un cronograma de adaptación de la red y pruebas de compatibilidad que detecten:
  - a. Posible degradaciones de performance,
  - b. Compatibilidad de equipamiento y
  - c. Bugs de seguridad.
3. En el caso de las pruebas realizadas en la red móvil, la aplicabilidad presenta desafíos sobre los que no se tiene claro su solución:
  - a. Que la prueba se deba realizar en exteriores,
  - b. Compatibilidad de bandas y features,
  - c. Procedimiento de selección de la representatividad de la muestra en tanto las combinaciones de las variables del tipo del terminal (bandas, sistema operativo, fabricante, uso, etc.) son muy extensas.
  - d. Factores de corrección que homologuen el resultado de las mediciones del aplicativo embebido con las pruebas adhoc actualmente ejecutadas.
  - e. Desinstalación voluntaria por parte del usuario de la app de medición de velocidad.

Consideramos pues, que al no tener suficiente información sobre el sistema de medición no se pueden hacer las evaluaciones previas sobre los impactos económicos, técnicos y especialmente de la capacidad de red con la que se debe contar para realizar las mediciones de esta manera.

El proyecto normativo, contempla las obligaciones normativas específicas para implementar un sistema de medición automatizado basado en sondas embebidas. El procedimiento de supervisión a ser utilizado para la evaluación de los indicadores de calidad de servicio utilizando dicho sistema no es materia del proyecto de norma. En efecto, el mismo será definido posteriormente a nivel de un Instructivo Técnico de Medición, tomando como referencia el Instructivo Técnico vigente para la medición de los indicadores de Internet, aprobado mediante la Resolución N°0031-2021-GG/OSIPTEL.

Las especificaciones técnicas del sistema a implementar, de manera general, han sido expuestos en el informe de sustento del proyecto de norma, en lo que refiere a que dicho sistema estará basado en una solución de sondas embebidas, que permita realizar mediciones desde los routers y smartphones de los usuarios del servicio de Internet Fijo y Móvil, considerando estándares técnicos tales como el TR-069 y TR-143 para la medición del servicio de Internet Fijo, y soluciones tecnológicas equivalentes para el servicio de Internet Móvil, tales como el uso de SDK's. Es preciso indicar que dichas soluciones deben de permitir capturar la mayor cantidad de condiciones ambientales de medición para caracterizar de la mejor manera la medición realizada por el sistema. La información de las condiciones ambientales que el sistema deberá recopilar durante las mediciones, se han detallado en la propuesta de instructivo técnico aprobado mediante la Resolución N°00187-2021-GG/OSIPTEL. Sobre la base de dichas condiciones ambientales, será posible establecer condiciones y filtros para asegurar que se evalúen aquellas mediciones que se consideradas válidas y capturas en condiciones idóneas.

Como parte del proceso de implementación del sistema automatizado de medición, se contemplará periodos de pruebas de





Por otro lado, tampoco podríamos hacer comentarios sobre posibles plazos de implementación necesarios dado que no es posible de estimar sin la información necesaria.

sistema con las redes de las empresas operadoras, tanto para la red fija como para la red móvil.

En el instructivo técnico que defina la metodología de supervisión de los indicadores de calidad del servicio de Internet a través del sistema de medición automatizado, el cual será desarrollado posteriormente, se indicarán los criterios por los cuales se considera que una medición ha sido capturada de manera idónea. Dichos criterios podrán ser puestos a comentarios del sector para contar con las sugerencias técnicas de las empresas operadoras. Los criterios a considerarse para el servicio de Internet Móvil podrán comprender aspectos tales como: a) la ubicación georreferenciada de las mediciones, b) los niveles de intensidad de señal, c) los niveles de interferencia, d) el tipo de tecnología medida (2G, 3G, 4G, WIFI), entre otros.

Con respecto a que no se tiene suficiente información para poder estimar los impactos técnicos y económicos de la implementación del sistema de medición automatizado, es preciso indicar que actualmente, el vigente instructivo técnico de medición del servicio de acceso a Internet aprobado a través de la Resolución N°031-2021-GG/OSIPTEL, contempla las condiciones de supervisión del servicio de acceso a Internet que viene siendo utilizado por el OSIPTEL a la fecha, en el cual se define las especificaciones técnicas, para el diseño muestral referida a la cantidad de mediciones, conexiones a medir, entre otros aspectos relevantes que bien podrían ser utilizados como referencia para el análisis a ser realizado por las empresas operadoras, por lo que no se considera que las empresas no hayan tenido información suficiente para estimar los impactos técnicos y económicos del proyecto de norma propuesta.



**Artículo del Proyecto para comentarios**

**Versión Final del artículo**



**Artículo 4.- De las obligaciones a las empresas operadoras para la implementación y operatividad del sistema de medición automatizado a ser desplegado por el OSIPTEL**

Para la implementación y operatividad del sistema de medición automatizado a ser desplegado por el OSIPTEL, las empresas operadoras deberán:

- a. Habilitar en sus redes, los estándares técnicos que permitan realizar mediciones remotas y sin la intervención del usuario, desde los modelos de CPEs que posean al menos 10,000 conexiones activas, y que permiten brindar el servicio de Internet Fijo Alámbrico o Inalámbrico.
- b. Habilitar en sus redes, los estándares técnicos que permitan realizar mediciones remotas y sin la intervención del usuario, para modelos de CPEs con menos de 10,000 usuarios, en caso sea requerido por el OSIPTEL.
- c. Instalar la herramienta de medición que sea provista por el OSIPTEL, en los CPEs que permitan brindar el servicio de Internet Fijo Alámbrico o Inalámbrico, con la finalidad de que se realicen mediciones remotas y sin la intervención del usuario.
- d. Instalar la herramienta de medición que sea provista por el OSIPTEL, de manera remota, en los aplicativos móviles de gestión de usuario de la empresa operadora, disponible para los sistemas operativos que agrupen al menos el noventa y ocho (98%) del mercado, con la finalidad de que se puedan realizar mediciones remotas, y en segundo plano.
- e. No descontar del plan de datos contratado por los abonados del servicio de Internet Fijo y Móvil, el tráfico cursado a través de la herramienta del sistema de medición automatizado.
- f. Remitir el Registro de Abonados del servicio de Internet Fijo y Móvil al OSIPTEL, para el correcto funcionamiento del sistema de medición automatizado, de acuerdo a lo indicado en el instructivo técnico a ser definido por el OSIPTEL.

**Artículo 4.- De las obligaciones de las empresas operadoras para la implementación y operatividad del sistema de medición automatizado**

Para la implementación y operatividad del sistema de medición automatizado a ser desplegado por el OSIPTEL, las empresas operadoras deberán:

- a. Habilitar en sus redes, los estándares técnicos que permitan realizar mediciones remotas y sin la intervención del usuario, desde los modelos de CPEs que comercialicen, que posean al menos 10,000 conexiones activas, y que permitan brindar el servicio de Internet Fijo Alámbrico o Inalámbrico, excluyendo a los modelos de CPE que brindan el servicio de acceso a Internet Fijo a través de tecnología de acceso satelital.
- b. Habilitar en sus redes, los estándares técnicos que permitan realizar mediciones remotas y sin la intervención del usuario, para modelos de CPEs que comercialicen, con menos de 10,000 conexiones activas o que correspondan al servicio de acceso a Internet Fijo prestado a través de tecnología de acceso satelital, en caso sea requerido por el OSIPTEL.
- c. Instalar la herramienta de medición que sea provista por el OSIPTEL, en los CPEs que comercialicen y que permitan brindar el servicio de Internet Fijo Alámbrico o Inalámbrico, con la finalidad de que se realicen mediciones remotas y sin la intervención del usuario, debiendo brindar las facilidades técnicas necesarias para dicho fin, tales como la atención de las coordinaciones, entrega de información, gestión de pruebas, adecuaciones de red o a nivel de equipos terminales, entre otros.
- d. Instalar la herramienta de medición que sea provista por el OSIPTEL, de manera remota, en los aplicativos móviles de gestión de usuario de la empresa operadora, disponible





g. Brindar las facilidades técnicas al OSIPTEL y realizar las adecuaciones de red necesarias, las cuales involucran la instalación remota de un API en los CPEs para el caso del servicio de Internet Fijo u otra solución equivalente para el servicio de Internet Móvil, que permitan que el sistema de medición automatizado recopile, en línea y en tiempo real, la información de las condiciones ambientales de medición de acuerdo a lo indicado en el instructivo técnico a ser definido por el OSIPTEL.

h. Brindar las facilidades técnicas complementarias que sean necesarias para la correcta implementación y operación del sistema de medición automatizado a ser desplegado por el OSIPTEL, en los plazos que el regulador defina.

para los sistemas operativos que agrupen al menos el noventa y ocho (98%) por ciento del mercado, con la finalidad que se puedan realizar mediciones remotas, y en segundo plano; debiendo brindar las facilidades necesarias para dicho fin, tales como la atención de las coordinaciones técnicas, entregas de información, gestión de pruebas, adecuaciones de red o a nivel de equipos terminales, entre otros.

e. No descontar del plan de datos contratado por los abonados del servicio de Internet Fijo y Móvil, el tráfico cursado de las mediciones realizadas de forma automática a través del sistema de medición automatizado, asumiendo los costos de dicho tráfico.

f. Remitir, a través de medios informáticos automatizados, el Registro de Abonados del servicio de Internet Fijo y Móvil al OSIPTEL, para el correcto funcionamiento del sistema de medición automatizado, de acuerdo a lo indicado en el instructivo técnico a ser definido por el OSIPTEL, debiendo brindar las facilidades necesarias para dicho fin, tales como la atención de las coordinaciones técnicas, entregas de información, gestión de pruebas, adecuaciones de red o a nivel de equipos terminales, entre otros.

g. Brindar las facilidades técnicas al OSIPTEL tales como la atención de las coordinaciones técnicas, entrega de información, gestión de pruebas, adecuaciones de red o a nivel de equipos terminales que sean solicitadas, entre otros, así como la instalación remota de un API en los CPEs para el caso del servicio de Internet Fijo Alámbrico e Inalámbrico - excluyendo a los modelos de CPE que brindan el servicio de acceso a Internet Fijo a través de tecnología de acceso satelital - u otra solución equivalente para el servicio de Internet Móvil, que permitan al sistema de medición automatizado recopilar, en línea y en tiempo real,





la información de las condiciones ambientales de medición de acuerdo a lo indicado en el instructivo técnico a ser definido por el OSIPTEL. Excepcionalmente, en caso el OSIPTEL lo estime necesario, podrá solicitar el cumplimiento de la presente obligación, para los modelos de CPEs que permitan el servicio de acceso a Internet vía tecnología de acceso satelital.

- h. Brindar las facilidades técnicas complementarias tales como la atención de las coordinaciones técnicas, entrega de información, gestión de pruebas, adecuaciones de red o a nivel de equipos terminales, instalación en sus redes del equipamiento del sistema automatizado de medición que sea provisto por el OSIPTEL debiendo éstas asumir los costos de conectividad y funcionamiento (alojamiento y energía), entre otros aspectos, que sean necesarias para la correcta implementación y operación del sistema de medición automatizado, en los plazos que el OSIPTEL defina.
- i. Informar a los abonados del servicio de Internet Fijo y Móvil, que en el marco del cumplimiento de la presente Norma:
  - Se instalará en los CPEs y equipos terminales móviles, los estándares técnicos y herramientas de medición dispuestas por OSIPTEL, que permitan realizar mediciones de los indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet de manera remota
  - Recabar información relacionada al plan contratado del abonado que permita realizar las mediciones y e cálculo de dichos indicadores;
  - El tráfico de dichas mediciones, no se descontará del plan contratado por el abonado, y no afectarán e desempeño del servicio.







--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bajo ninguna circunstancia se recopilará información protegida por la garantía del secreto de telecomunicaciones de los abonados.</li> </ul> <p>Dicha información deberá ser comunicada a los abonados del servicio de Internet Fijo y Móvil mediante cualquiera de las siguientes vías: mensaje de texto (SMS), correo electrónico, llamada telefónica o el recibo del servicio, debiendo resguardar los registros e información necesaria que acrediten dicha comunicación. Adicionalmente, dicha información deberá ser publicada en la sección Neutralidad de Red, en la página web de la empresa operadora, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 6 del Reglamento de Neutralidad de Red, referido a acciones relativas a la configuración de equipos terminales.</p>
--	--

**Comentarios recibidos**

**Posición del OSIPTEL**

**HUGHES**

**Respecto a lo comentado para el inciso a)**

**Respecto del literal a. del presente artículo.** Consideramos que de la redacción solo estarían incluidas los CPEs con conexiones activas y que permitan brindar el servicio de internet superiores o iguales a 10,000, excluyendo a las de menor cantidad de conexiones activas. En ese sentido, muy respetuosamente solicitamos aclarar el literal a. del artículo 4, respecto de las obligaciones a las que estarían sujetas, si hubiera, los modelos de CPEs con menos de 10,000 conexiones activas.

Sobre lo comentado, las obligaciones establecidas para los CPE's con menos de 10,000 usuarios se encuentran en el inciso b) del artículo 4 del Proyecto Normativo. Asimismo, dado el análisis realizado por el regulador, se hace la precisión en la versión final de la norma que dicha obligación no es aplicable a aquellos CPE's que presten el servicio de Internet Fijo a través de la tecnología satelital y será sobre conexiones activas.

**Respecto del literal b. del presente artículo.** En el presente literal, se hace referencia a CPEs con menos de 10,000 usuarios. Al respecto, agradeceríamos confirmar si dicha referencia equivale a 10,000 conexiones activas a fin de entender si el presente literal complementa lo regulado en el literal a. anterior o si, por el contrario, regula un supuesto

**Respecto a lo comentado para el inciso b)**

En atención al comentario de la empresa, se precisa que lo contemplado en el inciso b) corresponde a "modelos de CPE's con menos de 10,000 conexiones activas", lo cual será precisado en la





distinto. Sin perjuicio de ello, consideramos que si bien el OSIPTEL podría solicitar, entre otros, la habilitación de redes para modelos de CPEs con menos de 10,000 usuarios, no queda claro cuál sería el criterio que emplearía para adoptar dicha decisión, dejándose a la discrecionalidad del ente regulador, cuando debiera ser reglada. En ese sentido, muy respetuosamente solicitamos aclarar el literal b. del artículo 4, a fin explicar cuál sería el criterio empleado por el OSIPTEL para el requerimiento de habilitación de redes para CPEs con menos de 10,000 usuarios. Esto es de vital importancia; ya que, cualquier adecuación y/o habilitación de redes requiere de un tiempo de planeación técnica y presupuestaria.

**Respecto del literal e. del presente artículo.** Si bien el tráfico de datos cursado a través de la herramienta del sistema de medición automatizado no deberá ser descontado del plan de datos contratado por los abonados, no quedaría claro respecto de quien asumiría el costo del tráfico de dichos datos. En ese sentido, muy respetuosamente solicitamos aclarar respecto de quién asumiría los costos del tráfico de datos cursado a través de la herramienta del sistema de medición automatizado.

versión final de la norma. Asimismo, se precisa que el numeral b) también será aplicable para aquellos CPEs que presten el servicio de Internet Fijo a través de tecnología satelital.

Respecto al comentario sobre el criterio empleado por el OSIPTEL para el requerimiento de habilitación de redes para CPE's con menos de 10,000 usuarios, es preciso señalar que de la información remitida por las principales empresas operadoras del servicio de Internet Fijo, más del 95% de las conexiones activas de su planta se encontraban agregadas en aquellos modelos de CPE's con más de 10,000 conexiones activas, por lo que se consideró razonable tomar dicho umbral para definir dicha obligación. Cabe resaltar que en una primera etapa de funcionamiento del sistema de medición automatizado, se deberán habilitar los CPE's con igual o mayor a 10,000 conexiones activas de acuerdo a lo establecido en el inciso a) del artículo 4 de la versión final de la norma, siendo que, posteriormente y según la experiencia enmarcada en torno a dicho inciso a), y de considerarlo conveniente, el OSIPTEL podrá requerir lo establecido en el inciso b), para cuyo cumplimiento las empresas operadoras tendrán el plazo establecido en la Segunda Disposición Complementaria final del Proyecto Normativo, correspondiente a "90 días calendario contados a partir del día hábil siguiente del requerimiento formal del OSIPTEL".

**Respecto a lo comentado para el inciso e)**

Sobre el particular, se precisa que dicha obligación contempla que las empresas operadoras deberán asumir el costo del tráfico.





**Respecto del literal f. del presente artículo.** De acuerdo al artículo 11 de las Condiciones de Uso, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 138-2012-CD/OSIPTEL, actualmente ya existe una obligación de las operadoras de mantener un registro actualizado de sus abonados. Al respecto, agradeceremos nos puedan confirmar si el registro mencionado en el literal f del artículo 4 del Proyecto Normativo se refiere al mismo registro contemplado en las Condiciones de Uso o si, por el contrario, las operadoras deberán utilizar un registro independiente para cumplir con la obligación establecida en el presente literal.

**Respecto del literal h. del presente artículo.** En el presente literal, se establece la obligación de las empresas operadoras de implementar facilidades técnicas complementarias; sin embargo, no queda claro si las mismas serán establecidas mediante un lineamiento o instructivo técnico general o si, por el contrario, será comunicado por OSIPTEL a través de algún oficio a cada empresa operadora. En cualquiera de los supuestos, consideramos importante conocer de antemano los criterios que OSIPTEL utilizará para el requerimiento de facilidades técnicas adicionales; ya que, las mismas no pueden ser establecidas de manera discrecional.

**Respecto a lo comentado para el inciso f)**

La obligación establecida en el inciso f) del artículo 4 del Proyecto Normativo, corresponde a un Registro de Abonados distinto al señalado en el artículo 11 del TUE de las Condiciones de Uso aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias. En ese sentido, los criterios técnicos y los campos a ser considerados para el envío del Registro de Abonados del servicio de Internet Fijo y Móvil propuesto en el numeral f) del artículo 4 del Proyecto Normativo, se detallan en el proyecto de instructivo técnico aprobado para comentarios mediante la Resolución N° 00187-2021-GG/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano el 8 de junio de 2021 y en la página web del OSIPTEL, accesible a través del siguiente enlace:

<https://www.osiptel.gob.pe/media/hgrgk24s/resol187-2021-gg-proyecto-instructivo-tecnico.pdf>

**Respecto a lo comentado para el inciso h)**

Al respecto, las facilidades técnicas complementarias a las que se hacen referencia en el inciso h), se desarrollaron en la exposición de motivos del proyecto de norma, tal como se muestra a continuación:

*“En el marco de dicha obligación, el OSIPTEL podrá requerir a las empresas operadoras, ya sea en la fase de implementación u operación del sistema de medición automatizado, que a nivel de sus redes, brinden las facilidades técnicas complementarias que se estimen necesarias, para la correcta operatividad del sistema, tales como la habilitación de*





*estándares técnicos complementarios, instalación de la herramienta de medición brindada por el OSIPTEL para la medición remota del servicio de Internet Móvil en otros aplicativos desarrollados por las empresas operadoras para sus usuarios, atención de requerimientos de información complementarios relativos a la operatividad del sistema de medición automatizado, entre otros.”*

Sin perjuicio de ello, y para mayor entendimiento, se precisará que el término “facilidades técnicas complementarias” referido en el inciso h) del artículo 4 del Proyecto Normativo, se refiere a todas aquellas coordinaciones, implementaciones, y adecuaciones que deban de ser realizadas por las empresas operadoras de manera complementaria para la correcta implementación y operatividad del sistema de medición automatizado. Asimismo, se precisa que también contempla la instalación en las redes de las empresas operadoras del equipamiento del sistema automatizado de medición que sea provisto por OSIPTEL debiendo estas asumir los costos de conectividad y funcionamiento (alojamiento y energía). Tanto en la versión final de la norma, como en su exposición de motivos, se realiza dicha precisión.



**AMÉRICA MÓVIL**



**(Comentarios recibidos el 18 de junio de 2021)**

Respecto de los incisos "a y "c" del artículo bajo comentario debemos manifestar que debido a limitaciones de hardware y software de los routers (CPEs de los clientes) no es posible instalar la herramienta de solución solicitada y, adicionalmente, dichos equipos tampoco soportan los estándares técnicos requeridos.

Para ello, se tendrían que diseñar nuevos equipos CPE especiales --con la consiguiente intervención de los fabricantes-- dado que en la actualidad todavía existen routers operativos y funcionales que pueden llegar a tener una antigüedad de hasta doce (12) años.

Asimismo, en el supuesto caso que se logre instalar un software como el previsto en el Proyecto en los dispositivos de los clientes, la determinación de existencia de una "falla" debe seguir primero un procedimiento regular de reclamo y solución física con desplazamiento a campo, debido a que la medición por smartphone se ve afectada por factores externos como la congestión del medio, tecnología del dispositivo del cliente y los niveles de señal, entre otros.

Por otro lado, es importante que se defina claramente la cantidad de muestras que serán tomadas así como el lugar (la unidad mínima que tenemos es el nodo). Los elementos de red asociados a lugar de la casa de los clientes deben de ser validados previamente antes de medir para eliminar factores externos que puedan afectar la misma.

Estimamos importante que la norma que finalmente se apruebe amplíe el horario de las muestras a tomar desde las 06:00 horas o durante 24 horas si es posible, y que el muestreo considere el promedio diario y no solamente de la hora pico, con un cumplimiento al 90%.

Con relación a lo indicado por AMÉRICA MÓVIL, debemos de indicar que la solicitud de habilitación de los estándares hace referencia a los estándares TR-069 y TR-143, en aquellos CPE's que admiten esta funcionalidad a nivel de Hardware y que por temas de licencia o escenario similar no ha sido habilitado por el proveedor de equipos.

Con relación a lo indicado en el caso de encontrarse un problema en la prestación del servicio, el operador podrá realizar las mejoras a través de los mecanismos establecidos en los "Compromisos de Mejora" , así mismo debemos entender que, la congestión del medio está bajo el control de la empresa operadora ya que es la encargada de la optimización de su sistema, debiendo de cumplir con lo garantizado a los abonados; con relación al nivel de señal se utilizará solo los que estén dentro del área de cobertura declarada por la empresa operadora, y con relación al tecnología del tipo de terminal se utilizaran los terminales que los propios usuarios utilizan para acceder a la red del operador.

En lo referido a los horarios a tomar en cuenta para la realización de las mediciones, se tomará de lo establecido en el actual Reglamento General de Calidad, Resolución 129-2020-CD/OSIPTEL y en lo que se disponga en el instructivo de medición correspondiente.

Con relación a lo indicado en el inciso "e", el ancho de banda (BW) que consumirá cada prueba, expresado en Mbps, dependerá de la conexión contratada y efectivamente brindada por el operador a abonado medido, por lo que el consumo de dichas pruebas, no debe impactar en el dimensionamiento de la red de la empresa operadora, toda vez que reflejaran la calidad ofrecida a sus usuarios. Con respecto al consumo del tráfico expresado en Megabytes, producto de las pruebas a ser realizadas a través de





Finalmente, con relación al inciso "e" es importante señalar que las pruebas que se realizan hacen crecer exponencialmente el consumo de datos afectando al cliente y a la red del operador y, por consecuencia, a todos los demás clientes, lo cual implicaría un aumento en las tarifas para soportarlo ya que sería un comportamiento no típico de datos de internet, dado que el Proyecto contempla que el operador asuma este costo al no descontar del plan de datos contratado por los abonados el tráfico cursado a través de la herramienta del sistema de medición automatizado.

**(Comentarios adicionales recibidos el 6 de julio de 2021)**

**Literales a y c**

Conforme manifestamos en nuestros comentarios iniciales debemos señalar que debido a limitaciones de hardware y software de los routers (CPEs de los clientes) no es posible instalar la herramienta de solución solicitada y, adicionalmente, dichos equipos tampoco soportan los estándares técnicos requeridos.

Para ello, se tendrían que diseñar nuevos equipos CPE especiales -con la consiguiente intervención de los fabricantes-- dado que en la actualidad

sistema automatizado de medición, se contemplará que las mediciones a ser realizadas no consuman datos de manera excesiva a nivel de las redes fijas y/o móviles, considerando criterios de distribución geográfica y temporal razonables, los cuales se definirían en el instructivo técnico de medición a ser definido posteriormente. No obstante a ello, con la finalidad de estimar los costos que asumirían las empresas operadoras, en el informe de sustento de la versión final de la norma, se está considerando supuestos técnicos razonables tales como la cantidad de mediciones mínimas a realizar por centro poblado con usuarios elegidos de manera aleatoria y en diferentes franjas horarias, cantidad de centros poblados medidos, rango de velocidades a ser medidas, entre otros aspectos.

Debemos de precisar que el cálculo y las condiciones de medición serán definido posteriormente a nivel de un Instructivo Técnico de medición, tomando como referencia el Instructivo Técnico vigente para la medición de los indicadores de Internet, aprobado mediante la Resolución N°0031-2021-GG/OSIPTEL.

**(Comentarios adicionales recibidos el 6 de julio de 2021)**

Con relación al literal d), debemos de indicar que el proceso de instalación de la funcionalidad móvil seguirá las mismas pautas que se tiene al instalar un aplicativo nuevo o en las librerías de actualización de algún aplicativo que ya pudiera estar usando e abonado, asimismo, en la versión final del artículo 4, se modifica de tal manera de especificar que las empresas operadoras deberán informar a sus usuarios que en cumplimiento del marco regulatorio, se recopilará información sobre los indicadores de calidad de servicio de Internet de su conexión de acuerdo a lo señalado en el Reglamento de Calidad, y que dicha recopilación bajo ninguna





todavía existen routers operativos y funcionales que pueden llegar a tener una antigüedad de hasta doce (12) años.

Asimismo, en el supuesto caso que se logre instalar un software como el previsto en el Proyecto en los dispositivos de los clientes, la determinación de existencia de una "falla" debe seguir primero un procedimiento regular de reclamo y solución física con desplazamiento a campo, debido a que la medición por smartphone se ve afectada por factores externos como la congestión del medio, tecnología del dispositivo del cliente y los niveles de señal, entre otros.

Por otro lado, es importante que se defina claramente la cantidad de muestras que serán tomadas así como el lugar (la unidad mínima que tenemos es el nodo). Los elementos de red asociados a lugar de la casa de los clientes deben de ser validados previamente antes de medir para eliminar factores externos que puedan afectar la misma.

Estimamos importante que la norma que finalmente se apruebe amplíe el horario de las muestras a tomar desde las 06:00 horas o durante 24 horas si es posible, y que el muestreo considere el promedio diario y no solamente de la hora pico, con un cumplimiento al 90%.

**Literal d**

Con relación al literal bajo comentario debemos manifestar a vuestro despacho que un equipo terminal móvil, a diferencia de un CPE, es propiedad del cliente por lo cual la instalación de cualquier tipo de herramienta de medición en dicho equipo debe contar con su consentimiento. Asimismo, en caso el regulador implemente un aplicativo móvil y dicha aplicación se encuentre disponible para descarga a través de la playstore debería depender del usuario si lo descarga o no, dado que toda aplicación consume memoria, capacidad de proceso y batería, razón

circunstancia, recopilará información del secreto de telecomunicaciones del usuario.

Con relación a los servidores de medición estos estarán alojados de manera física de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento General de Calidad y en la presente norma, pudiendo instalarse en algún punto definido por el OSIPTEL fuera de las redes de las empresas operadoras, o por el contrario, en algún punto dentro de la red de la empresa operadora.





por la cual no recomendamos una instalación por defecto y debería dejarse a elección del usuario dicha instalación .

Por otro lado, es importante considerar que muchos de los terminales móviles que utilizan nuestros usuarios no son adquiridos en nuestras tiendas o son adquiridos directamente de los fabricantes por lo que no son homologados por nuestra representada.

Finalmente, consideramos necesario contar con un plazo mínimo de 12 meses para adecuar nuestros sistemas a la normativa propuesta y al mismo tiempo esta no debería aplicarse a los terminales que ya se encuentren activados y/o en proceso de activación.

#### Literal e

Finalmente, con relación al inciso "e" es importante reiterar que las pruebas que se realizan hacen crecer exponencialmente el consumo de datos afectando al cliente y a la red del operador y, por consecuencia, a todos los demás clientes, lo cual implicaría un aumento en las tarifas para soportarlo ya que sería un comportamiento no típico de datos de internet, dado que el Proyecto contempla que el operador asuma este costo al no descontar del plan de datos contratado por los abonados el tráfico cursado a través de la herramienta del sistema de medición automatizado.

Por otro lado, para no tarificar este tráfico, se requiere OSIPTEL proporcione la Dirección IP del Servidor donde se aloja el medidor de velocidad. No se debe usar servidores en la nube donde las direcciones IP son compartidas por varios servicios ya que habría casos de fraude.







**ENTEL**

Al respecto, consideramos importante realizar las siguientes precisiones y comentarios de lo propuesto en algunos de los literales del artículo 4° del Proyecto:

**c) Instalar la herramienta de medición que sea provista por el OSIPTEL, en los CPEs que permitan brindar el Servicio de Internet Fijo Alámbrico o Inalámbrico, con la finalidad de que se realicen mediciones remotas y sin la intervención del usuario**

Sobre el particular, transmitimos nuestra preocupación respecto a la instalación de la herramienta de medición en los CPEs de los usuarios del servicio de internet fijo, sin contar con una autorización expresa por parte de los mismos o por lo menos, sin la transparencia de dicha información hacia los clientes. Debemos tener en cuenta que, en el contexto por el que atravesamos actualmente, es comprensible que el usuario pueda exigir obtener información y clarificar dudas respecto a qué información podrá tener acceso el OSIPTEL en el marco de las acciones de monitoreo de la calidad del servicio.

En ese sentido, proponemos que se le informe al usuario - a fin de poder evitar una asimetría de información mayor a la existente – que, en cumplimiento del marco regulatorio y con fines de acciones de monitoreo por parte del OSIPTEL, las empresas operadoras nos vemos en la obligación de instalar la herramienta de medición propuesta por el Regulador en sus CPEs correspondientes, la cual no recopilará bajo ninguna circunstancia información personal del usuario o información ajena a la información de la red que permita realizar mediciones relacionadas con la calidad del servicio brindado.

**Respecto a lo comentado para el inciso c)**

En atención al comentario realizado por la empresa operadora, en la versión final del artículo 4, se modifica de tal manera de especificar que las empresas operadoras deberán informar a sus usuarios que, en cumplimiento del marco regulatorio, entre ellos, el Reglamento de Neutralidad de red, el Reglamento de Calidad y la norma que se aprueba referido al sistema automatizado de medición, se recopilará información sobre los indicadores de calidad de servicio de Internet de su conexión desde el CPE y equipos terminales, indicando también que dicha recopilación bajo ninguna circunstancia, recogerá información del secreto de las telecomunicaciones del abonado o usuario, así como también dichas mediciones no descontarán datos del plan contratado del abonado y no afectará el normal uso del servicio.





Finalmente, lo que se busca con la transparencia de la información que se le brinde al usuario, es evitar futuros reclamos ante las empresas operadoras. Lo antes indicado cobra mayor importancia, si lo que se busca es ayudar a los usuarios -de acuerdo a lo indicado en el artículo 3° del Proyecto- respecto que, las mediciones realizadas a través del sistema antes indicado, podrán ser utilizadas como medio probatorio para los abonados del servicio de internet fijo o móvil respecto al cumplimiento contractual de la velocidad mínima garantizada ofrecida u otro indicador de calidad ofrecido; claro está, bajo presupuestos y condiciones aplicables para los resultados arrojados por dichas mediciones.



**d) Instalar la herramienta de medición que sea provista por el OSIPTEL, de manera remota, en los aplicativos móviles de gestión de usuario de la empresa operadora, disponible para los sistemas operativos que agrupen al menos el 98% del mercado, con la finalidad de que se puedan realizar mediciones remotas y, en segundo plano**

Sobre el particular, reiteramos nuestra preocupación indicada en el literal anterior, respecto a la instalación de la herramienta de medición en los equipos terminales de los usuarios del servicio de internet móvil sin contar con autorizaciones por parte de los clientes. Asimismo, consideramos importante, además de lo indicado previamente, que se debe dejar constancia de manera expresa de la información a la cual el OSIPTEL tendría acceso, la cual debe ser únicamente limitada a la información necesaria para fines de monitoreo de la calidad del servicio brindado.



**e) No descontar del plan de datos contratados por los abonados del Servicio de Internet Fijo y Móvil, el tráfico cursado a través de la herramienta del Sistema de Medición Automatizado**

Si bien en el Proyecto se indica que no se deberá descontar del plan de datos contratados, el tráfico cursado a través de la herramienta del Sistema



**Respecto a lo comentado para el inciso d)**

En atención al comentario realizado por la empresa operadora, en la versión final del artículo 4, se modifica de tal manera de especificar que las empresas operadoras deberán informar a sus usuarios que, en cumplimiento del marco regulatorio, entre ellos, el Reglamento de Neutralidad de red, el Reglamento de Calidad y la norma que se aprueba referido al sistema automatizado de medición, se recopilará información sobre los indicadores de calidad de servicio de Internet de su conexión desde el CPE y equipos terminales, indicando también que dicha recopilación bajo ninguna circunstancia, recogerá información del secreto de las telecomunicaciones del abonado o usuario, así como también dichas mediciones no descontarán datos del plan contratado de abonado y no afectará el normal uso del servicio.

**Respecto a lo comentado para el inciso e)**

Al respecto, como parte de las condiciones ambientales que deberá recopilar el sistema automatizado de medición, especificado en el proyecto de instructivo técnico de medición, aprobado a través de la Resolución N°00187-2021-GG/OSIPTEL, se propone que





de Medición Automatizado; para los usuarios del servicio de internet fijo a los cuales se les aplique el fair use, se deberá tener en cuenta por ejemplo, las situaciones en las cuales el usuario haya realizado el consumo establecido como tope.



Por otro lado, consideramos importante se indique cuál será el tratamiento o cómo el Regulador podrá identificar las mediciones que se realicen a determinados usuarios como por ejemplo los clientes prepago.



Asimismo, debido al impacto que se tendrá en la diferenciación del tráfico cursado mediante la herramienta del tráfico cursado por el uso propio del usuario, consideramos importante que se indique una cantidad estimada de MB que serán consumidos durante las mediciones a través de la herramienta correspondiente. Esta información relacionada a la frecuencia del muestreo, los periodos de medición y el tráfico consumido nos ayudan a asegurar aleatoriedad en espacio y tiempo.



En todo caso, proponemos que una solución a dicha preocupación sea la de realizar mediciones utilizando el tráfico que actualmente es gratuito hacia nuestros clientes, de esta manera, podemos tener una mejor diferenciación del tráfico cursado por un uso convencional del propio usuario del tráfico generado por la utilización de la herramienta de medición automatizada.



**VIETTEL**

Con el fin que nuestra representada tenga una mejor comprensión de los pasos a seguir para la implementación de la herramienta de medición, se requiere, nos remitan los siguientes el plan y el detalle técnico considerando:



- Tipo de terminal,

durante cada medición, se pueda recopilar el consumo de datos del abonado durante la medición, con la finalidad de identificar si el mismo ha superado o no el tope de consumo mensual del servicio contratado. Asimismo, es de suma relevancia para identificar el plan del usuario, el envío del registro de abonados del servicio de Internet Fijo y Móvil, lo cual permitirá al OSIPTEL identificar las condiciones contractuales del plan contratado y de esta forma, realizar una evaluación idónea de la conexión medida.

De acuerdo a lo estimado por el regulador, el consumo promedio de tráfico por medición efectuada por el sistema de medición automatizado para el servicio de Internet Móvil será de 65 MB y de 122 MB para el servicio de Internet Fijo. El detalle de dicho cálculo se desarrolla en el informe de sustento de la versión final de la norma.

Los parámetros y características técnicas del equipamiento y software que serán usados en la implementación del sistema de medición automatizado, serán provistos antes de la instalación en la red del operador. Asimismo en la etapa de implementación de sistema, se coordinará estrechamente con las empresas operadoras con la finalidad de que el desarrollo y la instalación de





- Bandas soportadas,
- Gama,
- Features,
- SDK,
- Garantía de equipos,
- Modelo de servidores,
- Firmware para routers,
- Frecuencia de tests,
- Actualización del APK,
- Si la nueva solución o SDK se debe integrar a la aplicación de cada operador

dicha herramienta de medición embebida se realicen de manera adecuada y efectiva.

**OROCOM**

**Respecto del literal a. del presente artículo.** Consideramos que de la redacción solo estarían incluidas los CPEs con conexiones activas y que permitan brindar el servicio de internet superiores o iguales a 10,000, excluyendo a las de menor cantidad de conexiones activas. En ese sentido, muy respetuosamente solicitamos aclarar el literal a. del artículo 4, respecto de las obligaciones a las que estarían sujetas, si hubiera, los modelos de CPEs con menos de 10,000 conexiones activas.

**Respecto del literal b. del presente artículo.** En el presente literal, se hace referencia a CPEs con menos de 10,000 usuarios. Al respecto, agradeceríamos confirmar si dicha referencia equivale a 10,000 conexiones activas a fin de entender si el presente literal complementa lo regulado en el literal a. anterior o si, por el contrario, regula un supuesto distinto. Sin perjuicio de ello, consideramos que si bien el OSIPTEL podría solicitar, entre otros, la habilitación de redes para modelos de CPEs con

Son iguales a los comentarios de HUGHES.

**Respecto a lo comentado para el inciso a)**

Sobre lo comentado, las obligaciones establecidas para los CPE's con menos de 10,000 usuarios se encuentran en el inciso b) del artículo 4 del Proyecto Normativo. Asimismo, dado el análisis realizado por el regulador, se hace la precisión en la versión final de la norma que dicha obligación no es aplicable a aquellos CPE's que presten el servicio de Internet Fijo a través de la tecnología satelital.

**Respecto a lo comentado para el inciso b)**

En atención al comentario de la empresa, se precisa que lo contemplado en el inciso b) corresponde a "modelos de CPE's con menos de 10,000 conexiones activas", lo cual será precisado en la versión final de la norma. Asimismo, se precisa que el numeral b) también será aplicable para aquellos CPE's que presten el servicio de Internet Fijo a través de tecnología satelital.





menos de 10,000 usuarios, no queda claro cuál sería el criterio que emplearía para adoptar dicha decisión, dejándose a la discrecionalidad del ente regulador, cuando debiera ser reglada. En ese sentido, muy respetuosamente solicitamos aclarar el literal b. del artículo 4, a fin explicar cuál sería el criterio empleado por el OSIPTEL para el requerimiento de habilitación de redes para CPEs con menos de 10,000 usuarios. Esto es de vital importancia; ya que, cualquier adecuación y/o habilitación de redes requiere de un tiempo de planeación técnica y presupuestaria.

**Respecto del literal e. del presente artículo.** Si bien el tráfico de datos cursado a través de la herramienta del sistema de medición automatizado no deberá ser descontado del plan de datos contratado por los abonados, no quedaría claro respecto de quien asumiría el costo del tráfico de dichos datos. En ese sentido, muy respetuosamente solicitamos aclarar respecto de quién asumiría los costos del tráfico de datos cursado a través de la herramienta del sistema de medición automatizado.

**Respecto del literal f. del presente artículo.** De acuerdo al artículo 11 de las Condiciones de Uso, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 138-2012-CD/OSIPTEL, actualmente ya existe una obligación de las operadoras de mantener un registro actualizado de sus abonados. Al respecto, agradeceremos nos puedan confirmar si el registro mencionado en el literal f del artículo 4 del Proyecto Normativo se refiere al mismo registro contemplado en las Condiciones de Uso o si, por el

Respecto al comentario sobre el criterio empleado por el OSIPTEL para el requerimiento de habilitación de redes para CPE's con menos de 10,000 conexiones activas, cabe resaltar que en una primera etapa de funcionamiento del sistema de medición automatizado, se deberán habilitar los CPE's con igual o mayor a 10,000 conexiones activas de acuerdo a lo establecido en el inciso a) del artículo 4 del Proyecto Normativo, siendo que, posteriormente y según la experiencia enmarcada en torno a dicho inciso a), y de considerarlo conveniente, el OSIPTEL podrá requerir lo establecido en el inciso b), para cuyo cumplimiento las empresas operadoras tendrán el plazo establecido en la Segunda Disposición Complementaria final del Proyecto Normativo, correspondiente a "90 días calendario contados a partir del día hábil siguiente del requerimiento formal del OSIPTEL".

**Respecto a lo comentado para el inciso e)**

Sobre el particular, se precisa que dicha obligación contempla que las empresas operadoras deberán asumir el costo del tráfico.

**Respecto a lo comentado para el inciso f)**

La obligación establecida en el inciso f) del artículo 4 del Proyecto Normativo, corresponde a un Registro de Abonados distinto a señalado en el artículo 11 del TUO de las Condiciones de Uso aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias. En ese sentido, los criterios





contrario, las operadoras deberán utilizar un registro independiente para cumplir con la obligación establecida en el presente literal.

**Respecto del literal h. del presente artículo.** En el presente literal, se establece la obligación de las empresas operadoras de implementar facilidades técnicas complementarias; sin embargo, no queda claro si las mismas serán establecidas mediante un lineamiento o instructivo técnico general o si, por el contrario, será comunicado por OSIPTEL a través de algún oficio a cada empresa operadora. En cualquiera de los supuestos, consideramos importante conocer de antemano los criterios que OSIPTEL utilizará para el requerimiento de facilidades técnicas adicionales; ya que, las mismas no pueden ser establecidas de manera discrecional.

técnicos y los campos a ser considerados para el envío del Registro de Abonados del servicio de Internet Fijo y Móvil propuesto en el numeral f) del artículo 4 del Proyecto Normativo, se detallan en el proyecto de instructivo técnico aprobado para comentarios mediante la Resolución N° 00187-2021-GG/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano el 8 de junio de 2021 y en la página web del OSIPTEL, accesible a través del siguiente enlace:

<https://www.osiptel.gob.pe/media/hgrgk24s/resol187-2021-gg-proyecto-instructivo-tecnico.pdf>

#### **Respecto a lo comentado para el inciso h)**

Al respecto, las facilidades técnicas complementarias a las que se hacen referencia en el inciso h), se desarrollaron en la exposición de motivos del proyecto de norma, tal como se muestra a continuación:

*“En el marco de dicha obligación, de manera adicional a los facilidades complementarias indicadas previamente, el OSIPTEL podrá requerir a las empresas operadoras, otros aspectos relacionados, tales como la habilitación de estándares técnicos complementarios que se desarrollen como parte de la evolución tecnológica del sector, la instalación de la herramienta de medición brindada por e OSIPTEL para la medición remota del servicio de Internet Móvil en otros aplicativos desarrollados por las empresas operadoras para sus usuarios, atención de requerimientos de información complementarios relativos a la operatividad de sistema de medición automatizado.”*





	<p>Sin perjuicio de ello, y para mayor entendimiento, se precisará que el término “facilidades técnicas complementarias” referido en el inciso h) del artículo 4 del Proyecto Normativo, se refiere a todas aquellas coordinaciones, implementaciones, y adecuaciones que deban de ser realizadas por las empresas operadoras de manera complementaria para la correcta implementación y operatividad del sistema de medición automatizado. Asimismo, se precisa que también contempla la instalación en las redes de las empresas operadoras del equipamiento del sistema automatizado de medición que sea provisto por OSIPTEL debiendo estas asumir los costos de conectividad y funcionamiento (alojamiento y energía). Tanto en la versión final de la norma, como en su exposición de motivos, se realiza dicha precisión.</p>
--	--

<p><b><u>INTERNEXA</u></b></p> <p>Sobre las obligaciones de las empresas operadoras reguladas en el artículo 4° del proyecto normativo:</p> <p>i. Respecto al literal a), agradeceríamos puedan detallar a qué se refieren con que los modelos de CPEs que posean al menos 10,000 conexiones activas, ¿se refieren a rutas de internet? o ¿a la cantidad sesiones del usuario hacia internet?</p> <p>ii. Respecto al literal g), solicitamos a su despacho evalúe la inclusión de una presentación por parte del organismo</p>	<p><b>Respecto a lo comentado para el inciso a)</b></p> <p>Respecto a “los modelos de CPE’s que posean al menos 10,000 conexiones activas”, se refiere a aquellos modelos de CPE’s de la empresa operadora que se encuentren desplegados en los domicilios de los abonados, y que tengan, por cada modelo, a menos 10,000 conexiones en estatus activo hacia la red de la empresa operadora y que se encuentren habilitados para acceder al servicio de internet.</p> <p><b>Respecto a lo comentado para el inciso g)</b></p> <p>Se contemplarán reuniones de coordinación técnicas con las empresas operadoras antes y durante el proceso de</p>
--	---





regulador en la que dé a conocer las características, funcionalidades y forma de operación de la plataforma de automatización de gestión de la calidad del servicio a los Operadores. Esto con fin de que los operadores tengan conocimiento de cómo la API remota y los Servidores van a interactuar a través de la red del operador y tener una mínima homologación frente a las tecnologías de los CPEs.

- iii. Por último, sobre los estándares para gestión remota de los CPEs agradeceríamos confirmar que solo se usará la funcionalidad de monitoreo de estado y desempeño del CPE y en ningún momento el organismo regulador hará una configuración o descargará algún software o firmware no autorizado y que atente contra la correcta operación del CPE.

En esta misma línea es necesario que la norma contemple supuestos como los de falta de compatibilidad, pues cabe preguntarse qué pasaría si la sonda embebida en el Ruter CPE del cliente, o la API remota, como se menciona en el Informe N° 00133-DFI/2021, pág. 37 numeral g), no es compatible con el

implementación del sistema automatizado de medición. Cabe indicar que las características generales y funcionales del sistema se detallan tanto en el informe técnico de la versión para comentarios y de la versión final de la norma.

Sin perjuicio de ello, en el Anexo 2 del informe de sustento del Proyecto Normativo, se señala que el Apéndice III de la Recomendación ITU.T E.812 (2020) – Enmienda 1, recomienda como mejor opción el establecimiento de una API instalada en los CPE's de los usuarios del servicio de internet fijo, que permita recopilar información sobre las condiciones del dispositivo durante la medición. En el siguiente enlace se encuentra disponible mayor detalle respecto al uso del API como parte del proceso de medición automatizada:

<https://www.itu.int/rec/T-REC-E.812-202009-!!Amd1/es>

**Respecto a lo comentado para el numeral iii.**

Con respecto al desarrollo del API, cabe resaltar que la propuesta normativa contempla que sean las empresas operadoras las cuales desarrollen dicha funcionalidad, en coordinación con sus proveedores de equipos, con la finalidad de que dicho API sea compatible con los mismos y, por ende, no se genere problema alguno de funcionamiento ni afectación de la respectiva garantía de proveedor.

Asimismo, considerando los comentarios recibidos, cabe resaltar que se precisará en la versión final de la norma correspondiente a la cuarta disposición complementaria final, que la empresa deberá informar al OSIPTEL, cuales son aquellos modelos de CPE's que no posean compatibilidad para la instalación de un API, a través de sustento técnico de su proveedor de equipamiento.







CPE así este soporte los estándares de la ITU para medición de la calidad del servicio; o peor aún, qué pasaría si la sonda causa un alto procesamiento del CPE e indispone el servicio del cliente. Para estos supuestos ¿el ente regulador dará una garantía de calidad y correcto funcionamiento de la API remota? O en todo caso ¿el organismo regulador realizará un proceso de homologación de todos los Routers CPEs o dispositivos de acceso a Internet disponibles en el mercado a ser ubicados en el cliente por parte del operador, para soportar las API remotas? Por último ¿qué pasa si el Operador pierde garantía con el proveedor del Router CPE por poner a ejecutar APIs dentro del equipo que no están homologadas por el fabricante?





## TELEFÓNICA

Su Despacho propone la habilitación de los estándares técnicos que permitan realizar mediciones remotas, así como la instalación de herramientas de medición en los CPEs y aplicativos móviles, al respecto enunciamos nuestros comentarios:

Se debe evaluar cuales de los CPE que están en planta pueden soportar la activación del TR-143 para la sonda embebida. Con los equipos que soporten, se deben realizar pruebas de funcionamiento para determinar si esta implementación afecta el funcionamiento del equipo. Para ello se necesita:

1. Desarrollo de un software para cada modelo de CPE (solo equipos soporte activo).
2. Certificación del TR-143 de acuerdo a las características de la plataforma a implementar.
3. Pruebas de homologación.
4. Pruebas de mediciones.

Así mismo, se requiere mayor precisión sobre los siguientes puntos:

1. Se requiere conocer preliminarmente el agente y las características del CM que lo soporta (chipset y memoria del dispositivo).
2. Se requiere conocer la ubicación de los servidores que extraen la información.
3. Se debe tener información del proceso y protocolos de extracción de información de los agentes para evaluar el impacto en la red.
4. Se debe tener información del proceso y protocolos de extracción de información de los agentes para evaluar el impacto en los CPEs.

El proyecto de norma propone que las empresas operadoras habiliten en sus redes, la funcionalidad de medición embebida basada en estándares técnicos internacionales, tales como el TR-069 y TR-143, para aquellos equipos que sean compatibles con los mismos. Es preciso resaltar que, de la información recibida de potenciales proveedores del servicio de medición, los CPE's pueden ser adaptados para que puedan contar con las funcionalidades embebidas, aún cuando los CPE's no sean estrictamente compatibles con dichos estándares, por lo que, el proyecto normativo contempla que en esos casos, el OSIPTEL, a través de un tercero, desarrollará las herramientas de medición embebidas para dichos CPE's que no posean compatibilidad, y las empresas operadoras deberán instalar dichas herramientas. Es preciso señalar que el desarrollo de dichas herramientas de medición embebida en los CPE's no compatibles serán realizadas en coordinación estrecha con las empresas operadoras, las que deberán dar todas las facilidades técnicas necesarias para ello. En efecto, en el numeral h) del proyecto de norma, se propuso que la empresa operadora deberá brindar todas las facilidades técnicas complementarias que sean necesarias para la correcta implementación del sistema automatizado de medición. No obstante a ello, en línea con el comentario recibido, se precisará en la versión final de la norma y en su exposición de motivos, que las empresas operadoras deberán de brindar todas las facilidades relacionadas para el correcto desarrollo de la herramienta de medición a ser provista por el OSIPTEL, así como a lo relacionado a la instalación satisfactoria en los CPE's del servicio de Internet Fijo. Con respecto a la información que deberá considerarse en el sistema automatizado de medición, se tiene a la información relacionada a las condiciones ambientales de medición. En ese sentido, a través de la Resolución N°000187-2021-GG/OSIPTEL





5. Se debe conocer la información específica que se extraerá del CPE a través del agente.

Adicionalmente, detallamos preliminarmente los costos involucrados en las adecuaciones:

- 1) Costo de la plataforma de extracción de información (servidores, espacio, energía y soporte)
- 2) Costo de desarrollar el agente para cada marca y modelo de CPE, los equipos más representativos de la planta son marca HITRON, Mitrastar y Askey. Habiéndose adjudicado en la última compra nuevos modelos de Hitron, Castlenet y Blue Castle.
- 3) Costo de homologación del software con el agente por cada modelo y marca de CPE.
- 4) Costo de despliegue del nuevo software.
- 5) Costo de licencia por dispositivo del sistema de monitoreo con agente embebido.
- 6) Costo de incremento de capacidad de la Plataforma de extracción de los CPE a monitorear.

Consideramos pues, que al no tener suficiente información sobre el sistema de medición no se pueden hacer las evaluaciones previas sobre los impactos económicos, técnicos y especialmente de la capacidad de red con la que se debe contar para realizar las mediciones de esta manera. Por otro lado, tampoco podríamos hacer comentarios sobre posibles plazos de implementación necesarios dado que no es posible de estimar sin la información necesaria.

se propone que tipo de información deberá ser considerada como condición ambiental, para comentarios de las empresas operadoras.

Con respecto a los costos, es preciso señalar que el costo de la plataforma para el sistema de medición automatizado basado en sondas embebidas será asumido por el OSIPTEL, en lo que comprende a los servidores de medición, almacenamiento, base de datos, servidor ACS, y demás nodos de red necesarios para la correcta implementación y operación del servicio. Los costos a ser asumidos por los operadores, refieren al desarrollo y/o habilitación de las funcionalidades de medición embebidas en los modelos de CPE's con más de 10,000 conexiones activas, así como la implementación del API, tal como lo detalla el proyecto de norma. Cabe indicar que a través de sus proveedores de equipos, las empresas operadoras pueden estimar los costos asociados a dicha obligación.





Artículo del Proyecto para comentarios	Versión Final del artículo
<p><b>Artículo 5.- Régimen de infracciones y sanciones</b></p> <p>La empresa operadora que incumpla cualquiera de las obligaciones establecidas en el artículo 4 de la presente norma, incurre en infracción GRAVE por cada incumplimiento y en el periodo establecido por el OSIPTEL.</p>	<p><b>Artículo 5.- Régimen de infracciones y sanciones</b></p> <p>La empresa operadora que incumpla cualquiera de las obligaciones establecidas en el artículo 4 de la presente norma, incurre en infracción, por cada obligación, y en el periodo que establezca el OSIPTEL.</p>
<p><b>Comentarios recibidos</b></p>	<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>
<p><b><u>HUGHES</u></b></p> <p><b><u>Respecto de la infracción grave:</u></b> De la redacción del artículo se podría interpretar que ante un incumplimiento de las obligaciones técnicas se incurriría, sin más, en una infracción grave, dejándose de lado los compromisos de mejora, y con ello, la primacía del carácter punitivo de la regulación, en lugar del responsivo. En ese sentido, muy respetuosamente solicitamos modificar la redacción del presente artículo a fin de incluir que el mismo aplicará en caso no se cumpla con los compromisos de mejora.</p>	<p>Al respecto, cabe señalar que cada una de las ocho (8) obligaciones señaladas en el artículo 4 del Proyecto Normativo, son necesarias para la implementación y operatividad del sistema de medición automatizado, en ese sentido, por el incumplimiento de cada obligación por parte de la empresa operadora, se incurrirá en infracción GRAVE. En lo referido a la obligación adicional incluida (inciso i) del artículo 4) se dispone que la misma se califique como LEVE.</p> <p>Asimismo, es importante precisar que los compromisos de mejora han sido considerados como parte del proceso de supervisión. En efecto, estos se encuentran contemplados en la Segunda y Tercera Disposición Complementaria Transitoria del Proyecto Normativo, siendo que, para el caso de las supervisiones realizadas y hasta la modificación del Reglamento de Calidad, en caso se verifique incumplimiento del indicador, el OSIPTEL solicitará a las empresas operadoras la remisión de un compromiso de mejora por cada centro poblado en el que se haya presentado incumplimiento de indicador. Y, por otro lado, recién el incumplimiento del compromiso de mejora solicitado para el indicador CVM en las supervisiones realizadas a partir del 1 de enero de 2023, será considerado como</p>





--	--

<p><b><u>OROCOM</u></b></p> <p><b><u>Respecto de la infracción grave:</u></b> De la redacción del artículo se podría interpretar que ante un incumplimiento de las obligaciones técnicas se incurriría, sin más, en una infracción grave, dejándose de lado los compromisos de mejora, y con ello, la primacía del carácter punitivo de la regulación, en lugar del responsivo. En ese sentido, muy respetuosamente solicitamos modificar la redacción del presente artículo a fin de incluir que el mismo aplicará en caso no se cumpla con los compromisos de mejora.</p>	
---	--

	infracción grave, por cada centro poblado. Lo anterior se mantiene en la versión final de la norma.
--	---

	<p><b>Son iguales a los comentarios de HUGHES.</b></p> <p>Al respecto, cabe señalar que cada una de las ocho (8) obligaciones señaladas en el artículo 4 del Proyecto Normativo, son necesarias para la implementación y operatividad del sistema de medición automatizado, en ese sentido, por el incumplimiento de cada obligación por parte de la empresa operadora, se incurrirá en infracción GRAVE. En lo referido a la obligación adicional incluida (inciso i) del artículo 4) se dispone que la misma se califique como LEVE.</p> <p>Asimismo, es importante precisar que los compromisos de mejora han sido considerados como parte del proceso de supervisión. En efecto, estos se encuentran contemplados en la Segunda y Tercera Disposición Complementaria Transitoria del Proyecto Normativo, siendo que, para el caso de las supervisiones realizadas y hasta la modificación del Reglamento de Calidad, en caso se verifique incumplimiento del indicador, el OSIPTEL solicitará a las empresas operadoras la remisión de un compromiso de mejora por cada centro poblado en el que se haya presentado incumplimiento del indicador. Y, por otro lado, recién el incumplimiento del compromiso de mejora solicitado para el indicador CVM en las supervisiones realizadas a partir del 1 de enero de 2023, será considerado como infracción grave, por cada centro poblado. Lo anterior se mantiene en la versión final de la norma.</p>
--	---





## TELEFÓNICA

Los incisos g y h del artículo 4° de la norma incurren en ambigüedad cuando tipifican la conducta con fórmulas generales como "brindar facilidades técnicas al OSIPTEL". De acuerdo a la jurisprudencia constitucional, las conductas infractoras deben ser precisas, específicas y exactas en consonancia del principio de tipicidad. Así, la fórmula usada por el OSIPTEL resulta contraria a este principio. Por ello, debe precisarse que se entiende por facilidades técnicas a fin de que las empresas operadoras ajusten su comportamiento a dicha prohibición. (Cfr. STC 20-2015-AI/TC; STC 2192-2004-AA/TC).

Con respecto al inciso g) del artículo 4 del proyecto de norma, el término "brindar facilidades técnicas", hace referencia a todas aquellas coordinaciones, implementaciones, y adecuaciones que deban de ser realizadas por la empresa operadoras en sus redes, para que el sistema de medición automatizado pueda recopilar, en línea y en tiempo real, la información de las condiciones ambientales de medición de acuerdo a lo indicado en el instructivo técnico a ser definido por el OSIPTEL. En su exposición de motivos, se realiza dicha precisión.

Con respecto al inciso h) del artículo 4 del proyecto de norma, las facilidades técnicas complementarias a las que se hacen referencia, se desarrollaron en la exposición de motivos del proyecto de norma. En efecto, en la exposición de motivos del proyecto de norma se indica lo siguiente:

*"En el marco de dicha obligación, de manera adicional a las facilidades complementarias indicadas previamente, el OSIPTEL podrá requerir a las empresas operadoras, otros aspectos relacionados, tales como la habilitación de estándares técnicos complementarios que se desarrollen como parte de la evolución tecnológica del sector, la instalación de la herramienta de medición brindada por el OSIPTEL para la medición remota del servicio de Internet Móvil en otros aplicativos desarrollados por las empresas operadoras para sus usuarios, atención de requerimientos de información complementarios relativos a la operatividad del sistema de medición automatizado."*

Sin perjuicio de ello, y para mayor entendimiento, se precisará que el término "facilidades técnicas complementarias" referido al inciso h) del numeral 4 de la norma, se refiere a todas aquellas





coordinaciones, implementaciones, y adecuaciones que deban de ser realizadas por las empresas operadoras de manera complementaria para la correcta implementación y operatividad del sistema de medición automatizado. Asimismo, se precisa que también contempla la instalación en las redes de las empresas operadoras del equipamiento del sistema automatizado de medición que sea provisto por OSIPTEL debiendo estas asumir los costos de conectividad y funcionamiento (alojamiento y energía). Tanto en la versión final de la norma, como en su exposición de motivos, se realiza dicha precisión.

**Disposición del Proyecto para comentarios**

**Versión Final del artículo**

**Disposiciones Complementarias Finales**

**Disposiciones Complementarias Finales**

**Segunda.-** Para cumplir con las obligaciones señaladas en artículo 4° de la presente norma, las empresas operadoras se sujetarán a los siguientes plazos:

**Segunda.-** Para cumplir con las obligaciones señaladas en artículo 4 de la presente Norma, las empresas operadoras se sujetarán a los siguientes plazos:

Obligación	Plazos
Para el inciso a) del artículo 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>30 días calendario contados a partir del día hábil siguiente de publicada la presente norma, para al menos el 5% de la planta de CPEs con más de 10,000 conexiones activas.</li> </ul>

Obligación	Plazos
Para el inciso a) del artículo 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>45 días calendario contados a partir del día hábil siguiente de publicada la presente norma, para al menos el 5% de la planta de CPEs, correspondiente a los modelos con más de 10,000 conexiones activas.</li> <li>60 días calendario contados a partir del día hábil siguiente de publicada la presente norma, para al menos el 20% de la planta de CPEs, correspondiente a los modelos con más de 10,000 conexiones activas.</li> </ul>





	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 45 días calendario contados a partir del día hábil siguiente de publicada la presente norma, para al menos el 20% de la planta de CPEs con más de 10,000 conexiones activas.</li> <li>• 60 días calendario contados a partir del día hábil siguiente de publicada la presente norma, para al menos el 50% de la planta de CPEs con más de 10,000 conexiones activas.</li> </ul> <p>La habilitación de las funcionalidades de medición en al menos 50% de la planta de CPEs con más de 10,000 conexiones activas, deberá contemplar una distribución a nivel nacional, considerando los centros poblados en los</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 90 días calendario contados a partir del día hábil siguiente de publicada la presente norma, para al menos el 50% de la planta de CPEs, correspondiente a los modelos con más de 10,000 conexiones activas.</li> </ul> <p>La habilitación de las funcionalidades de medición en al menos 50% de la planta de CPEs correspondientes a los modelos con más de 10,000 conexiones activas, deberá contemplar una distribución a nivel nacional, considerando los centros poblados en los que la empresa posea cobertura del servicio de Internet Fijo.</p>
Para el inciso b) del artículo 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 30 días calendario contados a partir del día hábil siguiente del requerimiento formal del OSIPTEL.</li> </ul>	Para el inciso b) del artículo 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 90 días calendario contados a partir del día hábil siguiente del requerimiento formal del OSIPTEL, en los términos que se disponga.</li> </ul>
Para el inciso c) del artículo 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 20 días calendario contados a partir del día hábil siguiente de la comunicación formal del OSIPTEL, solicitando la instalación de la herramienta de medición, en los modelos de CPEs que sean definidos por el regulador.</li> </ul>	Para el inciso c) del artículo 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 60 días calendario contados a partir del día hábil siguiente de la comunicación formal del OSIPTEL, solicitando la instalación de la herramienta de medición, en los modelos de CPEs que sean definidos por el regulador.</li> <li>• 90 días calendario contados a partir del día hábil siguiente de la comunicación formal del OSIPTEL, solicitando la instalación de la herramienta de medición, en los modelos de CPEs, que sean definidos por el regulador, y que permitan el acceso a Internet Fijo vía tecnología de acceso satelital</li> </ul>
		Para el inciso d) del artículo 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 días calendario, para la instalación de la herramienta de medición, en un número no menor al 10% de su planta de equipos</li> </ul>







Para el inciso d) del artículo 4

- 10 días calendario, para la instalación de la herramienta de medición, en un número no menor al 10% de su planta de smartphones compatibles con dicha herramienta, contados a partir del día hábil siguiente de la comunicación formal del OSIPTEL.
- 15 días calendario, para la instalación de la herramienta de medición, en un número no menor al 20% de su planta de smartphones compatibles con dicha herramienta, contados a partir del día hábil siguiente de la comunicación formal del OSIPTEL.
- 20 días calendario, para la instalación de la herramienta de medición, en un número no menor al 30% de su planta de smartphones compatibles con dicha herramienta, contados a partir del día hábil siguiente de la comunicación formal del OSIPTEL.
- 30 días calendario, para la instalación de la herramienta de medición, en un número no menor al 50% de su planta de smartphones compatibles con dicha herramienta, contados a partir del día hábil siguiente de la comunicación formal del OSIPTEL.

La habitación de las funcionalidades de medición en al menos cincuenta por ciento (50%) de la planta de smartphones, deberá

terminales móviles compatibles con dicha herramienta, contados a partir del día hábil siguiente de la comunicación formal del OSIPTEL.

- 25 días calendario, para la instalación de la herramienta de medición, en un número no menor al 20% de su planta de equipos terminales móviles compatibles con dicha herramienta, contados a partir del día hábil siguiente de la comunicación formal del OSIPTEL.
- 35 días calendario, para la instalación de la herramienta de medición, en un número no menor al 30% de su planta de equipos terminales móviles compatibles con dicha herramienta, contados a partir del día hábil siguiente de la comunicación formal del OSIPTEL.
- 45 días calendario, para la instalación de la herramienta de medición, en un número no menor al 50% de su planta de equipos terminales móviles compatibles con dicha herramienta, contados a partir del día hábil siguiente de la comunicación formal del OSIPTEL.

La habitación de las funcionalidades de medición en al menos cincuenta por ciento (50%) de la planta de equipos terminales móviles, deberá contemplar una distribución a nivel departamental, proporcional a la cantidad de líneas por departamento de la empresa operadora.





	contemplar una distribución a nivel departamental, proporcional a la cantidad de líneas por departamento de la empresa operadora.
Para el inciso e) del artículo 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>A partir del día hábil siguiente de la comunicación formal del OSIPTEL, durante la fase de implementación del sistema de medición automatizado</li> </ul>
Para el inciso f) del artículo 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>5 días calendario contados a partir de la comunicación formal del OSIPTEL, solicitando el inicio de la remisión de la información en el marco de la implementación del sistema de medición automatizado.</li> </ul>
Para el inciso g) del artículo 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>60 días calendario contados a partir del día hábil siguiente de publicada la presente norma.</li> </ul>

**Comentarios recibidos**

Para el inciso e) del artículo 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>A partir del día hábil siguiente de la comunicación formal del OSIPTEL, durante la fase de implementación del sistema de medición automatizado</li> </ul>
Para el inciso f) del artículo 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para la implementación del registro de abonados, la empresa tendrá un plazo máximo de 90 días calendario, contados desde el día hábil siguiente de publicado el instructivo técnico correspondiente.</li> <li>Luego de pasado el plazo de implementación del registro de abonados, la empresa tendrá un máximo de 5 días hábiles contados a partir de la comunicación formal del OSIPTEL solicitando la remisión de la información del registro de abonados, para remitir dicha información de acuerdo a lo señalado en el instructivo técnico de medición.</li> </ul>
Para el inciso g) del artículo 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>90 días calendario contados a partir del día hábil siguiente de publicado el instructivo técnico.</li> <li>90 días calendario contados a partir del día hábil siguiente del requerimiento formal del OSIPTEL, para el caso de modelos de CPEs que permitan el acceso a internet fijo vía tecnología de acceso satelital.</li> </ul>
Para el inciso i) del artículo 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>90 días calendario contados a partir del día hábil siguiente de la publicación de la presente norma.</li> </ul>

**Posición del OSIPTEL**



**HUGHES**

**Respecto al plazo para cumplir las obligaciones:** Consideramos que es necesario que su despacho establezca un plazo diferenciado de implementación; ya que, los plazos descritos son muy cortos para la adecuación de redes bajo la tecnología satelital.

En atención al análisis realizado por el OSIPTEL, se realizan precisiones para algunas obligaciones señaladas en el artículo 4 de la versión final de la norma, en lo referido a la no aplicabilidad directa a los CPE's que brindan el servicio de internet fijo a través de conexiones satelitales. La razonabilidad de dichas precisiones se detalla en la exposición de motivos de la versión final de la norma.

**OROCOM**

**Respecto al plazo para cumplir las obligaciones:** Consideramos que es necesario que su despacho establezca un plazo diferenciado de implementación; ya que, los plazos descritos son muy cortos para la adecuación de redes bajo la tecnología satelital.

Son iguales a los comentarios de HUGHES.

En atención al análisis realizado por el OSIPTEL, se realizan precisiones para algunas obligaciones señaladas en el artículo 4 de la versión final de la norma, en lo referido a la no aplicabilidad directa a los CPE's que brindan el servicio de internet fijo a través de conexiones satelitales. La razonabilidad de dichas precisiones se detalla en la exposición de motivos de la versión final de la norma.

**INTERNEXA**

En relación a este plazo se sugiere que sea un plazo no menor a 06 meses, con la finalidad de realizar las adecuaciones, verificación y ajustes en los modelos de CPEs para el soporte de los protocolos requeridos.

Como es de conocimiento público, el servicio de acceso a Internet ha cobrado mucha mayor relevancia en los últimos años y más aún dada la situación debido a los efectos de la pandemia, por lo que es menester del organismo regulador velar por su correcto desempeño y calidad. En ese sentido, la puesta en marcha del sistema de medición automatizado debe ser realizada con celeridad, considerando también un tiempo razonable para su respectiva implementación.

**TELEFÓNICA**

Para el inciso a) del artículo 4:

**Sobre los comentarios al inciso a) del artículo 4:**





Con relación a la habilitación de los estándares en nuestras redes, le comentamos que nuestra representada no tiene contemplado el reemplazo de CPEs. Para la implementación del sistema de medición automatizado se requiere de un dispositivo que nativamente soporte el TR-143, y se debe calcular el costo adicional sobre el CPE. El nuevo CPE con TR-143 se dispondría sólo a partir de futuras compras, altas y cambios por avería.

TR-143, es un protocolo que requiere de un ACS el cual se comunica con los CPEs a través de la red de servicios de la operadora, es importante que se defina quien implementará esta plataforma y como se gestionará, ya que el darle acceso a la red a un tercero pone en riesgo la seguridad del servicio. Para realizar la evaluación correcta del impacto de la sonda que se propone, se debe tener claro cómo se va a realizar la ejecución de la medición, cantidad de mediciones, frecuencia de mediciones para tener un resultado correcto o si el CPE almacenara el resultado.

Se debe conocer cómo se realiza la extracción, si el servidor estará en el ambiente de la Red del operador o en el ambiente del ente responsable de la medición.

### Experiencia de Chile

En Chile no se ha desplegado esta metodología de medición, se implementó el uso de sondas desplegadas en la red del operador. Cuando se planteó esta metodología, el principal problema fue que no todos los CPEs soportaban el TR-143, y en aquellos que lo soportaban las pruebas de medición no mostraron los valores correctos.

### Experiencia de Brasil

Para las mediciones en la red de internet fijo actualmente no se usan sondas embebidas, se realizan a través de un aplicativo de medición, ello debido a los problemas de compatibilidad de los CPEs y a la capacidad de la red por el tráfico adicional generado por las mediciones.

El proyecto de norma no contempla como obligación que las empresas operadoras reemplacen los CPE's que actualmente tienen en planta. Por el contrario, propone que se habiliten en los CPE's compatibles, los estándares técnicos necesarios para que se puedan realizar las mediciones de los indicadores de calidad de manera remota, desde los routers del servicio de Internet Fijo, y desde smartphones de la red móvil. No obstante a ello, como buena práctica, en caso que los operadores adquieran nuevos CPE's, se debe tener en consideración que los mismos posean las funcionalidades de medición remotas señaladas en la norma a aprobar por el OSIPTEL referido al sistema automatizado de medición basado en sondas embebidas. Adicionalmente a ello, tal como se indicó en comentarios anteriores, para aquellos dispositivos no compatibles con los estándares técnicos necesarios para habilitar las funcionalidades de medición embebidas, las empresas operadoras deberán informar cuales son dichos CPE's, y sobre la base de ello, el OSIPTEL, a través de un tercero, desarrollará las herramientas de medición necesarias para habilitar las funcionalidades de medición en dichos CPE's, para lo cual, coordinará estrechamente con las empresas operadoras con la finalidad de que el desarrollo y la instalación de dicha herramienta de medición embebida se realice de manera adecuada y efectiva. Por otro lado, el servidor ACS, está contemplado para ser desplegado y operado como parte del sistema automatizado de medición, por lo que, el OSIPTEL, a través de un tercero, asumirá los costos y administración de dicho servidor. Se coordinará estrechamente con las empresas operadoras para asegurar que la comunicación del ACS con los CPE's se realice de manera segura. Es preciso señalar que los servidores de medición del sistema automatizado, se tiene contemplado que se ubiquen en puntos que serán definidos por el OSIPTEL dentro del país y/o puntos de intercambio de tráfico internacional, cuyo costo de operación será asumido por el regulador.





Para el inciso b), c), d) del artículo 4:

**Respecto al uso del Monitoreo Activo como herramienta de medición**

- 1) El protocolo TR-143 se usa para pruebas de rendimiento de red y monitoreo estadístico
- 2) Las pruebas de rendimiento de CPE proporcionan un enfoque de medición basado en transferencia en volumen y en tiempo, para realizar mediciones de rendimiento y tiempo de respuesta para la

Con respecto, a la cantidad de mediciones a ser realizadas por el sistema automatizado de medición, dicha metodología no se encuentra dentro del alcance del presente proyecto de norma, y tal como se indicó previamente, la misma será definida a nivel de instructivo técnico de medición posteriormente, tomando como referencia el Instructivo Técnico de Medición vigente para la medición de los indicadores de Internet, aprobado mediante la Resolución N°0031-2021-GG/OSIPTEL.

Con respecto a la experiencia internacional, tal como se mencionó en el informe de sustento en la sección de experiencia internacional, el OSIPTEL hizo las consultas con el regulador de telecomunicaciones de Brasil, confirmando el uso de un sistema de medición basado en sondas embebidas para la medición de los indicadores de calidad del servicio de Internet Fijo y Móvil. En efecto, en la presentación realizada por el regulador brasileño en el evento de calidad de servicio organizado por el OSIPTEL en el año 2019, se detalla los alcances de dicha solución tecnológica: <https://repositorio.osiptel.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12630/53/anatel-mediciones-internet-fijo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

**Sobre los comentarios al inciso b), c) y d) del artículo 4:**

Tal como lo señala TELEFÓNICA, las pruebas realizadas a través del sistema de medición automatizada, están conceptualizadas para ser mediciones activas, que durante la medición, estresen e canal de comunicación del abonado medido, y de esta forma se pueda capturar la velocidad efectiva que el usuario puede acceder a través de su conexión, lo cual se encuentra en línea con el vigente instructivo técnico de medición de los indicadores de calidad de servicio de acceso a Internet aprobado por medio de la Resolución





transacción iniciada (inyectada) de prueba a través de enlaces de red seleccionados.

- 3) Las pruebas de diagnóstico no están diseñadas para ejecutarse en paralelo y sus resultados se basan en el tráfico normal que ocurre en el enlace y utilizando cualquier ancho de banda restante.
- 4) Varias pruebas pueden consumir un ancho de banda excesivo y sesgar los resultados.
- 5) El tráfico del Monitoreo Activo se puede generar desde un CPE o un extremo del servidor de pruebas de red.

**Comentarios adicionales:**

- 1) Usar el Monitoreo Activo genera un consumo adicional de ancho de banda el cual debe calcularse y presupuestarse.
- 2) El Monitoreo Activo usa el ancho de banda disponible para realizar las pruebas, vale decir, usa el ancho de banda que el cliente no utiliza, por lo que no se debe utilizar como una herramienta de fiscalización.
- 3) Las pruebas a realizarse deben determinar cuan efectiva es la medición.
- 4) Otros países han optado por el despliegue de sondas en la red que es un método más preciso y efectivo de medir.

Nº0031-2021-GG/OSIPTEL. Es preciso señalar, que , tal como se menciona en el informe de sustento del proyecto de norma, será necesario caracterizar las mediciones realizadas por el sistema a través de la información de las condiciones ambientales, tanto para redes fijas como para redes móviles; de esta manera será posible por ejemplo, programar que las mediciones sean realizadas solamente cuando no se esté cursando tráfico en la conexión del usuario, o el tráfico cursado se encuentre por debajo de una límite máximo (v.g. 64 Kbps), haciendo que la medición sea idónea y efectiva Asimismo, la programación de las mediciones a realizarse a través del sistema automatizado de medición, contemplará mecanismos de distribución geográfica y temporal, que eviten que una gran cantidad de mediciones se realicen simultáneamente, y que puedan afectar de manera significativa en los niveles de tráfico de las empresas operadoras.

Tal como se detalló en el informe de sustento del proyecto de norma, uno de los principales aspectos que el OSIPTEL identificó como problemática en el vigente esquema de supervisión del servicio de acceso a Internet, fue la consecución de usuarios voluntarios. En esa línea, el uso de sondas externas, necesariamente conlleva a contar con un esquema de usuarios voluntarios para poder instalar en sus conexiones los equipos adicionales que serán conectados a los routers de los abonados del servicio de Internet Fijo y/o Móvil. En tal sentido, la solución propuesta, basada en sondas embebidas, no necesitará un esquema de usuarios voluntarios, toda vez que las mediciones se realizarán desde el mismo CPE o smartphones de los abonados del servicio de Internet, lo cual permitirá no depender de usuarios voluntarios en donde se tenga que instalar equipamiento adicional. y además de ello, permitirá que se tenga una mayor cantidad de conexiones y mediciones recopiladas a nivel nacional. Adicionalmente a ello, es preciso señalar que, tal como se indicó en





Para el inciso e) del artículo 4:

Para determinar el impacto de la obligación, se debe saber cuánto va a consumir en ancho de banda (BW) el test a realizar sobre el servicio contratado, ello dependerá del tipo de prueba y la definición de los agentes involucrados. Se generará un costo adicional al operador.

Adicionalmente se deberán hacer desarrollo de filtros en el DPI y en lo sistemas comerciales para evitar descontar el tráfico generado por el API en la red móvil, para el caso de internet fijo no aplicaría tal obligación ya que el cobro no se realiza por volumen de tráfico.

el Anexo 2 del informe de sustento del proyecto de norma, en el Apéndice II de la Recomendación E.812 la Unión Internacional de Telecomunicaciones señala que una medición basada en sondas embebidas sería la mejor opción para verificar el cumplimiento de la velocidad contratada por el usuario, toda vez que las mediciones no serían influenciadas por la conexión WI-FI, entre otros aspectos.

#### **Sobre los comentarios al inciso e) del artículo 4;**

El ancho de banda (BW) que consumirá cada prueba, expresado en Mbps, dependerá de la conexión contratada y efectivamente brindada por el operador al abonado medido, por lo que el consumo de dichas pruebas, no debe impactar en el dimensionamiento de la red de la empresa operadora, toda vez que reflejaran la calidad ofrecida a sus usuarios. Con respecto al consumo del tráfico expresado en Megabytes, producto de las pruebas a ser realizadas a través del sistema automatizado de medición, se contemplará que las mediciones a ser realizadas no consuman datos de manera excesiva a nivel de las redes fijas y/o móviles, considerando criterios de distribución geográfica y temporal razonables, los cuales se definirían en el instructivo técnico de medición a ser definido posteriormente. No obstante a ello, con la finalidad de estimar los costos que asumirían las empresas operadoras, en el informe de sustento de la versión final de la norma, se está considerando supuestos técnicos razonables tales como la cantidad de mediciones mínimas a realizar por centro poblado, un grupo de velocidades a ser medidas a nivel de centro poblado, entre otros factores, asimismo es preciso de indicar que el ratio de costo efectividad para la realización de una medición en el sistema de medición automatizado, equivale a S/. 0.33 por medición efectuada por parte de la empresa operadora.

#### **Sobre los comentarios al inciso f):**





Para el inciso f) del artículo 4:

El instructivo técnico a emplear debe ser previamente consensuado con las empresas operadoras para que estas puedan manifestar sus factibilidades técnicas y así evitar incumplimientos en mediciones y plazos. En el mismo sentido, debe preverse que la información que las empresas operadoras están obligadas a proveer sea la que se encuentre disponible. Para recolectar la información de abonados nos toma 2 meses para su remisión ya que pasa por varios procesos, así mismo el automatizado no podría darse ya que se está pasando por un proceso de modernización de los equipos legacy.

Por ejemplo para los reportes de abonados ya sea FTTH y Docsis solo se cuentan con los siguientes campos:

**ATIS**

Departamento, Provincia, Distrito, N° Teléfono, Nombre del Titular, Dirección de Instalación, Nombre Plan Tarifario, Fecha de Alta del Plan, Nombre de Promoción, Inicio de la Promoción. Fin de la promoción, Código ID del servicio, Codigo\_Splitter/NODO ÓPTICO (TROBA), Velocidad de bajada del Plan (Mbps), Velocidad de subida del Plan (Mbps) (Solo FTTH), Velocidad de bajada de promoción (Mbps), Velocidad de subida de promoción (Mbps) (Solo FTTH).

**CMS**

Departamento, Provincia, Distrito, **Disposición** N° Teléfono, Nombre del Titular, Dirección de Instalación, Nombre Plan Tarifario, Fecha de Alta del Plan, Código ID del servicio, Codigo\_Splitter/NODO ÓPTICO (TROBA), Velocidad de bajada del Plan (Mbps), Velocidad de subida del Plan (Mbps) (Solo FTTH).

Para el inciso f) del artículo 4:



Los criterios técnicos y los campos a ser considerados para el envío del registro de abonados del servicio de Internet Fijo y Móvil propuesto en el numeral f) del proyecto de norma, se detallan en el proyecto de instructivo técnico aprobado a través de la Resolución N°00187-2021-GG/OSIPTEL. Asimismo, el proceso de modernización que aduce la empresa, no configura una razón técnica suficiente que impida la automatización de la información para la entrega de los campos de información para los registros de abonados, por el contrario, la modernización implica que dicha información podría estar disponible con mayor flexibilidad, coadyuvando a la automatización de la entrega de la información de acuerdo a los criterios técnicos que sean definidos por el OSIPTEL.

Con respecto a que la velocidad de subida contratada solo estaría disponible para la red FTTH, es importante señalar que de acuerdo a lo indicado en el inciso (xi) del artículo 6 de las Condiciones de Uso, se dispone que las empresas operadoras deben de informar en todo momento la velocidad de transmisión contratada y la velocidad de transmisión mínima garantizada, tanto en el sentido de descarga (downlink) como en el sentido de carga (uplink), para el servicio de Internet Fijo y Móvil, por lo que dicha información debe estar disponible en los sistemas de las empresas operadoras, y por ende, será considerada como parte de la información relevante a ser enviada para el registro de abonados propuesto.

**Sobre los comentarios al inciso g) del artículo 4:**

Al respecto, en línea con el comentario realizado, se precisará en la versión final de la norma correspondiente a la cuarta disposición







El desarrollo depende de la evaluación de cuales de los CPE que están en planta puedan soportar la instalación remota de un API en los CPEs para el caso del servicio de Internet Fijo u otra solución equivalente para el servicio de Internet Móvil, así como las pruebas de funcionamiento para determinar si esta implementación afecta el funcionamiento del equipo.

complementaria final, que la empresa deberá informar al OSIPTEL, cuales son aquellos modelos de CPE's que no posean compatibilidad para la instalación de un API, a través del sustento técnico de su proveedor de equipamiento.

**Disposición del Proyecto para comentarios**

**Versión Final del artículo**

**Disposiciones Complementarias Finales**

**Disposiciones Complementarias Finales**

**Cuarta.-** En caso que la empresa operadora, en modelos de CPEs específicos que cuentan con más de 10,000 conexiones, presente incompatibilidad con los estándares técnicos necesarios para realizar las mediciones remotas a través del sistema de medición automatizado, deberá sustentar técnicamente a través de su proveedor de equipamientos dicha situación al OSIPTEL en un plazo máximo de diez (10) días hábiles de la entrada en vigencia de la presente norma

**Cuarta.-** En un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de publicada la presente norma, las empresas operadoras deberán remitir al OSIPTEL el listado completo de CPEs (marca y modelo) con más de 10,000 conexiones activas, debiendo especificar cuáles de ellos presentan incompatibilidad con los estándares técnicos necesarios para realizar las mediciones remotas a través del sistema de medición automatizado e identifique modelos de CPE para los cuales no sea factible instalar el API señalado en el inciso g) del artículo 4, debiendo sustentar técnicamente a través de su proveedor de equipamientos dicha situación. El incumplimiento de la remisión de dicha información se considera infracción, conforme a lo establecido en el artículo 7 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.

**Comentarios recibidos**

**Posición del OSIPTEL**

**HUGHES**

**Respecto a los CPEs específicos que cuentan con más de 10,000 conexiones.** Consideramos que sería oportuno aclarar en qué consiste el modelo de CPEs específicos ya que parecería que se tratara de otro tipo de CPEs (router/modem). En ese sentido, muy respetuosamente consideramos que su despacho pueda aclarar en qué consisten los CPEs específicos.

Se refiere a aquellos modelos de CPE's que cuentan con más de 10,000 conexiones activas, y presentan incompatibilidad con los estándares técnicos necesarios para realizar las mediciones remotas a través del sistema de medición automatizado.





<p><b><u>CLARO</u></b></p> <p><b><u>(Comentarios adicionales recibidos el 6 de julio de 2021)</u></b></p> <p>Consideramos que el plazo adecuado para brindar el sustento técnico de incompatibilidad con los estándares técnicos de los CPEs debe ser de cuarenta (40) días hábiles como mínimo considerando que se debe solicitar dicha información a diversos proveedores de equipamientos.</p>	<p>Debemos de precisar que el plazo de 40 días no contribuiría al objetivo del sistema de medición, a fin de dar sustento a la incompatibilidad de los estándares técnicos con la finalidad de que los CPE's de los abonados puedan servir para la medición, siendo a través de la medición que se busca una solución de manera rápida y oportuna en beneficio del abonado, es así que se considera un plazo razonable para la ejecución de dichos sustentos, en ese sentido, se acoge parcialmente lo solicitado, estableciendo un plazo de 15 días calendario para el envío de dichos sustentos.</p>
<p><b><u>OROCOM</u></b></p> <p><b><u>Respecto a los CPEs específicos que cuentan con más de 10,000 conexiones.</u></b> Consideramos que sería oportuno aclarar en qué consiste el modelo de CPEs específicos ya que parecería que se tratara de otro tipo de CPEs (router/modem). En ese sentido, muy respetuosamente consideramos que su despacho pueda aclarar en qué consisten los CPEs específicos.</p>	<p>Son iguales a los comentarios de HUGHES.</p> <p>Se refiere a aquellos modelos de CPE's que cuentan con más de 10,000 conexiones activas, y presentan incompatibilidad con los estándares técnicos necesarios para realizar las mediciones remotas a través del sistema de medición automatizado.</p>
<p><b><u>TELEFÓNICA</u></b></p> <p>Se debe realizar la evaluación del soporte de los estándares técnicos y del API en los distintos CPEs de la planta, para ello se debe conocer preliminarmente las especificaciones del sistema y /o software que se instalaría en los equipos de los clientes del servicio de acceso a internet fijo y móvil.</p>	<p>La información que deberá recopilar el API, se ha considerado como parte del proyecto de instructivo técnico aprobado a través de la Resolución N°00187-2021-GG/OSIPTEL, el cual ha sido publicado para comentarios del sector. En ese sentido, las empresas podrán comentar sobre dichos requerimientos propuestos por el OSIPTEL, de acuerdo a las capacidades técnicas que posean sus CPE's.</p>





Adicionalmente, para el cumplimiento de la nueva metodología es necesario tener un equipamiento con soporte nativo de los estándares técnicos que permitan realizar mediciones remotas.

Asimismo, en línea con el comentario realizado, se precisará en la versión final de la norma correspondiente a la cuarta disposición complementaria final, que la empresa deberá informar al OSIPTEL, cuales son aquellos modelos de CPE's que no posean compatibilidad para la instalación de un API, a través del sustento técnico de su proveedor de equipamiento.

**Disposición del Proyecto para comentarios**

**Versión Final del artículo**

**Disposiciones Complementarias Finales**

**Disposiciones Complementarias Finales**

**Quinta.-** El OSIPTEL, mediante Resolución de Gerencia General, aprobará el instructivo técnico para el cumplimiento de los incisos f) y g) del artículo 4 de la presente norma, en un plazo no mayor a 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de la entrada en vigencia de la presente norma.

**Quinta.-** El OSIPTEL, mediante Resolución de Gerencia General, aprueba el instructivo técnico para el cumplimiento de los incisos f) y g) del artículo 4, en un plazo no mayor a 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de la entrada en vigencia de la presente norma.

**Comentarios recibidos**

**Posición del OSIPTEL**

**HUGHES**

**Respecto al instructivo técnico.** Nos reservamos el derecho de presentar los comentarios y/u observaciones que correspondan dentro del plazo establecido en la Resolución de Gerencia General No. 00187-2021-GG/OSIPTEL.

Se analizarán los comentarios que presenten las empresas operadoras al instructivo técnico, como parte de la matriz de comentarios asociadas a la versión final de dicho documento.

**OROCOM**

**Respecto al instructivo técnico.** Nos reservamos el derecho de presentar los comentarios y/u observaciones que correspondan dentro del plazo establecido en la Resolución de Gerencia General No. 00187-2021-GG/OSIPTEL.

Son iguales a los comentarios de HUGHES.





Disposición del Proyecto para comentarios	Versión Final del artículo
<p align="center"><b>Disposiciones Complementarias Transitorias</b></p> <p><b>Primera.-</b> Los procedimientos de supervisión del indicador Cumplimiento de Velocidad Mínima (CVM) que se encuentren en curso o se inicien hasta el 31 de diciembre del 2021 se sujetarán a lo establecido en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.</p>	<p align="center"><b>Disposiciones Complementarias Transitorias</b></p> <p><b>Primera. -</b> Los procedimientos de supervisión del indicador Cumplimiento de Velocidad Mínima (CVM) que se encuentren en curso o se inicien hasta la entrada en operación del sistema automatizado de medición, se sujetan a lo establecido en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en lo correspondiente a la periodicidad de la evaluación de los indicadores y el régimen de infracciones y sanciones.</p>
<p><b>Comentarios recibidos</b></p>	<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>
<p><b><u>TELEFÓNICA</u></b></p> <p>En aplicación de circunstancias contenidas en el Reglamento en discusión, deberá aplicarse la retroactividad benigna para todo ámbito de aplicación que resulte pertinente.</p> <p>Se propone: "Los procedimientos de supervisión del indicador Cumplimiento de Velocidad Mínima (CVM) que se encuentren en curso o se inicien hasta el 31 de diciembre del 2021 se sujetarán a lo establecido en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, salvo aquellas disposiciones que resulten más favorables a las empresas operadoras".</p>	<p>De acuerdo a lo indicado en la primera disposición complementaria transitoria, se mantendrá el actual régimen de supervisión estipulado en el reglamento de calidad, hasta la puesta en operación del sistema.</p> <p>Es preciso indicar que ello responde a que, con el sistema automatizado de medición, se podría realizar supervisiones de manera automatizada y remota lo cual aumenta el alcance de la cantidad de mediciones y los centros poblados medidos, a través de un régimen de supervisión trimestral, que irá de la mano con el esquema de compromisos de mejora, lo cual sustenta que hasta que no inicie operaciones dicho sistema, se mantenga las reglas actualmente vigentes, por lo que no se acoge el comentario de la empresa.</p>
<p><b>Disposición del Proyecto para comentarios</b></p>	<p><b>Versión Final del artículo</b></p>





**Disposiciones Complementarias Transitorias**

**Segunda.-** Las supervisiones realizadas al indicador CVM a partir del 1 de enero de 2022 y hasta la modificación del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones que indique lo contrario, se sujetan a lo siguiente:

- (i) La supervisión del indicador CVM se realiza con una periodicidad trimestral.
- (ii) En caso se verifique el incumplimiento de referido indicador, el OSIPTEL solicita a las empresas operadoras la remisión de un compromiso de mejora por cada centro poblado en el que se haya presentado incumplimiento del indicador.
- (iii) La empresa operadora cuenta con un plazo máximo de treinta (30) días calendario contados desde la solicitud del OSIPTEL, para realizar las acciones de mejora necesarias para cumplir con el valor objetivo del indicador CVM. Luego de dicho periodo, para verificar el cumplimiento del compromiso de mejora, el OSIPTEL realiza las mediciones en los centros poblados en donde el compromiso de mejora fue solicitado, y evalúa el cumplimiento del valor objetivo del indicador CVM.

**Comentarios recibidos**

**CLARO**

**Disposiciones Complementarias Transitorias**

**Segunda. -** Las supervisiones realizadas al indicador CVM a partir de la entrada en operación del sistema automatizado de medición, y hasta la modificación del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones referida a la periodicidad de evaluación del indicador CVM y al esquema de compromisos de mejora relacionada a dicho indicador, se sujetan a lo siguiente:

- (i) La supervisión del indicador CVM se realiza con una periodicidad trimestral.
- (ii) En caso se verifique el incumplimiento del referido indicador, el OSIPTEL solicita a las empresas operadoras la remisión de un compromiso de mejora por cada centro poblado en el que se haya presentado incumplimiento del indicador.
- (iii) La empresa operadora cuenta con un plazo máximo de sesenta (60) días calendario contados desde la solicitud del OSIPTEL, para realizar las acciones de mejora necesarias para cumplir con el valor objetivo del indicador CVM. Luego de dicho periodo, para verificar el cumplimiento del compromiso de mejora, el OSIPTEL realiza las mediciones en los centros poblados en donde el compromiso de mejora fue solicitado, y evalúa e cumplimiento del valor objetivo del indicador CVM.

**Posición del OSIPTEL**

Debemos de precisar que el plazo de 12 meses no contribuiría a objetivo del sistema de medición lo cual refiere a brindar incentivos para la mejora de la calidad del servicio, por lo que de encontrarse problemas se busca una solución de manera rápida y oportuna er





**(Comentarios adicionales recibidos el 6 de julio de 2021)**

Se debe considerar que muchas de las acciones de mejora necesarias para cumplir con el valor objetivo del indicador CVM podría requerir la instalación de un sitio nuevo y/o la construcción de un tramo importante de Fibra Óptica por lo cual debería considerarse contar con un plazo máximo de 12 meses que es el tiempo adecuado para implementar dichas acciones.

beneficio del abonado, es así que se considera un plazo razonable para la ejecución de dichas mejoras. En ese sentido, se acoge parcialmente lo solicitado, estableciendo un plazo de 60 días calendario para el cumplimiento de dichos compromisos de mejora, contados desde la solicitud del compromiso de mejora del OSIPTEL. De esta forma, será factible que en el siguiente semestre, se pueda realizar mediciones del cumplimiento del compromiso de mejora de aquellos centros poblados observados

Asimismo, es preciso señalar que la versión final de la norma, establece que a partir del 1 de enero de 2023 se aplicará el régimen de infracciones y sanciones por el no cumplimiento de los compromisos de mejora, por lo que se brinda un periodo inicial razonable de adecuación para que las empresas operadoras realicen las mejoras en sus redes, en los casos que consideren necesarios.

**ENTEL**

Si bien en el Proyecto se contempla la posibilidad de la aplicación de un compromiso de mejora a las empresas operadoras que incumplan con el indicador CVM de manera trimestral por cada centro poblado materia de incumplimiento; consideramos que con la finalidad de ser consecuentes con lo ya establecido en la última modificación<sup>30</sup> del Reglamento de Calidad, la evaluación del indicador antes mencionado debe mantenerse con una periodicidad semestral.

Considerando que el servicio de acceso a Internet ha cobrado mucho mayor relevancia en los últimos años y es menester del organismo regulador velar por su correcto desempeño así como incentivar la correcta presentación del mismo, se considera que, una vez se tenga implementado el sistema automatizado, será factible realizar una supervisión con una mayor periodicidad a la actualmente vigente, por lo que se ajusta la redacción de dicha sección en ese sentido, estipulando que la evaluación del indicador CVM será trimestral desde la entrada en operación del sistema automatizado. Cabe indicar que mientras no entre en operación de sistema automatizado de medición, la periodicidad del indicador se mantendría en semestral.

Cabe señalar que, actualmente el Reglamento de Calidad permite la aplicación de un compromiso de mejora para el incumplimiento de los indicadores CCS, CV y TEMT; los cuales son evaluados también de manera semestral. Por tanto, consideramos que con la finalidad de poder contar con predictibilidad y sobre todo con una periodicidad de evaluación



<sup>30</sup> Resolución de Consejo Directivo No. 129-2020-CD/OSIPTEL.



y cumplimiento del valor objetivo del indicador CVM, la evaluación realizada por el OSIPTEL debería mantenerse con una periodicidad semestral.

Por otro lado, respecto al plazo con el que contamos las empresas operadoras para implementar las acciones de mejora correspondientes en dichos centros poblados en los que no hayamos cumplido con el valor objetivo del indicador CVM, consideramos que, tal como se ha venido implementando a lo largo del tiempo, el plazo razonable para dichas implementaciones de ciento veinte (120) días calendario, tal como ocurre actualmente con los compromisos de mejora aplicables a los indicadores CCS, CV y TEMT.



**TELEFÓNICA**

No estaremos en capacidad de atender cuatro supervisiones al año pues la recolección de información que nos pide OSIPTEL para auditarnos nos puede demorar hasta un mes en obtenerla y otro mes más levantar las observaciones o información adicional que pida el Regulador. Los plazos para poder realizar la mejora deben ser mínimo de 4 meses ya que en algunos casos se requiere instalar estaciones base, Refarming, ampliar capacidad se lleva un proceso: 1. analizar el problema 2. Solicitar presupuesto 3. coordinar con el equipo técnico en campo 4. puesta en servicio, todo este proceso requiere un mínimo de 4 meses.



En línea con lo anterior, considerando la importancia del servicio de acceso a Internet, las acciones de mejora a ser aplicadas por las empresas operadoras deben de ser realizadas con celeridad, considerando también un tiempo razonable para la ejecución de dichas mejoras, en ese sentido, se acoge parcialmente lo solicitado, estableciendo un plazo de 60 días calendario para el cumplimiento de dichos compromisos de mejora, contados desde la solicitud del compromiso de mejora del OSIPTEL. De esta forma, se considera que la empresa podrá contar con el siguiente periodo de medición trimestral, para realizar las adecuaciones en sus redes.

Considerando que el servicio de acceso a Internet ha cobrado mucho mayor relevancia en los últimos años y es menester del organismo regulador velar por su correcto desempeño así como incentivar la correcta presentación del mismo, se considera que, una vez se tenga implementado el sistema automatizado, será factible realizar una supervisión con una mayor periodicidad a la actualmente vigente, por lo que se ajusta la redacción de dicha sección en ese sentido, estipulando que la evaluación del indicador CVM será trimestral desde la entrada en operación del sistema automatizado. Cabe indicar que mientras no entre en operación de sistema automatizado de medición, la periodicidad del indicador se mantendrá en semestral.

En línea con lo anterior, considerando la importancia del servicio de acceso a Internet, las acciones de mejora a ser aplicadas por las empresas operadoras deben de ser realizadas con celeridad considerando también un tiempo razonable para la ejecución de dichas mejoras, en ese sentido, se acoge parcialmente lo solicitado





	estableciendo un plazo de 60 días calendario para el cumplimiento de dichos compromisos de mejora, contados desde la solicitud del compromiso de mejora del OSIPTEL. De esta forma, se considera que la empresa podrá contar con el siguiente periodo de medición trimestral, para realizar las adecuaciones en sus redes.
<b>Disposición del Proyecto para comentarios</b>	<b>Versión Final del artículo</b>
<b>Tercera.-</b> El incumplimiento del compromiso de mejora solicitado para el indicador CVM en las supervisiones realizadas a partir del 1 de julio de 2022, se considera una infracción grave, por cada centro poblado.	<b>Tercera. -</b> El incumplimiento del compromiso de mejora solicitado para el indicador CVM en las supervisiones realizadas a partir del 1 de enero de 2023, se considera una infracción, por cada centro poblado y se sujeta al Régimen de Calificación de Infracciones del OSIPTEL, aprobado por Resolución N° 118-2021-CD/OSIPTEL.
<b>Comentarios recibidos</b>	<b>Posición del OSIPTEL</b>
No se recibieron comentarios.	No se recibieron comentarios.

