

“PROYECTO DE NORMA QUE APRUEBA EL NUEVO REGLAMENTO GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”

MATRIZ DE COMENTARIOS	
CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES	
ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p>Artículo 1.- Objeto El presente reglamento tiene por objeto propiciar la mejora en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones. De esta manera, se establecen los indicadores de calidad de red y de disponibilidad para los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Telefonía fija (telefonía fija en la modalidad de abonados). b) Telefonía de uso público (telefonía fija en la modalidad de teléfonos de uso público -TUP). c) Telefonía móvil. d) Servicio portador. d) Servicio de acceso a Internet fijo (alámbrico e inalámbrico). e) Servicio de acceso a Internet móvil. f) Servicio de distribución de radiodifusión por cable (TV de paga). g) Servicio de mensajes de texto (SMS). 	<p>Artículo 1.- Objeto El presente Reglamento tiene por objeto establecer los indicadores de calidad de red y de disponibilidad con la finalidad de propiciar la mejora en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.</p>
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p>Entel Sugiere precisar la denominación correspondiente al “Servicio de acceso a Internet fijo” y al “Servicio de acceso a Internet móvil”, ya que dichos servicios no se encuentran establecidos en las normas de telecomunicaciones. Es el MTC quien cuenta con la competencia para definir el alcance de dichos servicios. Se sugiere su eliminación como tales del Proyecto.</p>	<p>Sobre el particular, cabe resaltar que el servicio de acceso a Internet sí está calificado en la normativa sectorial como un servicio público de telecomunicaciones. Al respecto, el artículo 12 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-93-TCC (en adelante, Ley de Telecomunicaciones) hace expresa referencia y</p>



También sugiere suprimir el Servicio de mensajes de texto (SMS) del alcance del Reglamento de Calidad, dado su menor uso.

reconoce al servicio público de valor añadido de conmutación de datos por paquetes (acceso a Internet)¹.

Cabe indicar que, tal como lo establece el artículo 29 de la Ley de Telecomunicaciones, los servicios de valor añadido utilizan como soporte, entre otros, los servicios finales², los que, a su vez, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 41 del TUO del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 020-2007-MTC (en adelante, Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones), por la modalidad de operación pueden ser fijos o móviles³. En consecuencia, los servicios de valor añadido, como lo es el servicio de acceso a Internet, pueden ser fijos o móviles, también en atención a la modalidad de operación del servicio final que lo soporta.

Así pues, en correspondencia con la normativa sectorial las denominaciones correspondientes al "Servicio de acceso a Internet fijo" y al "Servicio de acceso a Internet móvil", se encuentran contempladas en el marco regulatorio del Osiptel. Tal es el caso de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones como de la Norma de Requerimientos de Información Periódica (NRIP), cuyas disposiciones recogen las denominaciones señaladas. Por lo tanto, se desestima el argumento planteado por la empresa operadora.



¹ "Artículo 12.- Los operadores de servicios portadores en general, de servicios finales públicos, del servicio público de distribución de radiodifusión por cable y del servicio público de valor añadido de conmutación de datos por paquetes (acceso a Internet), destinarán un porcentaje del monto total de su facturación anual, a un Fondo de Inversión de Telecomunicaciones que servirá exclusivamente para el financiamiento de servicios de telecomunicaciones en áreas rurales o en lugares de preferente interés social. El referido Fondo podrá financiar también redes de transporte de telecomunicaciones.

El porcentaje sobre la facturación a que se hace referencia, será específicamente señalado por el reglamento de esta Ley."

² Ley de Telecomunicaciones

"SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO

Artículo 29.- Son servicios de valor añadido aquellos que utilizando como soporte servicios portadores o finales o de difusión, añaden alguna característica o facilidad al servicio que les sirve de base.

Se considera como servicios de valor añadido entre otros el facsímil, el videotex, el teletexto, la teleacción, telemando, telealarma, almacenamiento y retransmisión de datos, teleproceso.

El Reglamento de esta Ley señalará los servicios de valor añadido y sus modalidades."

³ TUO del Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones.

"Artículo 41.- Clasificación

Los teleservicios o servicios finales se clasifican en:

1. Públicos.
2. Privados.

Por la modalidad de operación, los teleservicios públicos o privados pueden ser:

1. Fijos.
2. Móviles.

(...)"

Respecto a la sugerencia de suprimir el servicio SMS del alcance del Reglamento de Calidad, se debe indicar que, si bien el uso de este servicio es menos frecuente, dicho servicio es utilizado por las empresas -por ejemplo, las empresas operadoras que brindan información al usuario sobre sus servicios contratados -, así como también por las entidades del Estado para dar aviso a la población sobre información en beneficio del abonado o alertas de peligro (desastres naturales, entre otros). Además, se considera como un servicio alternativo en caso el abonado no pueda contar con los servicios de datos o de voz como causa de algún imprevisto. En ese sentido, se considera necesario mantener dicho servicio dentro del alcance de la norma. Sin perjuicio de ello, cabe anotar que, respecto a dicho servicio únicamente se ha establecido un indicador informativo y no de cumplimiento obligatorio.

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO

Artículo 2.- Ámbito de aplicación

2.1. Los indicadores de calidad de red y de disponibilidad son aplicables a las empresas operadoras que cuentan con concesión y/o registro de valor añadido para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, con excepción de los operadores móviles virtuales (OMV).

2.2. Los indicadores de calidad de red y de disponibilidad, de obligatorio cumplimiento, son aplicables en áreas urbanas, con excepción de aquellos indicadores que mediante una norma de rango superior se disponga su aplicación tanto en áreas urbanas como rurales.

2.3. Los indicadores de calidad de red y de disponibilidad, de obligatorio cumplimiento, correspondientes a los servicios de telefonía móvil, de acceso a Internet móvil y de acceso a Internet fijo inalámbrico son exigibles en las áreas urbanas de cobertura garantizada reportadas al Osiptel, conforme a la definición establecida en la Metodología para el Reporte de Cobertura contenida en la Norma de Requerimientos de Información Periódica. Dicho Reporte de Cobertura debe tener en cuenta que para cada Estación Base Celular que forme parte de la infraestructura de la empresa operadora, le debe corresponder un área de cobertura garantizada estrictamente positiva.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación

2.1. Las disposiciones de la presente norma son aplicables a las empresas operadoras que cuentan con concesión y/o registro de valor añadido para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, con excepción de los operadores móviles virtuales (OMV).

2.2. Para los indicadores con alcance departamental, la Provincia Constitucional del Callao es considerada como parte del departamento de Lima.

Artículo 3.- Clasificación de los indicadores

Los indicadores de calidad de red y de disponibilidad se clasifican en:

3.1. Indicadores obligatorios: son aquellos indicadores cuyo valor objetivo es de cumplimiento obligatorio por parte de las empresas operadoras.

3.2. Indicadores informativos: son aquellos indicadores cuyo valor objetivo es referencial y su cumplimiento no es obligatorio por parte de las empresas operadoras, y el incumplimiento del valor objetivo no está sujeto a sanción o medida administrativa. Además, su medición y publicación la realiza el Osiptel solo para fines informativos.



2.4. La medición de los indicadores informativos de calidad de red y de disponibilidad de los servicios de telefonía móvil, de acceso a Internet móvil y de acceso a Internet fijo inalámbrico, debe realizarse tanto en el área de cobertura garantizada como de capacidad adicional de red de cada servicio.

2.5. Para los indicadores de calidad de red y de disponibilidad con alcance departamental, la Provincia Constitucional del Callao es considerada como parte del departamento de Lima.

Artículo 4.- Alcance de los indicadores obligatorios de calidad de red y de disponibilidad

4.1. Los indicadores obligatorios de calidad de red y de disponibilidad, son aplicables en zonas urbanas, con excepción de aquellos indicadores que mediante una norma de rango superior disponga su aplicación en zonas rurales o en ambas.

4.2. Para el caso de los servicios de telefonía móvil, de acceso a Internet móvil, y de acceso a Internet fijo inalámbrico no satelital, lo dispuesto en el numeral 4.1 es exigible en las áreas de cobertura garantizada reportadas al Osiptel, conforme a la definición establecida en la Metodología para el Reporte de Cobertura contenida en la Norma de Requerimientos de Información Periódica.

Dicho Reporte de Cobertura debe tener en cuenta que para cada Estación Base Celular que forme parte de la infraestructura de la empresa operadora debe existir un área de cobertura garantizada, de tal manera que se refleje la consistencia entre la infraestructura desplegada y la cobertura garantizada de cada servicio.

4.3. Para el caso particular del servicio de acceso a Internet fijo inalámbrico brindado a través de tecnología satelital, lo dispuesto en el numeral 4.1 es exigible en toda el área de cobertura reportada conforme a la Metodología para el Reporte de Cobertura contenida en la Norma de Requerimientos de Información Periódica.

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS

POSICIÓN DEL OSIPTEL

Sobre el numeral 2.1

Entel

Considerando la precisión del objeto del reglamento propuesta en el Artículo 1, es importante que se pueda incluir una excepción para los servicios brindados mediante el empleo de sistemas alternativos a los tradicionales (Soluciones satelitales GEO HTS y N-GEO, Plataformas de Gran Altitud (HAPS) y Plataformas de baja altitud (LAPS) del tipo Globo Atado u otro tipo de solución

Respecto a la sugerencia de texto de Entel, es importante señalar que el Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones es neutral a la tecnología con la que se prestan los servicios de telecomunicaciones, es decir, que el Reglamento no se condiciona a ninguna tecnología para su



definida por el sector. Por ello, se sugiere que se pueda incluir el siguiente texto, que busca promover la innovación tecnológica en la provisión de servicios:

“(…), con excepción de los operadores móviles virtuales (OMV) y aquellos servicios satelitales innovadores implementados por los concesionarios de telecomunicaciones y, en general, toda solución satelital y/o que tengan como componente una innovación satelital”.

MTC

Resulta oportuno evaluar si el ámbito de aplicación del proyecto podría alcanzar también a los OMV, específicamente, para los escenarios en los que estos cuenten con elementos propios de la red que les permitan ofrecer servicios de datos o valor agregado en la tecnología 3G o 4G.

Sobre el numeral 2.2

IPT y Telefónica

En calidad de OIMR, se cuenta con un área periurbana predominantemente servida por transporte satelital, debido a la ausencia de infraestructura de fibra óptica en las regiones más remotas del país, por lo que consideran prudente flexibilizar las obligaciones de calidad en las estaciones que requieren de este tipo de transporte, dado que este último muestra vulnerabilidades ante cambios climáticos.

Eutelsat

Los indicadores de calidad propuestos no serían aplicables a la mayor parte de la oferta de OneWeb, la cual cuenta con niveles de calidad acorde a las necesidades del usuario, por lo que se considera que la aplicación de dichos indicadores atentaría contra la neutralidad tecnológica. Se recomienda establecer indicadores de calidad apropiados a la naturaleza de la tecnología satelital.

aplicación. Esta definición se encuentra alineada al principio de neutralidad tecnológica contenida en el Decreto Supremo N° 024-2008-MTC. En este extremo, no corresponde considerar la sugerencia de Entel.

En relación a lo comentado por el MTC, es importante señalar que el informe N° 00023-DPRC/2024 que sustentó la propuesta normativa, indica que la regulación de la calidad exceptúa a los operadores móviles virtuales (OMV) teniendo como base al artículo 9 de la Ley N° 30083, el cual establece que los operadores móviles con red son los responsables del cumplimiento de los indicadores de calidad de red establecidos por el Osiptel. Por lo tanto, la regulación de calidad no contempla como ámbito de aplicación a los OMVs.

Respecto a lo señalado por las empresas IPT, Telefónica y Eutelsat, se reitera que el Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones es neutral a la tecnología con la que se prestan los servicios de telecomunicaciones, es decir, que el Reglamento no se condiciona a ninguna tecnología para su aplicación. Esta definición se encuentra alineada al principio de neutralidad tecnológica contenida en los Decretos Supremos N° 010-2007-MTC y N° 024-2008-MTC. En ese extremo, se desestiman las recomendaciones de las empresas.



Sitra Osiptel

No queda muy claro a qué normas jurídicas de rango superior se refiere el proyecto, toda vez que un DL o una ley ordinaria tienen el mismo nivel jerárquico que la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Osiptel. La actuación en el ámbito rural solo "si una norma de rango superior así lo establece", sería casi como desconocer que las facultades de regulación del Osiptel tienen su génesis en normas con rango de Ley.

Dentro de las funciones asignadas al Osiptel, no se menciona la diferenciación de zonas urbanas y rurales, por lo que crear normas que permitan realizar las diferencias entre ellas, va en contra del lineamiento y políticas de Estado.

En cuanto a lo indicado por el Sitra, cabe indicar que si bien el Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones⁴ establece la competencia del Osiptel para regular la calidad de la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, sin diferenciar áreas rurales de urbanas, en el ejercicio de dicha facultad, este organismo ha establecido indicadores y parámetros principalmente en áreas urbanas, cuya supervisión se ha venido efectuando en concordancia con la Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades del Osiptel.

Cabe señalar que dicha diferenciación se efectúa en la medida que este organismo regulador busca generar incentivos para la inversión privada en áreas rurales, en donde las empresas operadoras podrían no tener mayores incentivos para desplegar infraestructura y prestar servicios públicos de telecomunicaciones.

Ahora bien, sin perjuicio del hecho que este regulador ha opinado en distintas oportunidades que, la regulación de la calidad a través de normas con rango de ley y sectoriales, implica una intromisión a las competencias propias de este organismo, en aplicación del principio de jerarquía normativa, de existir una norma con dicho rango que disponga una regulación específica en relación al cumplimiento de indicadores de calidad, la aplicación de esta última prima sobre las disposiciones que el Osiptel hubiere emitido, en cuyo caso además ello implica generar las adecuaciones correspondientes.

Siendo así, en el caso específico del Proyecto del Reglamento de Calidad, el indicador CVM y la asimetría para el servicio de Internet calificado como banda



⁴ Aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC.

<p>Viettel</p> <p>Respecto a la delimitación del ámbito de aplicación</p> <p>En el numeral 2.2 se indica que los indicadores de calidad de red y de disponibilidad, de obligatorio cumplimiento, son aplicables en áreas urbanas; no obstante, resulta confuso el término de "obligatorio cumplimiento", dado que en el proyecto de norma se proponen indicadores obligatorios e informativos, se interpreta que ambos tipos de indicadores serían aplicables en áreas urbanas. En tal sentido, se solicita al Osiptel brindar más detalle al respecto.</p> <p>Respecto al hipotético incremento del ámbito de aplicación</p> <p>Se advierte que el Osiptel habilita la posibilidad de que algunos indicadores pasen a ser aplicables también en zonas rurales por disposición de una norma de rango superior. No obstante, de acuerdo al Reglamento General del Osiptel, es el Osiptel la entidad con la función exclusiva de regular los indicadores de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, por lo que no se considera idóneo que en el inciso 2 del artículo 2 se señale que mediante una</p>	<p>ancha – de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N° 31207⁵ y la Ley N° 31809⁶ son aplicables tanto para zonas urbanas como rurales. No obstante, los demás indicadores son aplicables únicamente para zonas urbanas.</p> <p>Respecto a lo solicitado por Viettel sobre un mayor detalle de lo establecido en el anterior numeral 2.2 (ahora 4.1), es importante precisar que el término "obligatorio cumplimiento" ha sido uniformizado como "obligatorio". Ello a fin de diferenciar y precisar aquellos indicadores cuyo cumplimiento del valor objetivo constituye obligación, pasible de una medida destinada a exigir su cumplimiento (medidas de advertencia, alertas preventivas, medidas correctivas y sanciones), respecto de aquellos indicadores informativos que solo poseen valores referenciales y cuyo resultado únicamente permite brindar información a los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones sobre la calidad de los servicios que brindan las empresas, pero que no son pasibles de alguna medida destinada a exigir su cumplimiento.</p> <p>En relación al incremento del ámbito de aplicación al cual hace referencia Viettel, es importante señalar que las Leyes N° 31207 y N° 31809 mediante las cuales se sustenta la obligación de los indicadores CVM y Asimetría para el servicio de Internet calificado como banda ancha en zonas urbanas y rurales, es una norma de rango superior, por lo que, en aplicación del principio de jerarquía normativa, de existir una norma con dicho rango que disponga una regulación específica en relación al cumplimiento de indicadores de calidad, la aplicación de esta última</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



⁵ Tener en cuenta que el artículo 7 de la Ley N° 31207, incorporó el numeral 66.8 al artículo 66 del **Código de Protección y Defensa del Consumidor, con el siguiente texto:**

“Artículo 66. Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados

[...]

66.8 El usuario de los servicios públicos de internet tiene los siguientes derechos:

- a) La defensa de sus intereses, asegurándose su derecho al acceso a los servicios de comunicaciones electrónicas en condiciones adecuadas de elección, precio y calidad, promoviendo su capacidad a acceder, distribuir la información o utilizar las aplicaciones los servicios de sus elecciones, en particular a través de un acceso abierto a internet.
- b) Tener a su disposición herramientas de medición de las velocidades del servicio de internet de bajada y de subida por la banda ancha. Estos aplicativos proporcionados por las empresas de telecomunicaciones son accesibles vía web. Estos registros se utilizan en procedimiento y son considerados medios probatorios.
- c) Obtener una velocidad mínima garantizada del servicio de internet de banda ancha que contratan. Dicha velocidad no puede ser menor al 70% de la velocidad de bajada y de subida contratada en áreas urbanas y rurales.
- d) A que, en la publicidad de los productos de telecomunicaciones, se consigne con claridad y en forma destacada la velocidad mínima garantizada del servicio de internet, la cantidad de megas por mes adquirida y la cantidad de los canales que incluyen el servicio de cable que ofrece”.

⁶ **“Artículo 1. Objeto de la Ley**

La presente ley tiene por objeto implementar progresivamente la renovación tecnológica de redes de nueva generación en el servicio público de internet de banda ancha fija y móvil que faciliten una mejor conectividad en las zonas rurales y de prioritario interés social.”

norma de rango superior se modifique el alcance de la aplicación de los indicadores de calidad.

Gilat

El numeral 2.2 precisa que la aplicación de los indicadores de calidad en áreas rurales se justifica cuando lo establezca una norma de rango superior, por lo que se sugiere redactar el numeral 2.3 de tal forma que sea consistente con el literal b) del numeral 4.1.1 del artículo 4.

Sobre el numeral 2.3

IPT y Telefónica

En el numeral 2.3 se hace mención a que el reporte de cobertura debe tener en cuenta que para cada Estación Base Celular que sea parte de la infraestructura de la empresa, le debe corresponder un área de cobertura garantizada estrictamente positiva. Al respecto, las empresas desean conocer qué debe entenderse sobre esta mención.

Sitra Osiptel

El Sitra señala que, la exigencia de calidad y disponibilidad de red sólo en áreas urbanas, dentro de lo reportado como “cobertura garantizada”, y además que se

prima sobre las disposiciones que el Osiptel hubiere emitido, en cuyo caso además ello implica generar las adecuaciones correspondientes. Por lo que, en este extremo, corresponde incorporar en el numeral 4.1 la excepción del ámbito de aplicación geográfica para los indicadores aplicables al ámbito rural mediante una norma de mayor jerarquía.

En relación a la sugerencia de Gilat, es importante señalar que la disposición del numeral 2.2. (ahora 4.1 del proyecto normativo) ya establecía el ámbito de aplicación geográfica de los indicadores de calidad de red y de disponibilidad, con una mayor especificación para los servicios móviles y de Internet fijo inalámbrico en el numeral 2.3 (ahora 4.2 del proyecto normativo). En tal sentido, el literal b) del numeral 4.1.1 (ahora literal c) del numeral 7.2 del proyecto normativo) se encuentra alineado con lo dispuesto en los numerales 4.1 y 4.2 del proyecto normativo, toda vez que, conforme se establece en el mismo, los indicadores de calidad obligatorios del servicio móvil y de Internet fijo inalámbrico son exigibles en las zonas urbanas del área de cobertura garantizada salvo que una norma de rango superior disponga que su aplicación también corresponda a zonas rurales.

Respecto a lo señalado por IPT y Telefónica, a fin de brindar mayor claridad sobre la definición del área de cobertura garantizada estrictamente positiva, se ha considerado realizar una modificación en el numeral 4.2 del presente proyecto normativo, en el cual se precisa que el Reporte de Cobertura debe tener en cuenta que para cada Estación Base Celular que forme parte de la infraestructura de la empresa operadora debe existir un área de cobertura garantizada, de tal manera que se refleje la consistencia entre la infraestructura desplegada y la cobertura garantizada de cada servicio.

El argumento señalado por el Sitra Osiptel es incorrecto toda vez que bajo el nuevo enfoque de cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones inalámbricos (móvil e Internet fijo) las manchas de cobertura reflejan la infraestructura del servicio desplegada por la empresa operadora. En tal sentido, a partir de las manchas de cobertura el usuario podrá identificar el área en la cual



establezca que el reporte de cobertura tenga en cuenta que para cada estación base celular (EBC) debe corresponder a un área de cobertura garantizada, resulta preocupante de cara a los intereses de los usuarios debido a que se obtendría una cobertura desvinculada de una delimitación geográfica, como puede ser un CCPP asociado a una EBC, considerando que ahora se ha cambiado el enfoque para el reporte de cobertura por polígonos de CCPP al enfoque de manchas de cobertura, en el cual las empresas pueden presentar la cobertura a su consideración, aminorando el control fiscalizador, además que la propuesta del Reglamento no brinda parámetros medibles ni comparables para ello.

dispone de señal del servicio garantizándose el cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio.

Asimismo, el nuevo enfoque de cobertura tiene como finalidad generar incentivos para el despliegue de infraestructura por parte de las empresas operadoras. Así pues, al ser los indicadores de calidad exigibles en el área de cobertura garantizada, se generan incentivos para la consolidación del despliegue de infraestructura en las áreas de capacidad adicional de red, siendo el resultado futuro la extensión de las áreas de cobertura garantizada. En tal sentido, el nuevo enfoque de cobertura salvaguarda los intereses de los consumidores garantizando el cumplimiento de los indicadores de calidad en el área de cobertura garantizada y fomentando un modelo de competencia por calidad a través de mayores incentivos para la expansión del servicio.

Adicionalmente, no debe perderse de vista que lo que se busca es que el área de cobertura garantizada, así como la calidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones sean factores diferenciadores que los abonados puedan tomar en cuenta al momento de contratar dichos servicios. De esta manera, las empresas operadoras tendrán incentivos para competir por brindar un servicio con mayor cobertura y mejor calidad, a fin de obtener usuarios más satisfechos con sus servicios públicos de telecomunicaciones.

Por otra parte, con respecto a que el nuevo enfoque de cobertura aminora el control fiscalizador debido a que las empresas presentan la cobertura a consideración, dicho argumento también es incorrecto, puesto que, tal como se precisa en el informe de sustento de la Resolución de Consejo Directivo N° 151-2023-CD/OSIPTEL, si bien la cobertura garantizada es reportada de manera libre por la empresa, el Osiptel evaluará la consistencia de la información reportada de las manchas de cobertura con el despliegue de infraestructura de la empresa operadora.

Así pues, conforme se señala en el referido informe, de no evidenciarse la consistencia entre las manchas de cobertura e infraestructura desplegada por la empresa operadora, corresponderá al Osiptel definir los niveles de intensidad de señal correspondientes al área de cobertura garantizada. Por lo tanto, el argumento de que existe un menor control fiscalizador debido al nuevo enfoque de cobertura carece de motivación.

Finalmente, con relación a que la propuesta de reglamento no brinda parámetros medibles y comparables, corresponde desestimar lo señalado por el Sitra, toda





Gilat

El numeral 2.3 señala que los indicadores de calidad de los servicios móviles y de Internet fijo inalámbrico son de obligatorio cumplimiento en las áreas urbanas de cobertura garantizada; no obstante, en el literal b) del numeral 4.1.1 del artículo 4 establece que el alcance del indicador CVM es tanto para áreas urbanas como rurales, lo que debe precisarse que corresponde a áreas urbanas y rurales que cuentan con cobertura garantizada.

Viettel

Se entiende que, en áreas no declaradas con cobertura garantizada, los indicadores de calidad no son exigibles a las empresas operadoras ni las devoluciones o compensaciones por eventos de interrupciones. Se solicita confirmar dicha información.

vez que, el presente proyecto normativo contempla cada uno de sus indicadores de calidad de red y de disponibilidad de servicios con todas sus características específicas requeridas para su aplicación y comprensión normativa por parte de los agentes del mercado, incluida la premisa de que las mediciones de los indicadores informativos y la fiscalización de los indicadores obligatorios se registrarán por los criterios técnicos contenidos en los procedimientos de fiscalización aprobados mediante Resolución N° 192-2023-CD/OSIPTEL, o normas que los modifiquen o sustituyan.

En virtud de lo expuesto, se desestima el argumento planteado por el Sitra Osiptel.

Respecto a lo señalado por Gilat, se debe indicar que de acuerdo con el numeral 4.2 del proyecto normativo, los indicadores obligatorios de calidad de red y de disponibilidad, correspondientes a los servicios de telefonía móvil, de acceso a Internet móvil y de acceso a Internet fijo inalámbrico no satelital son exigibles en las zonas urbanas del área de cobertura garantizada reportadas al Osiptel con la excepción establecida en el numeral 4.1.

En tal sentido, para los servicios móviles y de Internet fijo inalámbrico no satelital calificados como banda ancha, el indicador CVM es de obligatorio cumplimiento en las zonas urbanas del área de cobertura garantizada y excepcionalmente, en las zonas rurales de cobertura garantizada, siendo que la obligación en las zonas rurales se deriva a partir de una norma de rango superior, en este caso, la Ley N° 31207.

Por lo tanto, la propuesta normativa establece de manera precisa el alcance de las obligaciones de calidad de red y de disponibilidad del servicio.

Respecto a lo mencionado por Viettel, es importante precisar que para los servicios móviles y de Internet fijo inalámbrico no satelital, los indicadores de red y de disponibilidad de obligatorio cumplimiento no son aplicables a las áreas de capacidad adicional, solo en áreas de cobertura garantizada. Sin perjuicio de ello, el Osiptel, en el marco de sus actividades de seguimiento de mercado, podrá realizar acciones de verificación del cumplimiento de estándares de calidad en la prestación de los servicios móviles y de Internet fijo inalámbrico no satelital en las áreas de capacidad adicional de red.



Ahora bien, sobre las devoluciones y compensaciones, debe anotarse que la obligación de efectuarlas deviene del hecho que se produzca una interrupción de cualquiera de los servicios públicos de telecomunicaciones, por una causa no atribuible al abonado.

En efecto, en lo que respecta a las devoluciones, se ha establecido que las empresas operadoras no pueden efectuar cobros correspondientes al período de duración de la interrupción, siendo así, se sujeta a las reglas de devoluciones. Cabe indicar que la obligación de efectuar las devoluciones, no solo se sustenta en la obligación de continuidad en la prestación del servicio, regulada en el artículo 36 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, sino también en la prohibición de efectuar cobros que no estén sustentados en prestaciones efectivamente realizadas⁷.

Asimismo, la exigencia de esta obligación no está limitada a las áreas de cobertura garantizada o capacidad adicional de red, sino que aplica en general, esto es, donde sea que se preste el servicio público de telecomunicaciones y que se dé una interrupción del mismo.

Por otra parte, con relación a la obligación de efectuar compensaciones, cabe anotar que esta surge de la Ley N° 31761, a través de la cual se modificó el artículo 78-A en el Decreto Legislativo 702, por el que se aprobaron las normas que regulan la promoción de inversión privada en telecomunicaciones (actualmente, Ley de Telecomunicaciones), disponiendo que cuando haya una interrupción en el servicio público de telecomunicaciones por causa atribuible a la empresa operadora, esta devuelve al abonado el pago realizado correspondiente al período interrumpido y, además, lo compensa por el tiempo en que no contó con el servicio.

Conforme se advierte de dicho dispositivo, tampoco limita su aplicación a aquellas áreas de cobertura garantizada o no, o a las áreas urbanas, sino que su enunciado es general.

⁷ Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

"Artículo 20-A.- Cobro por servicios efectivamente prestados

La empresa operadora se encuentra prohibida de efectuar cobros que no estén sustentados en prestaciones efectivamente realizadas, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 27 de las Condiciones de Uso.

En ningún caso, la empresa operadora puede aplicar el cobro de una tarifa adicional por prestaciones o atributos que sean propios, inherentes o intrínsecos a la modalidad del servicio que sea contratado por el abonado (prepago, control o pospago)."



Eutelsat

De acuerdo a la definición de la Metodología para el Reporte de Cobertura se entiende que no aplicaría para cobertura satelital, confirmar si la aplicación de los indicadores de calidad en las áreas de cobertura garantizada también abarca a los servicios prestados a través de la tecnología satelital.

Asimismo, dicho numeral señala que para cada Estación Base Celular le debe corresponder un área de cobertura garantizada estrictamente positiva, por lo que se entiende que esto no aplicaría para cobertura satelital. Se solicita confirmar dicha información.

Ahora bien, cabe resaltar que el Osiptel al emitir las disposiciones vinculadas a determinar la forma de cálculo, las condiciones y en qué casos se realiza la compensación señalada, estableció a nivel geográfico, que el esquema de compensaciones para el servicio de Internet fijo sea inicialmente implementado en áreas urbanas, en consistencia con el marco regulatorio vigente de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, al momento de emitir la Resolución N° 282-2023-CD/OSIPTEL, cuyas obligaciones tienen como ámbito principal de aplicación a dichas áreas geográficas.

No obstante, para el caso de los abonados que soliciten una compensación por interrupción del servicio en zonas rurales, se debe señalar que, de conformidad con lo establecido en la Primera y Segunda Disposiciones Complementarias Finales de la Ley N° 31761, , la falta de emisión de una directiva específica sobre la forma de cálculo, las condiciones y en qué casos se realiza la compensación, no limita su aplicación.

Respecto a los comentarios de Eutelsat, en primer lugar, con relación a la aplicación de los indicadores de calidad a tecnologías satelitales, corresponde reiterar que, el Reglamento de Calidad es neutral a la tecnología con la que se prestan los servicios de telecomunicaciones, es decir, que el Reglamento no se condiciona a ninguna tecnología para su aplicación. Esta definición se encuentra alineada al principio de neutralidad tecnológica contenida en el Decreto Supremo N° 024-2008-MTC. Asimismo, se debe precisar que, de acuerdo con la metodología para el reporte de cobertura del servicio, en el caso de las tecnologías satelitales la mancha de cobertura corresponde a la pisada satelital cuyo umbral de señal es definido por la empresa operadora. En tal sentido, la pisada satelital de la empresa operadora corresponde a su área de cobertura, dentro de la cual es exigible el cumplimiento de los indicadores obligatorios de calidad de red y disponibilidad.

Por otra parte, con respecto al área de cobertura garantizada estrictamente positiva, se debe señalar que, con la finalidad de brindar mayor claridad sobre dicho aspecto, en el numeral 4.2 de la propuesta normativa se establece que, el Reporte de Cobertura debe tener en cuenta que para cada Estación Base Celular que forme parte de la infraestructura de la empresa operadora debe existir un área de cobertura garantizada, de tal manera que se refleje la consistencia entre la infraestructura desplegada y la cobertura garantizada de cada servicio. Cabe

Entel

Sobre el proceso de fiscalización, resulta pertinente brindar mayor certeza sobre la forma en que se hará la supervisión, debido a que el procedimiento de fiscalización de calidad del servicio se basa en la normativa vigente, por lo que resulta adecuado realizar precisiones por parte del Osiptel.

Por ejemplo, para los indicadores CVM y Asimetría se debería asumir que toda medición que realice el Osiptel que no sea dentro del área de cobertura garantizada, independientemente de si es o no un área urbana, no sería sancionable y/o inválida. Asimismo, se debe tomar en cuenta la existencia de un margen de error en la medición realizada en zonas borde de la cobertura garantizada y capacidad adicional.

En el caso de los eventos críticos, se advierte una contradicción ya que la fórmula considera la totalidad de estaciones base instaladas en el departamento y no solo las instaladas en zonas urbanas del departamento.

Sobre el Reporte de Cobertura, el presente numeral indica que el reporte debe tener en cuenta que para cada Estación Base Celular que forme parte de la infraestructura de la empresa operadora, le debe corresponder un área de cobertura garantizada estrictamente positiva. Cabe destacar que la imposición de condiciones al reporte de cobertura no ha considerado los resultados obtenidos por estos reportes, los cuales se evidenciaron en la derogación del Reglamento para la Supervisión de la Cobertura (páginas 30 a 33 del Informe N° 00095-DPRC/2023 que sustenta la derogación), que señala lo siguiente:

“En los últimos reportes de declaración de cobertura se ha observado que la cobertura móvil remitida por los operadores a nivel de CCPP tiene una tendencia a disminuir, alejándose de la tendencia que se tiene en términos de despliegue de infraestructura (en específico, estaciones base celular). Cabe mencionar, que esta reducción en los CCPP declarados con cobertura podría estar motivado por los incentivos que tendrían las empresas operadoras para evitar la imposición de

señalar que, para el caso de las tecnologías satelitales esta precisión significa que a cada satélite de la empresa operadora, le debe corresponder una pisada satelital, la cual, como se indicó previamente representa su área de cobertura en la que se exige el cumplimiento de los indicadores obligatorios de calidad de red y disponibilidad, respectivamente.

Respecto al primer argumento de la empresa Entel, es importante señalar que el Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones define principalmente los indicadores de calidad de red y de disponibilidad del servicio, más no los procedimientos de medición para cada indicador. Por lo tanto, lo comentado por la empresa operadora excede el alcance del presente proyecto normativo; sin embargo, será tomado en cuenta al momento de evaluar y elaborar los procedimientos de supervisión antes mencionados.

Asimismo, respecto a la obligación de cumplimiento del indicador CVM, en primer lugar, se debe precisar que dicha obligación comprende al servicio de acceso a Internet fijo (alámbrico e inalámbrico) y de acceso a Internet móvil calificado como banda ancha y no calificado como banda ancha. Por su parte, el indicador de asimetría comprende al servicio de acceso a Internet fijo (alámbrico e inalámbrico) y de acceso a Internet móvil, ambos calificados como banda ancha. En segundo lugar, conforme se establece en el numeral 4.2 del proyecto normativo, los indicadores obligatorios de calidad de red y de disponibilidad son exigibles en las zonas urbanas del área de cobertura garantizada para los servicios de telefonía móvil, de acceso a Internet móvil y de acceso a Internet fijo inalámbrico no satelital.

Dicho numeral a su vez establece que los indicadores obligatorios de calidad de red y de disponibilidad de los servicios señalados también son exigibles en zonas rurales del área de cobertura garantizada, únicamente cuando ello se derive a partir de disposiciones de una norma de rango superior.

En ese sentido, el indicador CVM es exigible en el área de cobertura garantizada para el servicio de acceso a Internet móvil y de acceso a Internet fijo inalámbrico no satelital, calificados como banda ancha y no calificados como banda ancha. Por su parte, el indicador de asimetría es exigible en el área de cobertura garantizada para los servicios de acceso a Internet móvil y de acceso a Internet fijo inalámbrico no satelital calificados como banda ancha.



sanciones en el caso de la identificación de incumplimientos al marco vigente del reglamento de supervisión de la cobertura. Así, la información de cobertura que se brinda al mercado es errónea y no permite conocer de forma adecuada los niveles de cobertura con los que cuenta cada operador.

En tal sentido, de no intervenir y mantener el actual Reglamento de Cobertura, el mercado seguirá teniendo información errónea. (...)

Con el fin de corregir la situación descrita en los párrafos precedentes, se propone que la información de cobertura provista por los operadores al mercado tome como punto de partida los mapas de cobertura obtenidos de las simulaciones realizadas por los operadores (...)

Se observa que con la definición de los tipos de cobertura se busca corregir los desincentivos de reporte que el Reglamento para la supervisión de la Cobertura (ya derogado) generó en el mercado, favoreciendo la libertad de los operadores de poder determinar su cobertura garantizada. Por lo que se propone mantener la Cobertura Garantizada como un componente determinado por la voluntad de los operadores a fin de no generar distorsiones en el mercado.

Por lo tanto, los indicadores obligatorios de calidad de red y de disponibilidad no son exigibles en el área de capacidad adicional de red.

Ahora bien, con respecto a la incorporación de un margen de error en la medición realizada en zonas borde de la cobertura garantizada y capacidad adicional de red, se debe reiterar que el presente proyecto normativo tiene como alcance la regulación de la calidad del servicio, dentro de la cual, principalmente se definen los indicadores de calidad de red y de disponibilidad del servicio, más no se contemplan aspectos asociados a los procedimientos de fiscalización y medición para cada indicador.

En tal sentido, lo comentado por la empresa operadora excede el alcance del presente proyecto normativo; sin embargo, será tomado en cuenta al momento de evaluar y elaborar los procedimientos de fiscalización correspondientes.

Con relación a la fórmula del indicador evento crítico, en la que se advierte una contradicción debido a que no se consideran las estaciones base de las zonas urbanas del departamento, se debe indicar que el mismo es incorrecto, toda vez que el artículo 4 del proyecto normativo establece el alcance de los indicadores obligatorios de calidad de red y de disponibilidad para la apropiada aplicación normativa de cada una de sus disposiciones específicas asociadas a los indicadores de calidad de red y de disponibilidad como también de cada una de sus fórmulas consignadas en los Anexos N° 1 y 2.

Así pues, para el caso del indicador de evento crítico de los servicios de telefonía móvil, de acceso a Internet móvil y de acceso a Internet fijo inalámbrico no satelital, conforme se establece en el numeral 4.2 del proyecto normativo su exigibilidad comprende a las zonas urbanas del área de cobertura garantizada. Asimismo, el artículo 9 del proyecto normativo define cómo área para la evaluación del indicador, al departamento, lo cual, también se verifica en el Anexo N° 1 del proyecto normativo.

En tal sentido, para efectos de la aplicación de la fórmula del evento crítico para los servicios de telefonía móvil, de acceso a Internet móvil y de acceso a Internet fijo inalámbrico no satelital, el término A_a , comprende a la cantidad de abonados afectados por la no disponibilidad del servicio en las zonas urbanas del área de cobertura garantizada del departamento. Por su parte, A_t corresponde a la cantidad total de abonados del servicio en las zonas urbanas del área de





cobertura garantizada del departamento. Por lo tanto, se desestima el argumento señalado por la empresa operadora.

De otra parte, en lo correspondiente al área de cobertura garantizada estrictamente positiva, se debe señalar que, con la finalidad de brindar mayor claridad sobre dicho aspecto, en el numeral 4.2 de la propuesta normativa se establece que, el Reporte de Cobertura debe tener en cuenta que para cada Estación Base Celular que forme parte de la infraestructura de la empresa operadora debe existir un área de cobertura garantizada, de tal manera que se refleje la consistencia entre la infraestructura desplegada y la cobertura garantizada de cada servicio.

Respecto a la propuesta de mantener la cobertura garantizada como un componente determinado por la voluntad de los operadores a fin de no generar distorsiones en el mercado, corresponde señalar que mediante el actual enfoque de cobertura se estableció como flexibilidad regulatoria que el área de cobertura garantizada sea determinada por las empresas operadoras conforme a las características de su red y parámetros (criterios/umbrales) correspondientes que garanticen el cumplimiento de los indicadores de calidad de servicio.

En tal sentido, el actual enfoque de cobertura contempla el aspecto de la libre voluntad de las empresas operadoras para la determinación de la cobertura garantizada del servicio. Ello con la finalidad de generar incentivos para que las áreas de cobertura garantizada reportadas libremente por las empresas operadoras se incrementen en el tiempo, producto del esfuerzo realizado para mejorar la prestación del servicio. De esta manera, se promueve un modelo de competencia por cobertura, con el correspondiente monitoreo por parte del Osipitel, más no se generan distorsiones en el mercado como señala la empresa operadora.

Sin perjuicio de lo anterior, tal como se indica en el Informe N° 00095-DPRC/2023 que sustenta el actual enfoque de cobertura, el Osipitel evaluará la consistencia de la información de las áreas de cobertura remitida por las empresas operadores con aquella asociada al despliegue de infraestructura. Así pues, para aquellos casos en que se determine que las áreas de cobertura garantizada reportadas libremente por parte las empresas operadoras no guardan consistencia con el despliegue de infraestructura realizado, el Osipitel, establecerá la regulación del área de cobertura garantizada. Por tanto, se debe reiterar que bajo el actual

MTC

Ni en el informe ni en la exposición de motivos de la presente norma se justifica, ni se desarrolla el aspecto referido al “área de cobertura garantizada estrictamente positiva”, o la consideración de un área de cobertura mínima expresada en m2, por lo que resulta necesario realizar un desarrollo de este aspecto a fin de comprender a que hace alusión.

Hughes

Se recomienda mantener la aplicación de los indicadores de calidad sólo en áreas urbanas y reconsiderar su aplicación a zonas rurales. Dado que el ancho de banda satelital es un recurso limitado, la medición de los indicadores de calidad sólo en zonas urbanas no tiene un impacto importante puesto que no requiere destinar una gran cantidad de recursos satelitales para el monitoreo de dichos indicadores en estas zonas. Sin embargo, en caso se requiera destinar dichos recursos a la medición y reporte de estos parámetros en zonas rurales también, la calidad de los servicios ofrecidos a sus usuarios se vería afectado por esta medida, además de que reduciría la capacidad para el despliegue de más servicios a zonas que hoy están desconectadas.

Respecto a la aplicación de indicadores en las áreas de cobertura garantizada se infiere que, en áreas no declaradas con cobertura garantizada, los indicadores de calidad no son exigibles a las empresas operadoras. En tal sentido, se requiere confirmar si dicho aspecto es correcto.

Respecto a las áreas de cobertura garantizada, se debe señalar que, a diferencia de la tecnología celular, el servicio fijo satelital únicamente puede ser utilizado por el abonado que lo contrató, por lo que, realizar el reporte de cobertura

enfoque de cobertura no se generan distorsiones en el mercado como señala la empresa operadora.

En tal sentido, corresponde desestimar el argumento señalado por la empresa operadora.

En relación a lo señalado por el MTC sobre la definición de “área de cobertura garantizada estrictamente positiva”, se reitera que, con la finalidad de brindar mayor claridad sobre dicho aspecto, se consigna en el numeral 4.2 de la propuesta normativa que el Reporte de Cobertura debe tener en cuenta que para cada Estación Base Celular que forme parte de la infraestructura de la empresa operadora debe existir un área de cobertura garantizada, de tal manera que se refleje la consistencia entre la infraestructura desplegada y la cobertura garantizada de cada servicio.

Respecto a lo señalado por Hughes, es importante precisar que, los indicadores obligatorios de calidad de red únicamente exigibles en zonas rurales son: CVM (70%) y asimetría (1:3 o 33.33%), ambos aplicables a los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil catalogados como banda ancha. Ello de conformidad con las disposiciones establecidas en las Leyes N° 31207 y N° 31809, las cuales, son normas de rango superior y cuyo cumplimiento es de carácter obligatorio de acuerdo con el ordenamiento jurídico peruano, del cual el Osiptel es estrictamente respetuoso. Por lo tanto, el marco regulatorio del Osiptel se encuentra apropiadamente focalizado en zonas urbanas a efectos de generar incentivos para el despliegue de infraestructura en zonas rurales, siendo únicamente exigibles para estas zonas aquellas obligaciones de calidad dispuestas por una norma de rango superior.

Por otra parte, la empresa infiere que la aplicación de los indicadores de calidad no es exigible en áreas no declaradas con cobertura garantizada. Al respecto, corresponde indicar que, tal como se establece en el numeral 4.2 del proyecto normativo, los indicadores obligatorios de calidad de red y de disponibilidad correspondientes a los servicios de telefonía móvil, de acceso a Internet móvil y de acceso a Internet fijo inalámbrico no satelital son exigibles en las zonas urbanas de cobertura garantizada. Dicho numeral a su vez establece que los



garantizada no tiene mayor sentido. En tal sentido, los reportes de cobertura garantizada no son aplicables para la tecnología satelital.

dichos indicadores son exigibles en zonas rurales del área de cobertura garantizada, únicamente cuando ello se derive a partir de disposiciones de una norma de rango superior. En tal sentido, la exigibilidad de los indicadores de calidad de red y de disponibilidad corresponde a las áreas de cobertura garantizada y no a las áreas de capacidad de red. Por lo tanto, el aspecto señalado por la empresa es correcto.

Por último, respecto a la afirmación de que los reportes de cobertura garantizada no son aplicables para la tecnología satelital, de acuerdo con la metodología para el reporte de cobertura del servicio, para el caso de las tecnologías satelitales la mancha de cobertura corresponde a la pisada satelital cuyo umbral de señal es definido por la empresa operadora. En tal sentido, la pisada satelital de la empresa operadora corresponde a su área de cobertura, dentro de la cual es exigible el cumplimiento de los indicadores obligatorios de calidad de red y disponibilidad.

Sobre el numeral 2.4

Gilat

Precisar que la medición deberá realizarse únicamente en las áreas urbanas de cobertura garantizada como de capacidad adicional de red de cada servicio, debido a que la reducida densidad de los CCPP con servicios y el procedimiento de medición que se realice resultarían poco prácticos y no compensarían los costos de implementación de las empresas operadoras.

Viettel

Se solicita que el Osiptel precise si los indicadores correspondientes al servicio de mensajes de texto se encuentran incluidos en este inciso. De ser así, especificar si la medición de los mismos se realizará solo en el área de cobertura garantizada o si también en el área de capacidad adicional de red.

En relación a lo señalado por Gilat y Viettel, corresponde indicar que el numeral 5.2 del proyecto normativo establece que la medición de los indicadores informativos de calidad de red y de disponibilidad de los servicios de telefonía móvil, de acceso a Internet móvil y de acceso a Internet fijo inalámbrico no satelital, se realiza en las zonas urbanas tanto del área de cobertura garantizada como de capacidad adicional de red de cada servicio. En tal sentido, el proyecto normativo recoge las precisiones señaladas por las empresas operadoras.

Cabe resaltar que, en el marco del presente proyecto normativo se establece que los indicadores de calidad de red y de disponibilidad obligatorios e informativos son aplicables en zonas urbanas con las precisiones de cobertura garantizada y capacidad adicional de red según correspondan, excepto para el caso del indicador informativo %TSD, cuya medición se realiza en zonas rurales y lugares de preferente interés social.





<p>MTC</p> <p>Se advierte que, para los indicadores informativos, se ha establecido un valor objetivo referencial único el cual no diferencia su valor en función al área en donde se realizará la medición/evaluación (urbano y rural), lo cual significaría que no se estarían considerando las diferencias y particularidades que caracteriza la prestación de servicios de telecomunicaciones en áreas rurales.</p> <p>En tal sentido, establecer valores objetivos distintos para áreas urbanas y rurales permitirá una regulación más precisa y justa, que reconoce las realidades operativas y a su vez, fomenta la inversión y mejora de la calidad de los servicios, contribuyendo así, a cerrar la brecha digital entre áreas urbanas y rurales.</p>	<p>A través de la delimitación de un alcance de aplicación urbano para la regulación de la calidad se contribuye a generar incentivos en las empresas operadoras para desplegar infraestructura de los servicios de telecomunicaciones en zonas rurales, de tal manera, a futuro se consoliden dichos servicios en las zonas señaladas. Por lo tanto, el proyecto normativo no solo optimiza los indicadores de calidad de red y disponibilidad, sino que además se constituye como un elemento que puede contribuir a dinamizar el despliegue de infraestructura de los servicios públicos de telecomunicaciones sobre todo en zonas rurales del país.</p> <p>Respecto a los argumentos señalados por el MTC corresponde precisar que el numeral 5.1 del proyecto normativo establece que los indicadores informativos son aplicables únicamente en zonas urbanas, excepto el indicador %TSD, el cual, es aplicable a zonas rurales y lugares de preferente interés social. Cabe señalar que los valores objetivo definidos para los indicadores informativos del proyecto normativo tienen carácter referencial, por lo que, su cumplimiento no constituye una obligación. Adicionalmente, se debe reiterar que el proyecto normativo optimiza los indicadores de calidad de red y de disponibilidad, de tal modo, que su aplicación se focaliza principalmente en las zonas urbanas a efectos de generar incentivos a las empresas operadoras para el despliegue de infraestructura en las zonas rurales del país.</p> <p>Por tanto, se desestiman los argumentos del MTC, toda vez que, el proyecto normativo internaliza las diferencias urbano/rural de la calidad del servicio mediante la implementación de un régimen de calidad focalizado en zonas urbanas con la finalidad de contribuir a dinamizar el despliegue de infraestructura en las zonas rurales del país.</p>
<p>ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS</p>	<p>VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO</p>
<p>Artículo 3.- Obligación de cumplimiento de valores de indicadores</p> <p>3.1. Las empresas operadoras deben cumplir con los valores objetivos de los indicadores calificados como obligatorios. Constituyen como indicadores obligatorios aquellos establecidos en los artículos 4 y 8 del presente reglamento.</p> <p>3.2 Los indicadores calificados como informativos tienen como finalidad brindar información complementaria a los usuarios respecto a la calidad del servicio</p>	<p>Artículo 5.- Alcance de los indicadores informativos de calidad de red y de disponibilidad</p> <p>5.1. La medición de los indicadores informativos de calidad de red y de disponibilidad, se realiza en el ámbito de la prestación del servicio en zonas urbanas, excepto para el indicador tiempo sin disponibilidad (%TSD) dispuesto en el artículo 18.</p>

prestado por las empresas operadoras. Los valores objetivos indicados para dichos indicadores son referenciales y no constituyen obligación para las empresas operadoras.

3.3. La obligación de reporte de información incluye a los indicadores obligatorios y a los informativos.

Sobre el numeral 3.2

Viettel

Se señala que, en cuanto a los indicadores informativos, sus valores objetivos son referenciales y no “constituyen obligación”. Al respecto, confirmar si no es obligatorio para las empresas operadoras alcanzar un valor objetivo que Osiptel pueda fijar para tales indicadores y que, en consecuencia, no se encontraría sujeta a un procedimiento de imposición de medida correctiva o procedimiento administrativo sancionador.

Telefónica

Se sugiere precisar el artículo 3.2 de la siguiente manera: “3.2. Los indicadores calificados como informativos tienen como finalidad brindar información complementaria a los usuarios respecto a la calidad del servicio prestado por las empresas operadoras. Los valores objetivos indicados para dichos indicadores son referenciales y no constituyen obligación para las empresas operadoras **ni están sujetas a responsabilidad administrativa o de otro tipo por incumplimiento de los umbrales o entrega de información relacionada a dichos indicadores**”.

Sobre el numeral 3.3

IPT y Telefónica

Considerar que, siendo que los indicadores calificados como informativos tienen la finalidad de brindar información complementaria a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados, ello cubre también el objetivo de la obligación que se propone mediante el artículo 11 del presente proyecto normativo, pues en los gestores se obtendría información equivalente.

5.2. Para el caso de los servicios de telefonía móvil, de acceso a Internet móvil y de acceso a Internet fijo inalámbrico no satelital, lo dispuesto en el numeral 5.1 incluye tanto en el área de cobertura garantizada como de capacidad adicional de red de cada servicio.

Respecto a la consulta de Viettel, considerando que los valores objetivos de los indicadores informativos tienen carácter referencial, su cumplimiento no constituye una obligación para la empresa operadora. En tal sentido, no corresponde la aplicación de medidas sancionadoras o correctivas para los indicadores informativos de calidad de red y de disponibilidad definidos en el proyecto normativo.

En relación a lo sugerido por Telefónica, se considera que la precisión a nivel normativo resulta innecesaria, toda vez que, el numeral 3.2 del proyecto normativo hace referencia clara e indubitable respecto a la naturaleza, no obligatoriedad y carácter referencial de los valores objetivos de los indicadores informativos de calidad de red y de disponibilidad. Por lo tanto, corresponde reiterar que el cumplimiento de los valores objetivos de los indicadores de calidad de red y de disponibilidad no constituye una obligación para la empresa operadora y en consecuencia tampoco implica responsabilidad administrativa ni ningún otro tipo de incumplimiento, respectivamente.

Respecto a lo señalado por IPT y Telefónica, corresponde indicar que, los objetivos en ambas obligaciones son distintas, ya que la primera se relaciona con la información de los indicadores de calidad, mientras que la segunda, con la configuración y estado de los elementos de red para la prestación de los servicios de telecomunicaciones. Por tanto, no son obligaciones comparables.



Gilat

La información periódica no debería ser aplicable a las empresas operadoras que prestan servicios principalmente en zonas rurales, o, en todo caso, debería limitarse solo a servicios prestados en zonas urbanas; esto sin perjuicio de que la empresa operadora que presta servicios en zonas rurales sí se sujetaría al cumplimiento de los indicadores obligatorios que le resulten aplicables, tal como ocurre actualmente.

En relación a lo señalado por Gilat, se debe precisar que de acuerdo con el artículo 20 del proyecto normativo, las mediciones de los indicadores de calidad de red y de disponibilidad son realizadas por el Osiptel, acorde a los procedimientos de fiscalización aprobados por el regulador. En tal sentido, la disposición asociada a la remisión de información de los indicadores informativos de calidad de red y de disponibilidad por parte de las empresas operadoras ya no resulta aplicable, toda vez que, el regulador es el responsable del acopio de información, medición y cálculo de los indicadores de calidad de red y de disponibilidad tanto obligatorios como informativos.

Sin perjuicio de lo anteriormente señalado, se debe indicar que, la empresa operadora deberá remitir al Osiptel la información asociada a indicadores informativos en aquellos casos que se requiera de la misma para efectos del cálculo de un determinado indicador informativo de calidad de red y de disponibilidad. Un ejemplo de ello, se refleja en los indicadores TINE y TLLI, donde si bien el Osiptel es el responsable de la medición y el cálculo de dichos indicadores, la empresa operadora deberá cumplir con el envío de información de los contadores para efectos de su medición y cálculo correspondiente.

De otra parte, se debe indicar que, los indicadores informativos de calidad de red y de disponibilidad son aplicables únicamente en las zonas urbanas, con la precisión correspondiente del área de cobertura garantizada y capacidad adicional de red según lo indicado en el numeral 5.2 del proyecto normativo. Asimismo, los indicadores obligatorios de calidad de red y de disponibilidad son aplicables en zonas urbanas con la precisión correspondiente al área de cobertura garantizada, así como, su aplicación excepcional en zonas rurales derivada de normas de rango superior.

Por lo tanto, el proyecto normativo incorpora los aspectos señalados por la empresa operadora.

CAPÍTULO II: INDICADORES DE CALIDAD DE RED

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO



Artículo 4.- Indicadores para los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil

4.1 Cumplimiento de Velocidad Mínima (CVM). Corresponde al porcentaje de mediciones de las velocidades de bajada y subida que cumplen con la velocidad mínima establecida. Su evaluación se realiza tanto para los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil que califican como banda ancha, conforme a la definición establecida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC); como para los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil que no califican bajo dicha definición.

4.1.1. Para el CVM de los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil que califican como banda ancha, conforme a la definición del MTC, se debe tener en consideración lo siguiente:

- a. Las empresas operadoras deben aplicar una velocidad mínima del 70% respecto a la velocidad contratada, para las tecnologías de nueva generación que sean compatibles con la infraestructura en telecomunicaciones instalada en función a las características y limitaciones técnicas que lo permitan.
- b. La evaluación del indicador se realiza de manera individual para los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil, en forma trimestral y a nivel departamental, tanto para áreas urbanas como rurales, conforme al alcance establecido en la Ley N° 31207.
- c. La supervisión del cumplimiento de este indicador, se realiza a través de la comparación de los promedios de velocidades instantáneas por departamento, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N° 31809.

4.1.2. Para el CVM de los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil que no califican como banda ancha, se debe tener en consideración lo siguiente:

- a. Para los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil que no califican como banda ancha, de acuerdo a la definición del MTC, la velocidad mínima es del 40% respecto a la velocidad contratada.
- b. Una empresa operadora que brinda los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil, no calificados como banda ancha, cumple con el indicador CVM cuando:

$CVM \geq 95\%$

Artículo 6. – Indicadores Obligatorios

Los indicadores de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas operadora que prestan servicios de acceso a Internet fijo o de acceso a Internet móvil son:

1. Cumplimiento de Velocidad Mínima (CVM).
2. Asimetría (Tasa de Velocidad_{SUBIDA} / Velocidad_{BAJADA}).

Artículo 7. – Indicador Cumplimiento de Velocidad Mínima (CVM)

7.1. Corresponde al porcentaje de mediciones de las velocidades de bajada y subida que cumplen con la velocidad mínima establecida.

7.2. Para el indicador CVM de los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil que califican como banda ancha (CVM_{BA}), conforme a la definición del MTC, se considera lo siguiente:

- a. Las empresas operadoras aplican una velocidad mínima del 70% respecto a la velocidad contratada, para las tecnologías de nueva generación que sean compatibles con la infraestructura en telecomunicaciones instalada en función a las características y limitaciones técnicas que lo permitan.
- b. La empresa operadora cumple con el indicador cuando:

$CVM_{BA} \geq 70\%$.

- c. La evaluación del indicador se realiza de manera individual para los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil, en forma trimestral y a nivel departamental, tanto para zonas urbanas como rurales.
- d. La fiscalización del cumplimiento de este indicador, se realiza a través de la comparación de los promedios de velocidades instantáneas por departamento.

7.3. Para el indicador CVM de los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil que no califican como banda ancha (CVM_{NBA}),



c. Su evaluación se realiza de forma individual para los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil, con periodicidad trimestral y en áreas urbanas. El alcance de la medición de ambos servicios es a nivel departamental.

4.1.3. El cálculo de los indicadores CVM, se realiza de conformidad con el detalle contenido en el Anexo N° 1.

4.2 Asimetría (Tasa de Velocidad_{SUBIDA} / Velocidad_{BAJADA}). Se define como la relación de las velocidades de subida y bajada (Velocidad_{SUBIDA}/Velocidad_{BAJADA}) que son ofrecidas por las empresas operadoras en sus planes comerciales, y que no debe ser menor a 1:3 o 33.33%. Para este indicador, se debe considerar lo siguiente:

- a. Este requerimiento es aplicable a los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil, que son calificados como banda ancha, de acuerdo con la definición establecida por el MTC, para tecnologías de nueva generación que sean compatibles con la infraestructura en telecomunicaciones instalada en función a las características y limitaciones técnicas que lo permitan.
- b. La evaluación del indicador se efectúa de manera individual para los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil, con periodicidad trimestral, y a nivel departamental, tanto para áreas urbanas como rurales.
- c. El cálculo del indicador de asimetría se realiza de conformidad con el detalle contenido en el Anexo N° 1.

se considera lo siguiente:

- a. Las empresas operadoras aplican una velocidad mínima del 40% respecto a la velocidad contratada.
- b. La empresa operadora que brinda los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil, cumple con el indicador CVM cuando:

$$CVM_{NBA} \geq 95\%$$

- c. Su evaluación se realiza de forma individual para los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil, con periodicidad trimestral y a nivel departamental en zonas urbanas.

7.4. El cálculo del indicador CVM, se realiza de conformidad con el detalle contenido en el Anexo N° 1.

Artículo 8. – Indicador Asimetría (Tasa de Velocidad_{SUBIDA} / Velocidad_{BAJADA})

8.1. Corresponde a la relación de las velocidades de subida y bajada (Velocidad_{SUBIDA}/Velocidad_{BAJADA}) que son ofrecidas por las empresas operadoras en sus planes comerciales, y su valor objetivo no es menor a 1:3 o 33.33%.

8.2. Para este indicador, se considera lo siguiente:

- a. Se aplica a los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil, que son calificados como banda ancha, de acuerdo con la definición establecida por el MTC, para tecnologías de nueva generación que sean compatibles con la infraestructura en telecomunicaciones instalada en función a las características y limitaciones técnicas que lo permitan.
- b. La evaluación del indicador se efectúa de manera individual para los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil, con periodicidad trimestral, y a nivel departamental, tanto para zonas urbanas como rurales.



8.3. El cálculo del indicador de asimetría se realiza de conformidad con el detalle contenido en el Anexo N° 1.

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS

POSICIÓN DEL OSIPTEL

Sobre lo dispuesto en el artículo 4

América Móvil

La empresa señala que en adición a las condiciones del 70% de VMG y la asimetría en las velocidades ofertadas, brindar el servicio de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil, a través de tecnologías de nueva generación, ameritará que las empresas operadoras realicen un detenido análisis sobre los servicios a los cuales le corresponderá aplicar dicha obligación debiendo realizar cambios en las condiciones brindadas a dichos abonados para poder cumplir con la norma propuesta. En ese sentido, se solicita se incorpore una disposición similar a la establecida en la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2021-CD/OSIPTEL para realizar las adecuaciones necesarias para el cumplimiento de dichas condiciones.

Respecto a lo solicitado por América Móvil, la empresa no precisa la disposición similar que debe ser incorporada en el Reglamento de Calidad. No obstante, se presume que hace referencia a lo establecido en la única disposición complementaria transitoria. Al respecto, cabe indicar que con relación a la exigencia de la velocidad mínima garantizada del 70%, ya ha existido un periodo de adecuación, precisamente, dado a través de la Resolución N° 138-2021-CD/OSIPTEL.

Sin perjuicio de lo antes indicado, cabe indicar que la norma entra en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano, con excepción de las obligaciones y tipificaciones relacionadas a los indicadores obligatorios de calidad de red y de disponibilidad (Cumplimiento de Velocidad Mínima, Asimetría y Evento Crítico), cuya entrada en vigencia es a partir del 1 de enero de 2025, por lo que las empresas operadoras tendrán un periodo de adecuación entre la fecha de publicación de la norma hasta la fecha de la entrada en vigencia de los referidos indicadores.

Entel

No se ha identificado en la Ley N° 31207 y en la Ley N° 31809 referencia a una periodicidad específica para la evaluación de los indicadores de calidad de servicio, específicamente trimestral. Por lo tanto, se recomienda revisar en el reglamento la pertinencia de hacer una revisión trimestral, cuando ésta podría realizarse de manera semestral.

En relación a lo señalado por Entel, se debe precisar que, las leyes mencionadas dispusieron que el Osiptel realice la adecuación de su marco normativo a efectos de dar cumplimiento a las obligaciones de CVM (70%) y Asimetría, respectivamente. Así pues, en el marco de su función reguladora y normativa, el Osiptel, incorporó dentro del reglamento de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones las obligaciones de CVM (70%) y asimetría con sus



correspondientes parámetros de medición, así como su respectiva periodicidad, alcance de aplicación y fórmulas de cálculo.

De modo particular, para los indicadores señalados, el Osiptel, ha establecido una periodicidad de medición trimestral, toda vez que, de acuerdo con la dinámica actual de los servicios públicos de telecomunicaciones y avances tecnológicos del sector, el servicio de acceso a Internet es aquel de mayor uso intensivo y relevancia para el abonado. En tal sentido, resulta importante tener una fiscalización más frecuente (trimestral) de los indicadores CVM (70%) y asimetría, a efectos de preservar la calidad del servicio de acceso a Internet, dada la importancia que representa dicho servicio para el abonado.

Con respecto a lo mencionado por Viettel, que la Ley N° 31207 no estableció regulación alguna sobre los indicadores de calidad de red y de disponibilidad, dicho aspecto es incorrecto, toda vez que, si bien la función reguladora y normativa es de competencia exclusiva del Osiptel, las obligaciones de CVM (70%) y Asimetría fueron incorporadas en la regulación de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, en atención a la Primera Disposición Complementaria de la Ley N° 31207 y la Única Disposición Complementaria de la Ley N° 31809. Cabe señalar que, mediante dichas referencias normativas, se dispuso que el Osiptel realice la adecuación normativa de la regulación de la calidad del servicio, a efectos de dar cumplimiento a las obligaciones de CVM (70%) y de asimetría, respectivamente. Por lo tanto, se desestima el aspecto señalado por la empresa operadora.

Por otra parte, con relación a que el proyecto normativo presenta una contradicción en materia de aplicación de los indicadores de calidad de red y de disponibilidad según zona geográfica urbana/rural, se debe indicar que el numeral 4.1 del proyecto normativo establece que, los indicadores obligatorios de calidad de red y de disponibilidad son aplicables en zonas urbanas, con la excepción de su aplicación en las zonas rurales para aquellos que se deriven de normas de rango superior. Cabe indicar que, en este último caso señalado el cumplimiento es de carácter obligatorio de acuerdo con el ordenamiento jurídico

Sobre el numeral 4.1

Viettel

Respecto al ámbito de aplicación del indicador CVM: El Proyecto Normativo indica que la evaluación del indicador se efectuará tanto para áreas urbanas como rurales, lo que implica una contradicción del Proyecto Normativo dado que el mismo indica en su artículo 2 que los indicadores obligatorios (como lo es el CVM) son de aplicación en áreas urbanas. Si bien el Proyecto se ampara en lo dispuesto en la Ley N° 31207, esta señala que la velocidad de internet no puede ser menor de 70% en áreas urbanas y rurales; sin embargo, la ley no establece regulación alguna sobre los indicadores de calidad, que es de competencia exclusiva de Osiptel.

En relación al valor objetivo del indicador CVM para los servicios de Internet que califican como banda ancha, no se ha fijado dicho valor, como en el caso de los servicios de Internet que no califican como banda ancha, por lo que se solicita establecer el referido valor objetivo.

El Proyecto Normativo indica que la supervisión para este indicador se realiza a través de la comparación de los promedios de velocidades instantáneas por departamento; no obstante, la regulación no establece un procedimiento de supervisión específico. En particular, el proyecto deroga el Título VI de la Norma que establece los Procedimientos de Supervisión de los Indicadores de Calidad, además que en los anexos del proyecto de norma solo aparece una fórmula que resulta insuficiente para el valor objetivo, lo que genera que no exista



predictibilidad para las EEOO sobre cuál será el procedimiento para el CVM. Por tanto, se sugiere establecer un procedimiento de supervisión para el indicador CVM.

La Ley señala que la supervisión está a cargo del MTC y del Osiptel, lo que resta predictibilidad al ámbito de aplicación para los servicios de Banda Ancha, toda vez que los listados de Centros Poblados rurales varían dependiendo de las entidades. La exposición de motivos de Proyecto de Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 31809, Ley para el Fomento de un Perú conectado ha señalado de manera expresa que es una problemática del sector el hecho que el MTC y el Osiptel utilizan diferentes listados de los Centros Poblados existentes a nivel nacional como insumo para el desarrollo de sus funciones. Por tal motivo, no se considera idóneo ni jurídicamente viable que se incluyan también los centros poblados rurales en el ámbito de aplicación del indicador CVM.

peruano, del cual el Osiptel es estrictamente respetuoso. En tal sentido, se desestima lo señalado por la empresa operadora.

De acuerdo con la Ley N° 31809, la obligación de CVM (70%) corresponde al servicio de acceso a Internet calificado como banda ancha. Cabe precisar que, en la referida Ley no se estableció como alcance de sus disposiciones al servicio de acceso a Internet no calificado como banda ancha. Por tal motivo para dicho servicio no se realiza modificación alguna respecto a la obligación de CVM (40%). Finalmente, corresponde indicar que la Ley N° 31809, dispuso que, la supervisión de las obligaciones de velocidad de Internet se realice basándose en la comparación de los promedios de velocidades instantáneas de la región. En tal sentido, para efectos de la fiscalización del indicador CVM (70%), cuya fórmula se define en el Anexo N° 1 del proyecto normativo, corresponde verificar que el porcentaje de mediciones (TTD) de las velocidades de bajada y subida que cumplen con la velocidad mínima es mayor o igual a 70%.

Con respecto a este punto, es importante precisar que, en el marco del presente proyecto normativo corresponde establecer las reglas para el cumplimiento de los indicadores de calidad, más no definir el detalle de los procedimientos de fiscalización y/o medición. Por lo tanto, lo señalado por la empresa operadora, excede el alcance del presente proyecto normativo.

Sin perjuicio de ello, se debe indicar que los procedimientos de fiscalización y/o medición correspondientes a los indicadores de calidad de red y de disponibilidad del proyecto normativo se aprobarán a los 120 días calendario a partir del día siguiente de la entrada en vigencia del Reglamento de Calidad.

En tal sentido, hasta antes de su entrada en vigencia, serán aplicables los procedimientos de supervisión establecidos en la Resolución de Consejo Directivo N° 192-2023-CD/OSIPTEL.

Por lo tanto, el argumento de que el proyecto normativo carece de predictibilidad es incorrecto.

Con relación al argumento manifestado por la empresa operadora, en primer lugar, se debe señalar que, en el marco del Proyecto de Reglamento de la Ley N° 31809, Ley para el fomento de un Perú Conectado, se establece que, la clasificación de los centros poblados y la definición de las áreas rurales y los lugares de preferente interés social, estará a cargo de la "Comisión encargada





de emitir informes técnicos y recomendaciones para la aprobación del Listado Oficial de Centros Poblados” (en adelante, Comisión de Centros Poblados). Tal como se indica en el Proyecto de Reglamento de la referida Ley, dicha Comisión estará constituida por el Instituto Nacional de estadística e Informática (INEI) – entidad encargada de clasificar los centros poblados-, Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), Programa Nacional de Telecomunicaciones (Pronatel) y el Osiptel.

Así pues, el presente proyecto normativo con la finalidad de dotar de predictibilidad a la aplicación de la normativa, para efectos de la clasificación de los centros poblados urbanos y rurales considerará el Directorio Institucional de Centros Poblados del Osiptel, hasta la entrada en vigencia del listado oficial de centros poblados urbanos y rurales que será aprobado por la Comisión de Centros Poblados.

Sin perjuicio de lo anterior, considerando que a la fecha no se ha concretado el Reglamento de la Ley N° 31809, en el proyecto normativo se modificó la Segunda Disposición Complementaria Final (Ahora Primera Disposición Complementaria Transitoria) conforme al siguiente texto:

“Primera.- Los centros poblados a ser considerados en el presente Reglamento son aquellos que se encuentren en el Directorio Institucional de Centros Poblados aprobado por el Osiptel, salvo que otra norma con rango superior establezca lo contrario”.

En ese sentido, la propuesta normativa final establece disposiciones que garantizan la predictibilidad y uniformidad de la normativa aplicable a las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En segundo lugar, con respecto a la premisa de que no se considera idóneo ni jurídicamente viable que se incluyan también los centros poblados rurales en el ámbito de aplicación del indicador CVM, se debe indicar que la obligación de CVM (70%) fue establecida por normas de rango superior, en este caso, las Leyes N° 31207 y 31809, respectivamente.

Cabe señalar que, las obligaciones que se derivan de normas de rango superior son de obligatorio cumplimiento de acuerdo con el ordenamiento jurídico

Telefónica

1. Sobre la diferenciación establecida en el alcance de las obligaciones CVM:

- El artículo 4° diferencia dos obligaciones de supervisión del cumplimiento del indicador CVM según sea el tipo de acceso a Internet, pues en el actual Reglamento de Calidad, de cara a las supervisiones no se hace una diferenciación entre lo que es banda ancha y lo que no es. En ese sentido, se observa un endurecimiento de la regulación con esta diferenciación, que no ha sido sustentada ni jurídica ni técnicamente en la Exposición de Motivos.

- La Ley Perú Conectados establece una única metodología para realizar las mediciones basadas en promedios de velocidades, más allá de la velocidad mínima garantizada a aplicar. En ninguna parte de la ley se prevé que el Osiptel puede dividir esta precisión legislativa para crear finalmente dos metodologías. Por lo que la propuesta estaría alterando los alcances de la Ley.

- Para supervisar el adecuado nivel del indicador CVM se debería aplicar la metodología detallada en el numeral 4.1.1. para ambos servicios.

Por los motivos expuestos, se propone la siguiente redacción para el literal 4.1.2:

“4.1.2. Para el CVM de los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil que no califican como banda ancha, se debe tener en consideración lo siguiente:

...

d. La supervisión del cumplimiento de este indicador, se realiza a través de la comparación de los promedios de velocidades instantáneas por departamento, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N° 31809.”

2. Sobre los aspectos técnicos en la medición de velocidad de internet que debe considerar la modificación del Reglamento de Calidad:

peruano, del cual el Osiptel es estrictamente respetuoso. Por lo tanto, se desestima la premisa señalada por la empresa operadora.

En relación a los argumentos señalados por Telefónica en el punto 1, en primer lugar, es importante precisar que, de acuerdo con la Ley N° 31809, la obligación de CVM (70%) corresponde al servicio de acceso a Internet calificado como banda ancha. Cabe precisar que, en la referida Ley no se estableció como alcance de sus disposiciones al servicio de acceso a Internet no calificado como banda ancha. Por tal motivo para dicho servicio no se realiza modificación alguna respecto a la obligación de CVM (40%) contemplada en el reglamento de calidad vigente.

En segundo lugar, con respecto a aplicación de dos distintas metodologías para la medición del indicador CVM, ello se deriva de la propia Ley N° 31809, toda vez que, el alcance del CVM (70%) comprende al servicio de acceso a Internet calificado como banda ancha, estableciéndose a su vez que su supervisión deberá basarse en el promedio de velocidades instantáneas. En tal sentido, para efectos de la fiscalización de la obligación de CVM (70%) se estableció su fórmula de cálculo incorporando lo dispuesto en la Ley N° 31809. Por su parte, para en lo correspondiente al servicio de Internet no calificado como banda ancha, conforme se indicó previamente, no se establece ninguna disposición en la referida Ley. En tal sentido, para dicho servicio corresponde mantener la obligación del CVM (40%) y su correspondiente fórmula de cálculo.

Así pues, en consistencia con lo anteriormente señalado, en el Anexo N° 1 del proyecto normativo, se establecen las fórmulas correspondientes a la obligación de CVM del 40% y 70%, respectivamente.

De esta manera, el Osiptel ha implementado apropiadamente lo dispuesto en la Ley N° 31809, por lo que, en este extremo, se desestiman los argumentos señalados la empresa operadora.

En relación al punto 2, se debe reiterar que, en el marco del presente proyecto normativo corresponde establecer las reglas para el cumplimiento de los indicadores de calidad, más no definir el detalle de los procedimientos de



El problema del procedimiento de la velocidad mínima actual se resume en dos aspectos:

- Es binario, esto es, cada muestra de velocidad de descarga cumple o no cumple con la velocidad mínima establecida, en lugar de un procedimiento que compare estadísticamente las medidas de una serie de muestras con un valor de referencia.

- No es adecuado para todo tipo de redes de acceso, especialmente para el caso de las redes móviles y fijas inalámbricas.

En el procedimiento actual primero se determina para cada valor de descarga si la velocidad es mayor/igual o menor que el 40% de la velocidad publicitada (resultado binario: cumple o no con la velocidad mínima); y segundo, se hace un recuento de todos los resultados para determinar si cumplen con el valor objetivo.

Pero la base del cumplimiento no deja de ser una comprobación binaria (cumple o no cumple).

En efecto, la fórmula sería la siguiente:

$$CVM_{CCPP} = \frac{\sum_{j=1} CVM_j}{\text{Total de mediciones en el centro poblado}} \dots (1)$$

Donde:

$$CVM_j = \begin{cases} \frac{TTD_j}{\text{velocidad contratada}_j} \times 100\% \geq G; & 1 \\ \frac{TTD_j}{\text{velocidad contratada}_j} \times 100\% < G; & 0 \end{cases} \dots (2)$$

*TTD_j: Es el resultado de la medición del parámetro TTD.
G = porcentaje garantizado en el contrato de abonado.*

Aunque la primera parte de la fórmula esté llevando a cabo un promedio, la parte fundamental de la fórmula es el cumplimiento binario (1 o 0) que se lleva a cabo cuando se compara el valor de la medición (TDD), que es un valor instantáneo, con el umbral de cumplimiento ("Velocidad contratada"). El promedio se hace ya sobre resultados de comparaciones para determinar el número de veces (en tanto por ciento) que la prueba es superada, esto es, que la velocidad instantánea medida (TDD) está por encima del 40% (valor de cumplimiento actual).

fiscalización y/o medición. Por lo tanto, lo señalado por la empresa operadora, excede el alcance del presente proyecto normativo.

Sin perjuicio de ello, se debe indicar que los procedimientos de fiscalización y/o medición correspondientes a los indicadores de calidad de red y de disponibilidad del proyecto normativo, se aprobarán a los 120 días calendario a partir del día siguiente de la entrada en vigencia del Reglamento de Calidad.

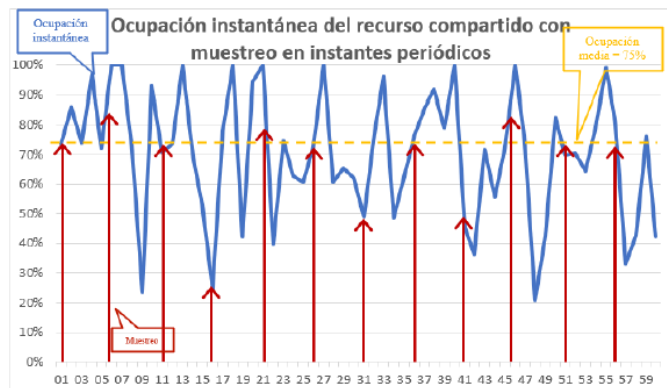
En tal sentido, hasta antes de su entrada en vigencia, serán aplicables los procedimientos de supervisión establecidos en la Resolución de Consejo Directivo N° 192-2023-CD/OSIPTEL.



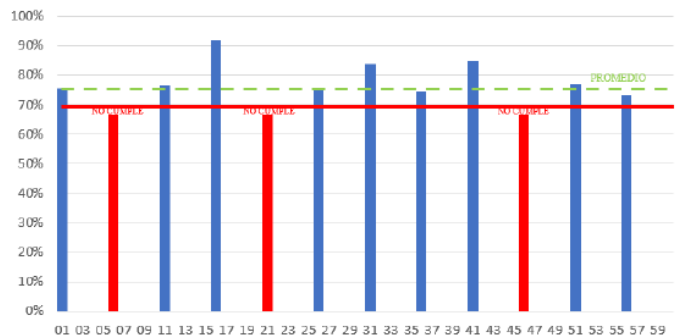
El problema es que las redes de telecomunicaciones, especialmente las redes de datos, como muchos otros sistemas (transporte, infraestructuras, etc.), en cuanto a su capacidad, se diseñan atendiendo a una demanda media esperada que responde a un cierto patrón estadístico, para cumplir con unos ciertos parámetros de calidad medios, nunca instantáneos; mientras que el procedimiento de comparación binario estaría comprobando valores instantáneos de velocidad de descarga (las muestras de las medidas), lo que resulta severo, ya que las redes no se han diseñado para un cumplimiento instantáneo, sino para valores promedios y ciertos atributos estadísticos.

Ello puede observarse con el siguiente ejemplo, donde se muestra, en la primera gráfica, la situación instantánea de uso (ocupación) de un cierto recurso de red de acceso compartido entre los clientes entorno a un valor promedio de dimensionado en la Hora Cargada (típicamente entre el 70% y el 80%), y la posible medida instantánea que podría conseguirse en un procedimiento de toma de muestras espaciadas que luego siguen un procedimiento de cumplimiento (comparación) binario.

Ejemplo ilustrativo de resultados de muestreo binario



Resultado de la medida
(velocidad de descarga sobre valor nominal)



De este ejemplo se observa lo siguiente:

- Si bien la ocupación media en la hora cargada es del 75%, la situación en cada instante varía ampliamente dada la naturaleza estadística de la demanda de los clientes y utilización del recurso compartido.
- La muestra en intervalos regulares de 5 minutos, se encuentran tres casos en los que la medida de las prestaciones está por debajo de un valor del 70% de su valor nominal (segunda gráfica), pues el 75% de las medidas cumplen con el criterio binario de una velocidad por encima del 70% del valor nominal. Con el procedimiento actual ajustado a un nivel de cumplimiento del 70%, no se cumpliría la norma, pues se exige que el 95% de las veces se cumpla (o 90% para redes móviles).

De esta manera se demuestra que una medida de velocidad de subida y descarga no debería hacerse mediante una comparación binaria de medidas instantáneas, por lo que se plantean:

- Medición en base a promedios (para Internet fijo o móvil que califica o no como banda ancha).



- b. Que la medición se realice en todo el rango de horario.
- c. Representatividad geográfica.
- d. Destino de la medición: que sea en el servidor local.
- e. Periodo (no se indica la justificación para la reducción del periodo de 6 a 3 meses de evaluación).
- f. Definir el área de centro poblado

3. Sobre la aplicación de Compromisos de Mejora:

El fundamento para incluir esta figura se basa en conceder una oportunidad adicional a las empresas operadoras para corregir y/o adecuar su conducta para cumplir con los porcentajes establecidos en la norma, y que, en lugar de ser imputadas directamente, se comprometan a mejorar su registro para que alcance el umbral exigido. De esa manera, el incentivo para las empresas operadoras es evitar el riesgo de una sanción administrativa y para el Osiptel el incentivo es conseguir que las empresas cumplan con los índices técnicos que aseguran la calidad de los servicios de telecomunicaciones.

Se considera indispensable la aplicación de compromisos de mejora sobretodo en indicadores como CVM. Asimismo, se deben contemplar plazos razonables para la solicitud y ejecución de los compromisos de mejora, especialmente en aquellos donde es necesaria una instalación y/o adecuación de infraestructura nueva.

Con relación al tiempo necesario para plantear un compromiso de mejora, se plantea contar con un mínimo de 30 días hábiles, con la finalidad de evaluar a detalle el compromiso de mejora y la acción a realizar para resolver los indicadores observados.

4. Comentarios adicionales y consultas a considerar:

- Es importante conocer ¿Cuál será el protocolo de medición que se utilizará? ¿Cómo calcular el tamaño de muestra? Resulta necesario conocer la metodología de medición y su procedimiento de supervisión.

En relación al punto 3, tal como se señaló en el informe N° 023-DPRC/2024 que sustentó el proyecto de norma, la eliminación del mecanismo de compromiso de mejora de la regulación de la calidad vigente tiene como base, en primer lugar, el carácter informativo que se establece para los indicadores de calidad TEMT y CV, los cuales son los únicos que contemplan la aplicación de dicho mecanismo en el Reglamento de Calidad vigente. Así pues, dado que el presente proyecto normativo plantea para dichos indicadores un carácter informativo, el mecanismo de compromiso de mejora queda sin efecto para los mismos.

En segundo lugar, se debe indicar que las Leyes N° 31207 y N° 31809 disponen la obligación del indicador CVM para el servicio de acceso a Internet de banda ancha, y salvaguardan su cumplimiento. En ese sentido, considerando que existe normas de mayor jerarquía que inciden en la exigencia en el cumplimiento de dicho indicador, por el impacto en el bienestar de los abonados y/o usuarios, no es posible mantener el esquema anterior.

En relación a los aspectos señalados en el punto 4, se debe reiterar que, en el marco del presente proyecto normativo corresponde establecer las reglas para el cumplimiento de los indicadores de calidad, más no definir el detalle de los procedimientos de fiscalización y/o medición.

Sin perjuicio de ello, se debe indicar que los procedimientos de fiscalización y/o medición correspondientes a los indicadores de calidad de red y de disponibilidad



- La empresa propone realizar mesas técnicas previas de trabajo para proponer el mejor modelo

- Cabe precisar que la metodología actual contempla la medición, a través de un cable ethernet directamente conectado al router, en cada casa cliente. En el caso de servicios de acceso internet fijo la metodología es muy invasiva. En casos frecuentes los clientes no aceptaban esta propuesta.

- Sin perjuicio de alcanzar la propuesta de metodología de medición, se debe establecer qué aplicativos se usarán para la medición, si se considerará aplicativos crowdsourcers para la medición de velocidad.

- La medición siempre debe ser sobre la velocidad contratada independientemente del bono que se le pueda brindar al cliente por un tiempo limitado, como parte de alguna promoción.

- Se considera fundamental disponer de las especificaciones detalladas del procedimiento de medición, así como los equipos o software específicos que se emplearán para tal fin (comentario que se acentúa al numeral 4.1.2).

América Móvil

La empresa señala que no se cuenta con una definición concreta del concepto “tecnologías de nueva generación”, y que esta situación puede afectar al mercado de telecomunicaciones en dos niveles adicionales. Primero, al no tener certeza de la tecnología de nueva generación las empresas operadoras no tendrán incentivo para ampliar su oferta de servicios de acceso a Internet de banda ancha, ya que ciertas tecnologías pueden no contar con condiciones técnicas suficientes para alcanzar la velocidad del 70%, y existirá el riesgo de que una empresa operadora asuma un criterio distinto al del regulador y que, por tanto, pueda ser objeto de un procedimiento sancionador.

En segundo lugar, cabe recordar que el artículo 257 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, establece que uno de los eximentes de responsabilidad por infracciones es el “error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal”. Es decir, cualquier potencial procedimiento administrativo sancionador que se inicie estaría fuertemente

del proyecto normativo, se aprobarán a los 120 días calendario a partir del día siguiente de la entrada en vigencia del Reglamento de Calidad.

En tal sentido, hasta antes de su entrada en vigencia, serán aplicables los procedimientos de supervisión establecidos en la Resolución de Consejo Directivo N° 192-2023-CD/OSIPTEL.

Por lo tanto, lo señalado por la empresa operadora, excede el alcance del presente proyecto normativo.

Respecto a los argumentos señalados por América Móvil, se debe precisar que de acuerdo con el Reglamento de la Ley N° 31809, corresponde al Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), establecer la definición de las tecnologías de nueva generación.

Por tanto, mientras el MTC aún no defina las tecnologías de nueva generación, el indicador de CVM (70%) será aplicable al servicio de acceso a Internet calificado como banda ancha según los parámetros establecidos por el MTC, sin discriminar la tecnología sobre la cual se soporten estos servicios.

Cabe señalar que, que esta facultad de definición otorgada al MTC, ha sido establecida mediante una norma de rango superior cuyo cumplimiento es de carácter obligatorio de acuerdo con el ordenamiento jurídico peruano, del cual el Osipitel es estrictamente respetuoso. En tal sentido, no corresponde al Osipitel adelantar opinión con respecto a dicha definición.



sujeto a la aplicación del eximente antes descrito, considerando que la disposición normativa analizada es confusa y nada certera.

Así, se sugiere especificar las características del concepto “tecnologías de nueva generación”, así como brindar mayores detalles sobre las variables que serán incorporadas en la evaluación de la infraestructura en telecomunicaciones que se instale en función a las características y limitaciones técnicas que lo permitan.

Respecto al numeral 4.1.1

Sitra Osiptel

El Sitra señala que no se ha precisado el valor objetivo del indicador CVM para los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil que califican como banda ancha, conforme a la definición del MTC, lo que podría significar que el indicador para los servicios calificados como banda ancha no sea fiscalizable y solo sea informativo.

Incluir el valor objetivo CVM $\geq 95\%$.

Sin perjuicio de ello, se debe indicar que conforme se establece en la Primera Disposición Complementaria Final del proyecto normativo, la entrada en vigencia de los indicadores obligatorios, como por ejemplo el CVM, iniciará el 01 de enero de 2025. En tal sentido, hasta dicha fecha se prevé que el MTC haya culminado la referida definición, siendo que para ello el Osiptel establecerá las acciones de coordinación que correspondan a efectos de que dicha definición se encuentre disponible en el marco regulatorio del sector, de tal manera se garantice la predictibilidad de la regulación para los agentes del mercado.

Respecto a lo señalado por el Sitra, como se mencionó anteriormente, la Ley 31809 establece que la supervisión de las obligaciones de velocidad de Internet se realice basándose en la comparación de los promedios de velocidades instantáneas de la región. Cabe precisar que, en la referida Ley no se estableció como alcance de sus disposiciones al servicio de Internet no calificado como banda ancha. Por tal motivo, para la obligación de CVM (40%) se mantiene su fórmula y valor objetivo de acuerdo con la regulación de la calidad vigente.

En tal sentido, para efectos de la fiscalización de la obligación de CVM (70%) se estableció su fórmula de cálculo incorporando lo dispuesto en la Ley N° 31809, tal como se muestra en el Anexo N° 1 del proyecto normativo. Dado lo establecido en la referida Ley para la fiscalización del CVM (70%), la fórmula del indicador no incorpora un valor objetivo como el caso de la obligación del CVM (40%).

Por lo tanto, la fiscalización del indicador CVM (70%), consistirá en verificar que el porcentaje de mediciones (TTD) de las velocidades de bajada y subida que cumplen con la velocidad mínima es mayor o igual a 70%.

Por lo tanto, se desestima el argumento señalado por el Sitra Osiptel, toda vez que, dada la naturaleza de la obligación de supervisión para el indicador CVM (70%) no corresponde establecer un valor objetivo sino verificar el cumplimiento de la fórmula establecida en el Anexo N° 1 para dicho indicador.



Gilat

La empresa sugiere precisar la definición de las tecnologías de nueva generación.

También, se sugiere precisar que el ámbito de aplicación para el servicio de Internet de banda ancha móvil y fijo inalámbrico corresponda a áreas urbanas y rurales de cobertura garantizada; y para el caso en que no sean banda ancha, que el ámbito de aplicación corresponda solo a áreas urbanas de cobertura garantizada.

Se advierte que, como parte del procedimiento de medición del indicador CVM, sería aplicable lo dispuesto en la Norma que establece los procedimientos de supervisión (aprobado por Resolución N° 00192-2023-CD/OSIPTEL). Asimismo, en el numeral 8.8.3 de dicho documento se establece la cantidad mínima de servicios de abonado para efectuar las mediciones para el servicio de internet fijo; no obstante, en caso las mediciones se realicen en zonas rurales, dicha condición sería incumplible dado que la mayoría de los centros poblados rurales contaría con un solo abonado.

Por tanto, para la empresa que presta servicios en zonas rurales, no le debería resultar aplicable la obligación de realizar mediciones del indicador CVM, sin perjuicio de que cumpla con el respectivo valor objetivo.

Respecto a los comentarios de Gilat, en primer lugar, con relación a la definición de las tecnologías de nueva generación, se debe reiterar que, de acuerdo con el Reglamento de la Ley N° 31809, corresponde al Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) establecer dicha definición.

Por tanto, mientras el MTC aún no defina las tecnologías de nueva generación, el indicador de CVM será aplicable al servicio de acceso a Internet calificado como banda ancha según los parámetros establecidos por el MTC, sin discriminar la tecnología sobre la cual se soporten estos servicios.

Cabe señalar que, que esta facultad de definición otorgada al MTC, ha sido establecida mediante una norma de rango superior cuyo cumplimiento es de carácter obligatorio de acuerdo con el ordenamiento jurídico peruano, del cual el Osiptel es estrictamente respetuoso. En tal sentido, no corresponde al Osiptel adelantar opinión con respecto a dicha definición.

Sin perjuicio de ello, se debe indicar que conforme se establece en la Primera Disposición Complementaria Final del proyecto normativo, la entrada en vigencia de los indicadores obligatorios, como por ejemplo el CVM, iniciará el 01 de enero de 2025. En tal sentido, hasta dicha fecha se prevé que el MTC haya culminado la referida definición, siendo que para ello el Osiptel establecerá las acciones de coordinación que correspondan a efectos de que dicha definición se encuentre disponible en el marco regulatorio del sector, de tal manera se garantice la predictibilidad de la regulación para los agentes del mercado.

Asimismo, en relación a la precisión de la empresa operadora sobre el alcance geográfico y la aplicación del indicador en zonas de cobertura garantizada, se debe señalar que el proyecto normativo ya incorpora dicho aspecto. Así pues, de acuerdo con el numeral 4.2 del proyecto normativo, los indicadores obligatorios de calidad de red y de disponibilidad, correspondientes a los servicios de telefonía móvil, de acceso a Internet móvil y de acceso a Internet fijo inalámbrico no satelital, son exigibles en las zonas urbanas de cobertura garantizada reportadas al Osiptel con la excepción de aquellos indicadores que mediante una norma de rango superior se disponga su aplicación tanto en zonas urbanas como rurales. En ese sentido, el indicador CVM para los servicios de acceso a Internet móvil y de acceso a Internet fijo inalámbrico calificados como banda ancha, que conforme a la Ley N° 31207 será aplicable en las zonas





Eutelsat

La obligación de la aplicación del 70% de VMG respecto a la velocidad contratada para tecnologías de nueva generación no aplica a los proveedores de servicios satelitales, debido a la naturaleza de dichos servicios, los cuales se ofertan por capacidad y no por velocidad.



Brindar una definición de “velocidades instantáneas” y la forma de cálculo de dichas velocidades, a fin de que las empresas puedan tener mayor certeza sobre la forma de cálculo.



MTC

Para el indicador de Cumplimiento de Velocidad Mínima (CVM) de los servicios de acceso a internet fijo y de acceso a internet móvil, que califican como banda ancha, no se advierte el sustento del por qué se realizará la evaluación de este indicador a nivel de departamentos.



urbanas y rurales área de cobertura garantizada; mientras que para los servicios de acceso Internet móvil y de acceso a Internet fijo inalámbrico no calificados como banda ancha, el indicador CVM solo es aplicable en las zonas urbanas de cobertura garantizada.

Con respecto a estos dos últimos señalados por la empresa operadora, corresponde indicar que, la obligación de supervisión del indicador CVM (70%) en zonas rurales proviene de las disposiciones de la Ley N° 31207. Cabe señalar que, la referida Ley constituye una norma de rango superior, por lo que, su cumplimiento es de carácter obligatorio de acuerdo con el ordenamiento jurídico peruano, del cual el Osipitel es estrictamente respetuoso.

Por lo tanto, no es posible prescindir del alcance de la medición del indicador CVM (70%) y su respectivo cumplimiento en zonas rurales.

En relación a lo señalado por Eutelsat, cabe precisar que la obligación de la aplicación del 70% de VMG respecto a la velocidad contratada para tecnologías de nueva generación no señala que deba excluirse a las empresas operadoras que prestan el servicio de Internet a través de la tecnología satelital. Asimismo, se debe reiterar que, la regulación de la calidad es neutral al tipo de tecnología. Por lo tanto, no corresponde en el marco de la regulación de la calidad no corresponde brindar un tratamiento distinto a las tecnologías satelitales.

Respecto a la definición y la forma de cálculo, conforme se establece en el Anexo 1, dichas velocidades corresponden a la tasa de transferencia de datos (TTD), la cual, se define como la velocidad media de transferencia de datos desde el usuario a un servidor de prueba (ISP, NAP, Tramo internacional, bajada: sentido servidor-usuario; subida: sentido usuario-servidor), en un período determinado, medido en bits por segundo.

Respecto a lo señalado por el MTC, es importante precisar que la evaluación del indicador CVM es a nivel de departamentos de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N° 31809, la cual señala que la supervisión se realice a través de la comparación de los promedios de velocidades instantáneas por región, la cual, de acuerdo con la división política del Perú se representa a través de sus 24

Por otro lado, no se establece cómo se realizará la desagregación departamental entre urbano y rural, y en atención a ello, se consulta si la información se solicitará a nivel de centros poblados y si luego se agruparán por departamentos, de ser el caso resultaría importante que se precise tanto en la norma como en la exposición de motivos.

Establecer una obligación que se aplique tanto para áreas urbana como rurales, no estaría tomando en cuenta que los costos de implementación e infraestructura son mayores en áreas rurales, por lo que requieren un tratamiento distinto.

De continuar con la evaluación del indicador de CVM en zonas rurales, se recomienda que se precise que dicha medición se realizará en zonas con áreas de cobertura garantizada, previamente declaradas por las Empresas Operadoras.

Corresponde que el Osiptel justifique el establecimiento de un único valor objetivo aplicable al indicador CVM para el servicio de acceso a internet fijo y de acceso a internet móvil, así como, que dicho valor objetivo, represente un incremento de 5 puntos porcentuales respecto del valor actual, para el servicio de acceso a internet móvil.

Starlink

Ni la Ley N° 31207 ni la Ley N° 31809 señalan que la evaluación o supervisión de la obligación de velocidad mínima deba realizarse por departamento. Por el contrario, ambas normas legales exigen expresamente que se consideren las

departamentos. En ese sentido, la norma propuesta refiere a los espacios regionales como departamentos. Sin perjuicio de ello, conforme se indica en el informe de sustento del proyecto normativo, el Osiptel podrá evaluar el establecimiento de un ámbito geográfico de aplicación más desagregado (provincial o distrital) en el caso que las empresas operadoras provean un nivel de calidad del servicio no óptimo en estas zonas de menor alcance.

En relación a la desagregación geográfica urbano/rural para la evaluación del indicador CVM, se debe señalar que, los procedimientos de fiscalización y/o medición correspondientes a los indicadores de calidad de red y de disponibilidad del proyecto normativo, se aprobarán a los 120 días calendario a partir del día siguiente de la entrada en vigencia del Reglamento de Calidad.

En tal sentido, hasta antes de su entrada en vigencia, serán aplicables los procedimientos de supervisión establecidos en la Resolución de Consejo Directivo N° 192-2023-CD/OSIPTEL.

De otra parte, con respecto a la aplicación del indicador CVM (70%) para el servicio de acceso a Internet calificado como banda ancha en zonas rurales, corresponde señalar, que ello se establece en virtud al cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 31207. Cabe señalar que, dicha Ley constituye una norma de rango superior, cuyo cumplimiento es de carácter obligatorio de acuerdo con el ordenamiento jurídico peruano, del cual, el Osiptel es estrictamente respetuoso. Por tanto, no se puede excluir a las zonas rurales del alcance de aplicación para el indicador CVM (70%).

Por último, respecto al establecimiento de un único valor objetivo (95%) para el indicador CVM asociado al servicio de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil no calificado como banda ancha, se debe señalar que el umbral del 95%, tiene como base la relevancia que tiene el servicio de acceso a Internet para el usuario dentro de los servicios públicos de telecomunicaciones. En tal sentido, dado que en el informe de sustento se demuestra la importancia del servicio de datos frente a los servicios de voz se considera pertinente elevar la exigibilidad del indicador CVM de los servicios señalados a un único umbral (95%).

Con relación a al primer argumento de Starlink, corresponde indicar que el literal e) del artículo 3 de la Ley N° 31809, establece que la supervisión de las



características de cada red y la tecnología de su infraestructura. Asimismo, no se sustenta la necesidad de realizar la evaluación y supervisión del indicador CVM a nivel departamental, lo cual transgrede no solo el Principio de Razonabilidad que rige la actuación de toda entidad de la Administración, sino lo previsto en los Lineamientos de Mejora Regulatoria recientemente aprobados por el Osiptel, los cuales señalan que "el análisis de las alternativas debe ser consistente con el Principio de Proporcionalidad".

En el caso de redes que prestan servicios con constelaciones satelitales globales no estacionarias (NGSO), reportar velocidad a nivel departamental no resulta factible debido a que los satélites de órbita baja se encuentran en permanente movimiento, lo cual, impide que Starlink pueda realizar reportes y monitoreos de velocidad por áreas o a nivel regional. Tampoco se ha evaluado si la medición del indicador CVM a nivel departamental es aplicable a todas las tecnologías de infraestructura que ofrecen acceso a Internet, y como es que resulta productiva la comparación entre diversas tecnologías de acceso a internet que prestan servicios de manera muy dispares y en ubicaciones altamente desiguales.

Con la finalidad de no contravenir lo dispuesto en la Ley N° 31809, se propone que la obligación correspondiente al cumplimiento del indicador CVM, tenga un alcance geográfico departamental o nacional, según corresponda a la infraestructura tecnológica.

Hughes

Con respecto a la aplicación del 70% de CVM no se ha precisado ni definido cuáles serán las infraestructuras sujetas a dicha obligación. La obligación debe ser aplicable única y exclusivamente a las tecnologías que cumplan con los parámetros técnicos aprobados por el Ministerio, en el marco del Proyecto Normativo del Reglamento de la Ley Perú Conectado (Resolución Ministerial N°170-2024-MTC/01.03), supeditando la aplicación del Proyecto Normativo a la entrada en vigencia de los parámetros aprobados por el Ministerio.

obligaciones de velocidad de Internet se realiza basándose en la comparación de los promedios de velocidades instantáneas de la región, siempre que las infraestructuras tecnológicas instaladas sean iguales. En tal sentido, la referida Ley precisa como alcance geográfico de las disposiciones de CVM (70%) y asimetría a la región, la cual, de acuerdo con la división política del Perú se representa a través de sus 24 departamentos. En ese sentido, la norma propuesta refiere a los espacios regionales como departamentos. Por tanto, el argumento señalado por la empresa operadora es incorrecto.

Es importante señalar que la propuesta normativa optimiza la carga regulatoria pasando de una evaluación de CVM a nivel de centro poblado a una evaluación a nivel departamental. En comparación al nivel de centro poblado, el nivel departamental es más agregado y, en consecuencia, contrario a lo argumentado por la empresa operadora, la carga regulatoria para las empresas operadoras del mercado es menor.

Con relación a las diferencias entre tecnologías y ubicación geográfica, primero, se debe indicar que la Ley N° 31809 no contempla un tratamiento diferenciado según tecnología, y segundo, que la obligación de CVM (70%) es exigible en áreas urbanas y rurales para el servicio de Internet de banda ancha según lo dispuesto en las Leyes N° 31207 y N° 31809. Adicionalmente, se debe señalar que la regulación de la calidad es neutral a la tecnología, por lo que, no corresponde otorgar un tratamiento distinto a las tecnologías satelitales.

Finalmente, en lo correspondiente al CVM (70%) el proyecto normativo no contraviene lo dispuesto en la Ley N° 31809, toda vez que su alcance geográfico es la región, la cual, de acuerdo con la división política del Perú se representa a través de sus 24 departamentos.

En relación a lo comentado por Hughes, en primer lugar, con relación a la definición de las tecnologías de nueva generación, se debe reiterar que, de acuerdo con el Reglamento de la Ley N° 31809, corresponde al Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) establecer dicha definición.

Por tanto, mientras el MTC aún no defina las tecnologías de nueva generación, el indicador de CVM (70%) será aplicable a los servicios de acceso a Internet



El cumplimiento de este indicador, genera altos costos para los proveedores de servicios de acceso a internet satelital. Los operadores satelitales deberán asumir dichos costos, tanto para adecuar la infraestructura ya instalada como para implementar nueva infraestructura. En efecto, si los operadores requieren ampliar su cobertura implementando nueva infraestructura satelital, la empresa deberá incluso duplicarla antes de utilizarla a fin de cumplir con la obligación del 70% de CVM, retrasando y restringiendo la expansión de la tecnología satelital. Por lo tanto, los servicios de Internet fijo inalámbrico y/o servicios de Internet satelital deben ser exceptuados del cumplimiento de dicho indicador.

De otra parte, se requiere brindar una definición de “velocidades instantáneas” y la forma de cálculo de dichas velocidades, a fin de que las empresas puedan tener mayor certeza sobre la forma de cálculo.

Con relación al numeral 4.1.2

IPT

En lo relativo al Cumplimiento de la Velocidad Mínima (CVM) en los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil que no cumplen con los estándares de banda ancha, es imperativo que se especifique de manera explícita el procedimiento para la medición del CVM, como un desglose detallado de los umbrales por tecnología, la metodología de prueba, las aplicaciones específicas a utilizar para cada operador, los horarios de prueba, la cantidad de pruebas, el área geográfica donde se llevarán a cabo las mediciones o el método para determinar dichas áreas.

calificado como banda ancha según los parámetros establecidos por el MTC, sin discriminar la tecnología sobre la cual se soporten estos servicios.

Cabe señalar que, que esta facultad de definición otorgada al MTC, ha sido establecida mediante una norma de rango superior cuyo cumplimiento es de carácter obligatorio de acuerdo con el ordenamiento jurídico peruano, del cual el Osiptel es estrictamente respetuoso. En tal sentido, no corresponde al Osiptel adelantar opinión con respecto a dicha definición.

Sin perjuicio de ello, se debe indicar que conforme se establece en la Primera Disposición Complementaria Final del proyecto normativo, los indicadores obligatorios, como por ejemplo el CVM, iniciará el 01 de enero de 2025. En tal sentido, hasta dicha fecha se prevé que el MTC haya culminado la referida definición, siendo que para ello el Osiptel establecerá las acciones de coordinación que correspondan a efectos de que dicha definición se encuentre disponible en el marco regulatorio del sector, de tal manera se garantice la predictibilidad de la regulación para los agentes del mercado.

Finalmente, respecto a la definición y la forma de cálculo de las velocidades instantáneas, conforme se establece en el Anexo 1, dichas velocidades corresponden a la tasa de transferencia de datos (TTD), la cual, se define como la velocidad media de transferencia de datos desde el usuario a un servidor de prueba (ISP, NAP, Tramo internacional, bajada: sentido servidor-usuario; subida: sentido usuario-servidor), en un período determinado, medido en bits por segundo.

Respecto a lo señalado por IPT, para el caso de los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil que no califican como banda ancha, se debe reiterar que, en el marco del presente proyecto normativo corresponde establecer las reglas para el cumplimiento de los indicadores de calidad, más no definir el detalle de los procedimientos de fiscalización y/o medición,

Sin perjuicio de ello, se debe indicar que los procedimientos de fiscalización y/o medición correspondientes a los indicadores de calidad de red y de disponibilidad del proyecto normativo, se aprobarán a los 120 días calendario a partir del día siguiente de la entrada en vigencia del Reglamento de Calidad.



La empresa recomienda que las mediciones se efectúen en base a promedios y con terminales homologados.

Sitra Osiptel

Respecto al inciso a), referido a los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil que no califican como banda ancha, no se explica la fijación del 40% de velocidad mínima garantizada, lo cual permitirían una menor calidad en aquellos servicios con menores velocidades, por lo que proponen que pase a 70%, a fin de no hacer distinción entre ambos casos.

Entel

Se reitera la propuesta de considerar mediciones semestrales y no trimestrales, así como la necesidad de contar con mayor claridad de cómo se empleará la cobertura garantizada en las áreas urbanas.

Respecto a las mediciones de CVM móvil, precisar si las mediciones de las obligaciones de velocidad en el marco de los contratos de concesión de las bandas 700 y AWS ya no se realizaría a nivel de centro poblado, sino a nivel de departamento.

Resulta importante que en el Reglamento de Calidad se señale que las mediciones de los indicadores obligatorios (que no sean alámbricos) sean realizadas en exteriores por parte del Osiptel, lo que permitirá conocer los

En tal sentido, hasta antes de su entrada en vigencia, serán aplicables los procedimientos de supervisión establecidos en la Resolución de Consejo Directivo N° 192-2023-CD/OSIPTEL.

Por lo tanto, lo señalado por la empresa operadora, excede el alcance del presente proyecto normativo.

Respecto a lo comentado por el Sitra, en primer lugar, es importante reiterar que, de acuerdo con la Ley N° 31809, la obligación de CVM (70%) corresponde al servicio de acceso a Internet calificado como banda ancha. Cabe precisar que, en la referida Ley no se estableció como alcance de sus disposiciones al servicio de acceso a Internet no calificado como banda ancha. Por tal motivo para dicho servicio no se realiza modificación alguna respecto a la obligación de CVM (40%) contemplada en el reglamento de calidad vigente.

Cabe precisar que, las obligaciones que se derivan de normas de rango superior son de obligatorio cumplimiento de acuerdo con el ordenamiento jurídico peruano, del cual el Osiptel es estrictamente respetuoso. Por lo tanto, no resulta legalmente factible extender el alcance de la obligación de CVM (70%) al servicio de acceso a Internet no calificado como banda ancha.

En ese extremo, se desestima la propuesta del Sitra Osiptel.

En relación a los comentarios de Entel, en primer lugar, para el indicador CVM se estableció una periodicidad trimestral debido a que dentro de los servicios públicos de telecomunicaciones, el servicio de acceso Internet, de acuerdo con la dinámica actual del sector, es aquel que presenta una mayor relevancia por su uso intensivo por parte del abonado. En tal sentido, ese considera importante realizar las acciones de fiscalización con una mayor frecuencia para efectos de garantizar la calidad de dicho servicio.

Asimismo, con respecto a la aplicación de la cobertura garantizada en áreas urbanas, se debe señalar que dicho aspecto se encuentra contemplado en el numeral 4.2 y 4.3 del proyecto normativo.

En segundo lugar, con respecto a las características dispuestas en los contratos de concesión se sujetan a su marco regulatorio, se debe precisar que, la norma



requisitos reglamentarios, evitando mediciones que podrían subrepresentar la calidad de la cobertura disponible.

La Ley N° 31809 señala que “La supervisión de las obligaciones de velocidad de internet se realiza basándose en la comparación de los promedios de velocidades instantáneas de la región, siempre que las infraestructuras tecnológicas instaladas sean iguales”. Sobre el particular, resulta aplicable también este tipo de medición para aquellas velocidades que no sean Banda Ancha, al no hacer distinción para casos de Banda Ancha y no Banda Ancha.

Sobre el numeral 4.2

Sitra Osiptel

La Resolución Ministerial 1197-2022 MTC/01.03 fija para los servicios de banda ancha fijos y móviles un mínimo de valores de velocidad de subida/bajada (asimetría) iguales a 20/7 y 5/2 Mbps, respectivamente, cuyas proporciones de 1:2.86 y de 1:2.5, respectivamente, son mejores que lo señalado en el proyecto de norma (1:3), por lo que debe corregirse.

En los puntos 4.1 y 4.2, no se entiende la relevancia del nivel de desagregación a nivel departamental, ya que llevaría a “ocultar” e “invisibilizar” a los centros poblados donde el operador no cumpla con los valores objetivos, es decir, con los estándares mínimos de calidad definidos por el Osiptel, lo que hará que el promedio departamental muestre cumplimiento por parte del operador a nivel departamental.

de calidad no puede establecer modificaciones en dichos contratos, salvo que en los mismos se haga referencia a la regulación de calidad que deba efectuar el Osiptel y/o contengan una cláusula de adecuación automática a las normas de carácter general emitidas por los organismos competentes del sector.

En tercer lugar, respecto al detalle de las mediciones de los indicadores informativos y la fiscalización de los indicadores obligatorios que establece el presente proyecto normativo, se debe indicar que los procedimientos de fiscalización y/o medición correspondientes a los indicadores de calidad de red y de disponibilidad del proyecto normativo, se aprobarán a los 120 días calendario a partir del día siguiente de la entrada en vigencia del Reglamento de Calidad.

En tal sentido, hasta antes de su entrada en vigencia, serán aplicables los procedimientos de supervisión establecidos en la Resolución de Consejo Directivo N° 192-2023-CD/OSIPTEL.

Por último, con respecto a la supervisión de las obligaciones de Internet basándose en la comparación de los promedios de velocidades instantáneas de la región, conforme se establece en el inciso e) del artículo 3 de la Ley N° 31809, dicha disposición es únicamente aplicable a los servicios de acceso a Internet de banda ancha. Por lo tanto, no es legalmente factible extender la disposición señalada a los servicios de acceso a Internet que no califican como banda ancha.

En relación a lo indicado por el Sitra, es importante precisar que, a través de la Resolución Ministerial N° 1197-2022 MTC/01.03, el MTC define la velocidad efectiva de descarga, velocidad efectiva de carga y porcentaje mínimo entre velocidad mínima y velocidad contratada para los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil calificados como Banda Ancha. En tal sentido, se desestima el argumento señalado por el Sitra, toda vez que, la definición de un servicio de Internet como Banda Ancha no contempla como parámetro de asimetría.

Respecto a la desagregación a nivel departamental, se debe precisar que para el servicio de acceso a Internet calificado como banda ancha, la medición de los indicadores CVM y Asimetría que fueron definidos en el anterior proyecto normativo (numerales 4.1 y 4.2) es a nivel departamental, en correspondencia a lo dispuesto en la Ley N° 31809, la cual, establece que la supervisión de dichas obligaciones se realiza en base a las velocidades instantáneas de la región, la





Gilat

Se solicita que la evaluación del indicador se realice con periodicidad semestral, tal como lo define el Reglamento de Calidad vigente para el indicador CVM.

Respecto a la fórmula de asimetría (anexo 1), se considera que la única relación de asimetría válida correspondería al cociente de las velocidades máximas contratadas de subida y bajada, dado que las pruebas TTD arrojarán velocidades instantáneas de subida y bajada, que cumplirán de manera independiente con los valores mínimos garantizados, pero no necesariamente guardarán relación con la asimetría.

cual, de acuerdo a la división política del Perú corresponde a cada uno de sus 24 departamentos. Por tanto, el alcance regional que establece la Ley corresponde a cada departamento del Perú.

Por su parte, para el caso del servicio de acceso a Internet no calificado como banda ancha, su medición a nivel departamental se fundamenta en optimizar la carga regulatoria del sector y uniformizar el ámbito de medición del servicio de acceso a Internet puesto que para aquel calificado como banda ancha ya se establece dicho alcance geográfico.

Así pues, dado que bajo la regulación vigente la medición del indicador asociado al servicio de acceso a Internet no calificado como banda ancha es a nivel de centros poblados y que para aquel calificado como banda ancha el alcance geográfico es departamental, se considera apropiado optimizar la carga regulatoria mediante un mismo ámbito de medición. Ello con la finalidad de generar incentivos en las empresas operadoras para optimizar su esfuerzo en brindar un nivel eficiente de calidad a los abonados de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Sin perjuicio de lo anterior, se debe indicar que si el Osiptel, ha establecido un ámbito geográfico de aplicación departamental para las obligaciones de velocidad mínima y de simetría/asimetría, el regulador podrá evaluar el establecimiento de un ámbito geográfico de aplicación más desagregado (provincial o distrital) en el caso que las empresas operadoras provean un nivel de calidad del servicio no óptimo en estas zonas de menor alcance.

En lo concerniente a lo comentado por Gilat, se ha propuesto que la evaluación de los indicadores CVM y Asimetría tenga periodicidad trimestral debido a que el servicio de acceso a Internet, de acuerdo con la dinámica actual de los servicios públicos de telecomunicaciones, es aquel de mayor relevancia por su uso intensivo por parte de los abonados de dicho servicio, En tal sentido, con la finalidad de preservar la calidad de este servicio se considera pertinente realizar las acciones de fiscalización con una mayor frecuencia.

Respecto a la fórmula de asimetría, es importante precisar que, dicha fórmula tiene como finalidad obtener mediciones apropiadas para dicho indicador en aquellos casos en que se tenga mediciones TTD por encima del valor de la



Viettel

Respecto al ámbito de aplicación del indicador de Asimetría: Similar a CVM, el Proyecto Normativo indica que la evaluación de este indicador se efectuará tanto para áreas urbanas como rurales. La disposición de que este indicador se evalúe en zonas rurales es contradictoria con el propio proyecto normativo, dado que en el Artículo 2 los indicadores obligatorios (como lo es el de la Asimetría) se aplican solo en áreas urbanas, y no se cita la Ley como justificante.

No se ha establecido un procedimiento de supervisión específico. Por tanto, se sugiere establecer un procedimiento de supervisión para el indicador Asimetría.

Telefónica

Sobre el indicador de Asimetría (Tasa de Velocidad Subida / Velocidad Bajada):

- Solo aplicaría a Banda Ancha y debería aplicar solo a accesos de internet fijo, considerando que solo en tecnologías de fibra es posible llegar a valores de

velocidad contratada. Así pues, solo en dichos casos para el cálculo de la asimetría, corresponderá el valor de la velocidad máxima contratada. Cabe señalar que la medición de la asimetría debe realizarse en base a las mediciones TTD y no en términos de velocidades contratadas toda vez que la Ley N° 31809, establece que la supervisión de las obligaciones de velocidad de Internet se realiza basándose en la comparación de los promedios de velocidades instantáneas. Dichas velocidades se obtienen a través de las mediciones TTD y no de velocidades contratadas, siendo el único caso en que se considerará el valor máximo de la velocidad contratada aquel mencionado previamente. Por lo tanto, se desestima el comentario señalado por Gilat.

Respecto al comentario de Viettel, corresponde señalar que, el indicador de Asimetría también es aplicable a zonas rurales, toda vez que, ni la Ley N° 31207 ni la Ley N° 31809 establecen distinción geográfica alguna para su aplicación. Por lo tanto, el numeral 4.1 del presente proyecto normativo (anterior artículo 2) no evidencia ninguna contradicción, puesto que en dicho numeral de manera expresa se señala que los indicadores obligatorios de calidad de red y de disponibilidad son aplicables en áreas rurales en aquellos casos que dicha disposición se derive de una norma de rango superior.

Por otra parte, con respecto a los procedimientos de fiscalización y/o medición de los indicadores de calidad de red y de disponibilidad, se debe indicar que los procedimientos de fiscalización y/o medición correspondientes a los indicadores de calidad de red y de disponibilidad del proyecto normativo, se aprobarán a los 120 días calendario a partir del día siguiente de la entrada en vigencia del Reglamento de Calidad.

En tal sentido, hasta antes de su entrada en vigencia, serán aplicables los procedimientos de supervisión establecidos en la Resolución de Consejo Directivo N° 192-2023-CD/OSIPTEL.

En relación a lo señalado por Telefónica, en primer lugar, corresponde indicar que la Ley N° 31809, establece que el indicador Asimetría es aplicable al servicio de acceso Internet calificado como banda ancha, sin precisar excepción alguna según la característica fijo o móvil correspondiente a dicho servicio. Por lo tanto,

simetría. Tampoco debería aplicar a tecnologías ya obsoletas como cobre u otras que no sea fibra.

- La metodología de medición en todo caso debería ser igual a la de CVM.

América Móvil

De acuerdo al artículo 2.2 del proyecto de norma, la relación de asimetría sería de obligatorio cumplimiento en zonas urbanas, donde se cuenta con un adecuado despliegue de infraestructura y una provisión suficiente de recursos para asegurar el cumplimiento de dicha obligación. Sin embargo, el proyecto de norma señala que la relación de asimetría también sea aplicable a zonas rurales, lo que ocasionaría un efecto negativo dado que conllevaría a que los servicios ofertados por las empresas operadoras sean limitados y no abarquen dichas zonas rurales, ya que no podrían cumplirse los estándares de calidad requeridos en esas zonas.

En la actualidad, las inversiones de las empresas operadoras enfrentan dificultades derivadas de la falta de cobertura, los altos costos de infraestructura y la reducción progresiva de la demanda, por lo que incorporar dicha obligación generaría un costo adicional que desincentivaría las posibles inversiones futuras en zonas rurales. Por tal motivo, se solicita que se elimine la referencia a la aplicación de la regla de Asimetría a áreas rurales.

En relación a las tecnologías que debe aplicarse, debería hacerse una diferenciación de índole técnica para el cálculo de la asimetría, la cual debe aplicarse a redes móviles que utilicen duplexación en frecuencia (FDD) y no duplexación en el tiempo (TDD), esto debido a la cantidad de recursos asignados para el DL y UL (En el tiempo).

Asimismo, referente a la fórmula indicada en el Anexo 1, no muestra la relación real entre la velocidad de UL y DL. Si se quiere mejorar la velocidad de UL proponemos utilizar la fórmula indicada:

se desestima el aspecto señalado por la empresa operadora respecto al alcance de aplicación del indicador de asimetría.

En segundo lugar, con respecto a la metodología de medición del indicador de asimetría, la empresa no explica la razón por la cual debe ser igual a la utilizada en el indicador de CVM. Asimismo, se debe precisar que dichos indicadores técnicamente no tienen la misma finalidad, por lo que, su metodología de medición no puede ser equivalente. Por tanto, se desestima lo señalado por la empresa operadora.

Respecto al comentario de América Móvil referido al ámbito de aplicación del indicador de asimetría, como ha sido mencionado previamente, dicho indicador también es aplicable a zonas rurales, en el marco de la Ley N° 31207, lo cual no contradice el numeral 4.2 de la norma, ya que en dicho numeral se señala que los indicadores obligatorios de calidad de red y de disponibilidad son aplicables en áreas rurales en aquellos casos que dicha disposición se derive de una norma de rango superior.

Por otra parte, es importante precisar que el Reglamento de Calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones es neutral a las tecnologías utilizadas por las empresas operadoras para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, por lo que en este extremo se desestima la sugerencia de la empresa de realizar una diferenciación tecnológica para el cálculo del indicador de asimetría.

En relación a la entrada en vigencia escalonada para el umbral del indicador Asimetría, dicho mecanismo solo fue aplicable para la implementación gradual de la VMG de 70% en los servicios de Internet calificado como banda ancha, conforme a lo establecido en la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2021-CD/OSIPTEL. Para el caso del indicador de asimetría, de acuerdo al informe N° 00119-DPRC/2021 que sustenta dicha Resolución, se otorgó a las empresas operadoras un plazo para su adecuación hasta el 3 de diciembre de 2022. Posteriormente, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 219-2022-CD/OSIPTEL, el plazo de adecuación para dicho indicador se prolongó por 7 meses adicionales a solicitud de las empresas operadoras, no observándose respecto a este último plazo otorgado la comunicación de las empresas



$$Asimetría = \frac{\sum \left(\frac{V_{sm}}{\min[V_{bm}, V_{bcg}]} \right) \times 100\%}{\text{Total de mediciones TTD}}$$

Vsm: Velocidad de subida medida

Vbm: Velocidad de bajada medida

Vbcg: Velocidad de bajada contratada garantizada

Respecto al umbral, se debería tener una entrada en vigencia escalonada toda vez que debe ser un valor acorde con lo que refleja una red comercial. Por ejemplo, tomando como referencia los indicadores del mes de Marzo emitidos por el Osiptel (<https://checatuinternetmovil.osiptel.gob.pe/>), la asimetría actualmente está distribuida de la siguiente forma: 31.5% (Movistar), 24.5% (Claro), 29.5% (Entel) y 30.1% (Bitel), las cuales están por debajo al valor 33.33%.

Se considera razonable solicitar al Osiptel que se sirva reformular los alcances de este extremo del Proyecto de Norma, estableciéndose expresamente que la relación de asimetría solo resulte aplicable a zonas urbanas, pues no existen las condiciones técnicas necesarias que permitan asegurar que la misma podrá ser cumplida en zonas rurales.

Eutelsat

Considerando que la obligación de asimetría sería aplicable para tecnologías de nueva generación, se entiende que no aplica a los proveedores de servicios satelitales, puesto que en el caso de OneWeb la oferta de servicios se reduciría sustancialmente y dejaría capacidad ociosa, por lo que se recomienda eliminar este requerimiento para los servicios satelitales.

operadoras con respecto a restricciones para la implementación del indicador señalado. Por lo tanto, se desestima lo requerido por América Móvil.

Finalmente, con respecto a la solicitud de reformular los alcances del proyecto de norma, estableciéndose que el indicador de asimetría sea aplicable a zonas urbanas, se debe indicar que ello no resulta legalmente factible, toda vez que, ni la Ley N° 31207 ni la Ley N° 31809 establecen excepciones de carácter geográfico para dicho indicador. Cabe señalar que las referencias normativas señaladas constituyen normas de rango superior, por lo que su cumplimiento es de carácter obligatorio de acuerdo con el ordenamiento jurídico peruano, del cual el Osiptel es estrictamente respetuoso. Por tanto, se desestima el comentario de la empresa operadora.

En relación a lo señalado por Eutelsat, tal como se ha señalado previamente, le corresponde al MTC establecer la definición de las tecnologías de nueva generación. Por tanto, mientras el MTC aún no defina las tecnologías de nueva generación, el indicador de CVM será aplicable al servicio de Internet acceso calificado como banda ancha según los parámetros establecidos por el MTC, sin discriminar la tecnología sobre la cual se soporten estos servicios.

Cabe señalar que, que esta facultad de definición otorgada al MTC, ha sido establecida mediante una norma de rango superior cuyo cumplimiento es de carácter obligatorio de acuerdo con el ordenamiento jurídico peruano, del cual el





Entel

La empresa señala que, debido a la importancia de contar con datos representativos, se propone ajustar la periodicidad de la evaluación de los indicadores a un intervalo semestral.

Respecto a los servicios de Internet fijo que califican como banda ancha, resulta necesario definir cómo se realizará la evaluación del indicador de cumplimiento, considerando las particularidades técnicas, operativas y/o tecnológicas para proveer el servicio; así como tener criterios claros sobre la regulación, acorde a la disposición de la Ley N° 31809 que señala que “(...) siempre que las infraestructuras tecnológicas instaladas sean iguales”.

Osipitel es estrictamente respetuoso. En tal sentido, no corresponde al Osipitel adelantar opinión con respecto a dicha definición.

Sin perjuicio de ello, se debe indicar que conforme se establece en la Primera Disposición Complementaria Final del proyecto normativo, las disposiciones del Reglamento de Calidad entran en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano, con excepción de las obligaciones y tipificaciones relacionadas a los indicadores obligatorios de calidad de red y de disponibilidad (Cumplimiento de Velocidad Mínima, Asimetría y Evento Crítico), cuya entrada en vigencia es a partir del 1 de enero de 2025.

En tal sentido, hasta dicha fecha se prevé que el MTC haya culminado la referida definición, siendo que para ello el Osipitel establecerá las acciones de coordinación que correspondan a efectos de que dicha definición se encuentre disponible en el marco regulatorio del sector, de tal manera se garantice la predictibilidad de la regulación para los agentes del mercado.

Respecto a lo señalado por Entel, tal como se ha mencionado previamente, la periodicidad trimestral del indicador, se fundamenta en que, de acuerdo con la dinámica actual de los servicios públicos de telecomunicaciones, el servicio de acceso a Internet, es aquel que presenta mayor relevancia por su uso cada vez más intensivo por parte del abonado. En tal sentido, se considera pertinente tener un alcance más frecuente de fiscalización para el indicador de asimetría, a efectos de preservar la calidad del servicio de acceso a Internet.

Por otra parte, respecto a las particularidades técnicas, operativas y/o tecnológicas para la evaluación del indicador, se debe indicar que los procedimientos de fiscalización y/o medición correspondientes a los indicadores de calidad de red y de disponibilidad del proyecto normativo, se aprobarán a los 120 días calendario a partir del día siguiente de la entrada en vigencia del Reglamento de Calidad.

En tal sentido, hasta antes de su entrada en vigencia, serán aplicables los procedimientos de supervisión establecidos en la Resolución de Consejo Directivo N° 192-2023-CD/OSIPTEL.

MTC

No se indica cómo se realizará la desagregación departamental entre urbano y rural, y en atención a ello, se debe precisar si la información se solicitará a nivel de centros poblados y si luego se agruparán por departamentos.

Establecer este indicador para áreas rurales, podría desincentivar el despliegue de infraestructura ya que, será más complicado para el operador de un área rural cumplir el mismo valor objetivo que en el área urbana, además que, podría desincentivar el desarrollo de innovaciones, ya que muchas de las innovaciones podrían no cumplir con los mismos estándares que se determinan para las áreas urbanas y con ello, se limitaría la innovación y el cierre de la brecha digital.

De continuar con la evaluación del indicador de Asimetría (Tasa de Velocidad_{SUBIDA}/ Velocidad_{BAJADA}) en zonas rurales, se recomienda que se precise que dicha medición se realizará en zonas con áreas de cobertura garantizada, previamente declaradas por las Empresas Operadoras.

Starlink

En el caso de redes de alta capacidad, donde la velocidad puede llegar a ser de 100-200 Mbps (como, por ejemplo, en el caso de redes satelitales no geoestacionarias), no tiene sentido técnico ni justificación alguna que la velocidad de carga responda a una relación de asimetría de 1:3. Para cumplir con la disposición propuesta, la operadora tendría que reducir significativamente su velocidad de bajada, de modo que pueda cumplir con la proporción exigida respecto de la velocidad de subida, en lugar de enfocarse en brindar un mejor servicio a sus usuarios. Asimismo, en una red que da 5-20 Mbps (como los operadores geoestacionarios tradicionales) la simetría es mucho más fácil de alcanzar y con mucha menos distorsión en su tráfico a diferencia de una red de banda ancha en que el Delta entre el tráfico es mucho mayor.

Una obligación de este tipo implica que el Regulador intervenga en el diseño y estructura de la red de los operadores, para lo cual Osiptel no solo no tiene

Respecto a lo señalado por el MTC, con relación a la desagregación geográfica para la medición del indicador de asimetría, se debe indicar que los procedimientos de fiscalización y/o medición correspondientes a los indicadores de calidad de red y de disponibilidad del proyecto normativo, se aprobarán a los 120 días calendario a partir del día siguiente de la entrada en vigencia del Reglamento de Calidad.

En tal sentido, hasta antes de su entrada en vigencia, serán aplicables los procedimientos de supervisión establecidos en la Resolución de Consejo Directivo N° 192-2023-CD/OSIPTEL.

De otra su parte, se debe indicar que, de acuerdo con las disposiciones de la Ley N° 31207 y N° 31809, el indicador de asimetría es aplicable a zonas rurales como rurales, toda vez que, en las referidas Leyes, no se establece ningún tratamiento excepcional respecto a su aplicación según área geográfica. Finalmente, corresponde precisar que de acuerdo con el numeral 4.2 del proyecto normativo, la evaluación del indicador de asimetría para el servicio de acceso a Internet móvil y de acceso a Internet fijo inalámbrico es exigible en las zonas rurales del área de cobertura garantizada.

Con relación a los tres primeros comentarios señalados por la empresa operadora, corresponde indicar que la disposición de asimetría se estableció mediante las Leyes N° 31207 y N° 31809. Cabe señalar que dentro del ordenamiento jurídico peruano una Ley se constituye como una norma de mayor jerarquía o de rango superior, siendo las disposiciones que se deriven de la misma de cumplimiento obligatorio. Así pues, el Osiptel, en virtud al cumplimiento del ordenamiento jurídico peruano, del cual es estrictamente respetuoso; dio cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 31207 mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2021-CD/OSIPTEL. Por su parte, en lo correspondiente a las disposiciones de la Ley N° 31809, mediante el presente proyecto normativo se está realizando la adecuación normativa de dichas disposiciones.



facultades, sino que constituye una abierta contravención a lo dispuesto en el artículo 71 de la Ley de Telecomunicaciones y en el artículo 252 de los Lineamientos de Política de Apertura del Mercado de Telecomunicaciones, en virtud del cual el Estado solo ejerce un rol promotor de las tecnologías de red para la prestación de los servicios, sin que pueda intervenir o limitar el derecho de los operadores de diseñar su red y elegir la tecnología que usarán para la prestación de sus servicios.

Es necesario que Osiptel considere los casos en los cuales la Primera Disposición Complementaria de la Ley 31207 referida a la simetría de la velocidad de subida y de bajada ha sido inaplicada a operadores mediante pronunciamientos judiciales. Así, en el caso del Expediente 06119-2021-0-1801-JR-DC-03, el Poder Judicial concluyó que la referida disposición vulnera el derecho a la libertad de empresa de la operadora ya que la obliga a organizarse de una manera distinta a la que tiene planificada para el diseño y crecimiento de su red. Adicionalmente, dicho pronunciamiento señaló que la referida disposición vulnera el Principio de Interdicción de la Arbitrariedad debido a que resulta arbitrario exigir el cumplimiento de obligaciones relacionadas a la velocidad de internet cuando no existen las condiciones (infraestructura) necesarias para ello.

Se solicita a Osiptel precisar que la relación de asimetría de la velocidad de subida respecto de la velocidad de bajada que ha sido establecida en 1:3 **aplique únicamente para servicios que ofrezcan una velocidad de descarga menor de 100 Mbps**, ya que en esos casos claramente se está dando un servicio de banda ancha y por lo tanto el usuario está recibiendo un servicio de telecomunicaciones de alta capacidad que no se rige por las reglas mínimas de simetría que se pretenden establecer.

Así, con relación a la sentencia emitida por el Tercer Juzgado Especializado en lo Constitucional de la Corte Superior de Justicia de Lima, en el Expediente N° 06119-2021-0-1801-JR-DC-03⁸, es preciso mencionar que esta no se encuentra firme, en la medida que ha sido impugnada, encontrándose en apelación ante la Primera Sala Constitucional de la Corte Superior de Justicia de Lima.

Asimismo, debe resaltarse que dicho pronunciamiento no tiene carácter de precedente vinculante, ni de interpretación constitucional que pueda servir obligatoriamente de referente para otros jueces.

Adicionalmente, este solo es favorable para la empresa operadora que interpuso la demanda, por lo que las demás empresas operadoras deben cumplir con dicha normativa.

Corresponde tener en cuenta que solo en el caso que las empresas operadoras cuestionen la constitucionalidad de la Ley N° 31207, a través de un proceso de inconstitucionalidad, su sentencia, que podría dejar sin efecto la norma, tendría alcances generales y sus efectos se producirían desde el día siguiente de su publicación⁹.

Cabe anotar que el Osiptel rige su actuación en virtud al Principio de Legalidad, por el que corresponde actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferida.

En este orden de ideas, corresponde al Osiptel ejercer su función normativa en asuntos vinculados a la calidad de la prestación del servicio público de telecomunicaciones, considerando las disposiciones contenidas Ley N° 31207 - la cual conforme a lo establecido en el artículo 103 de la Constitución Política del

⁸ De manera similar con la sentencia emitida por el Sexto Juzgado Especializado en lo Constitucional de la Corte Superior de Justicia de Lima, en el Expediente 05790-2021-0-1801-JR-DC-06.

⁹ Ley N° 31307, Nuevo Código Procesal Constitucional.

“Artículo 76. Procedencia de la demanda de inconstitucionalidad

La demanda de inconstitucionalidad procede contra las normas que tienen rango de ley: leyes, decretos legislativos, decretos de urgencia, tratados que hayan requerido o no la aprobación del Congreso conforme a los artículos 56 y 57 de la Constitución, Reglamento del Congreso, normas regionales de carácter general y ordenanzas municipales.”

“Artículo 80. Efectos de la sentencia fundada

Las sentencias fundadas recaídas en el proceso de inconstitucionalidad dejan sin efecto las normas sobre las cuales se pronuncian. Tienen alcances generales y carecen de efectos retroactivos. Se publican íntegramente en el diario oficial El Peruano y producen efectos desde el día siguiente de su publicación.

(...)”





Hughes

La tecnología satelital debe ser exceptuada del cumplimiento del indicador de asimetría considerando que dicha disposición no tiene justificación alguna ni existe evidencia que acredite la misma. Así pues, de acuerdo con un estudio de Comcast, a lo largo del año 2020, la asimetría tuvo una relación de 14:1 entre las velocidades de subida y las velocidades de bajada. Asimismo, durante el periodo comprendido entre enero de 2019 y junio de 2022, Hughes registró una asimetría máxima de 10:1 entre las velocidades de subida y bajada.

En tal sentido, en ningún momento durante la época de pandemia-los usuarios llegaron a consumir o requerir una asimetría de 3:1 entre las velocidades de subida y bajada, dado que normalmente los usuarios requieren mayor velocidad de bajada que de subida porque justamente la velocidad de bajada es la que

Perú se encuentra vigente¹⁰ - en la medida que tiene una jerarquía normativa superior y regula algunos aspectos vinculados a la calidad de la prestación del servicio público de acceso a internet.

Finalmente, con relación al último argumento señalado por la empresa operadora, corresponde señalar que la definición del servicio de Internet de banda ancha se establece de acuerdo a los parámetros que establece el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC). Así pues, conforme se establece en la Resolución Ministerial N° 1197-2022-MTC/01.03, la definición de un servicio de Internet como banda ancha depende de 3 parámetros: velocidad efectiva de descarga, velocidad efectiva de carga efectiva y porcentaje mínimo entre velocidad mínima y velocidad contratada. Por tanto, el argumento señalado por la empresa operadora es incorrecto, toda vez que la disposición de asimetría es aplicable al servicio de Internet de banda ancha de acuerdo con la definición que establece el MTC.

Con relación a los comentarios señalados por la empresa operadora, corresponde reiterar que, la disposición de asimetría se estableció mediante las Leyes N° 31207 y N° 31809. Cabe señalar que dentro del ordenamiento jurídico peruano una Ley se constituye como una norma de mayor jerarquía o de rango superior, siendo las disposiciones que se deriven de la misma de cumplimiento obligatorio. Así pues, el Osiptel, en virtud al cumplimiento del ordenamiento jurídico peruano, del cual es estrictamente respetuoso; dio cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 31207 mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2021-CD/OSIPTEL.

Por su parte, en lo correspondiente a las disposiciones de la Ley N° 31809, mediante el presente proyecto normativo se está realizando la adecuación normativa de dichas disposiciones. Finalmente, se debe precisar que, las

¹⁰ Constitución Política del Perú

“Leyes especiales, irretroactividad, derogación y abuso del derecho

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. La ley se deroga sólo por otra ley. También queda sin efecto por sentencia que declara su inconstitucionalidad.

La Constitución no ampara el abuso del derecho.”
(Sin subrayado en original)

permite a los usuarios descargar contenido (videos, documentos, mensajes, entre otros).

En tecnologías satelitales, para cumplir con esta exigencia los operadores deberían incluso lanzar nuevos satélites para obtener la capacidad necesaria - una inversión de cientos de millones de dólares estadounidenses con y un periodo mínimo de 4 a 5 años para poder realizar dicha implementación- que resultará en capacidad ociosa, puesto que dicha capacidad no será consumida por nuestros usuarios, sino que únicamente servirá para cumplir formalmente la asimetría de 3:1.

Por lo tanto, los servicios de Internet fijo inalámbrico y/o servicios de Internet satelital deben ser exceptuados del cumplimiento de dicho indicador.

referidas Leyes no establecen ninguna excepción sea de carácter tecnológico, geográfico, u otra para efectos de la aplicación del indicador de asimetría.

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO

Artículo 5.- Indicadores para el servicio de telefonía móvil

5.1. Tasa de Intentos No Establecidos (TINE). Se define como el porcentaje de intentos de llamadas no establecidas respecto al total de intentos registrados. Para este indicador, se tiene en cuenta lo siguiente:

a. Las empresas operadoras deben reportar este indicador de manera semestral para cada departamento, calculándose en el trimestre calendario el promedio simple de los valores reportados mensualmente por la empresa operadora y validados por el Osiptel.

b. El valor objetivo referencial del TINE es $\leq 3\%$.

c. Su cálculo se realiza de conformidad con el Anexo N° 2 y de manera desagregada para las tecnologías: (i) 2G-3G y (ii) 4G-5G, respectivamente.

5.2. Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI). Se define como el porcentaje de llamadas interrumpidas respecto al total de llamadas establecidas en el período de evaluación. Para este indicador, se tiene en cuenta lo siguiente:

Artículo 9. – Indicadores Informativos

Los indicadores informativos, dependiendo del tipo de servicio, son:

9.1. Para el servicio de telefonía móvil:
a. Tasa de Intentos No Establecidos (TINE)
b. Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI)
c. Calidad de la Voz (CV)

9.2. Para los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil entre el usuario y la red:
a. Velocidad promedio (VP)
b. Tasa de pérdida de paquetes (TPP)
c. Latencia (L)
d. Variación de la latencia (VL)

9.3. Para el servicio de mensaje de texto:
a. Tiempo de entrega de mensajes de texto (TEMT)

Artículo 10. – Indicadores Tasa de Intentos No Establecidos (TINE)



a. Las empresas operadoras deben reportar este indicador de manera semestral para cada departamento, calculándose en el trimestre calendario el promedio simple de los valores de este indicador reportados mensualmente por la empresa operadora y validados por el Osiptel.

b. El valor objetivo referencial del TLLI es $\leq 2\%$.

c. Su cálculo se realiza de conformidad con el Anexo N° 2 y de manera desagregada para las tecnologías: (i) 2G-3G y (ii) 4G-5G, respectivamente.

5.3. Calidad de la Voz (CV). Se define como medida de inteligibilidad de la voz percibida por los usuarios durante la fase de conversación en una llamada. Para este indicador, se tiene en cuenta lo siguiente:

a. Tiene como objetivo establecer el nivel mínimo de calidad de la voz de las llamadas que permita comunicaciones efectivas.

b. Las empresas operadoras deben reportar de manera semestral y por departamento, en base al parámetro MOS (Mean Opinion Score), de acuerdo a la Recomendación de la UIT-T-P.800.

c. El valor objetivo referencial del indicador es $MOS \geq 3.3$.

d. El cálculo de este indicador se realiza de conformidad con el Anexo N° 2, utilizando el promedio ponderado de las tecnologías 2G, 3G, 4G y 5G, respectivamente.

10.1. Corresponde al porcentaje de intentos de llamadas no establecidas respecto al total de intentos registrados. El valor objetivo referencial del TINE es $\leq 3\%$.

10.2. El Osiptel realiza la medición de este indicador de manera semestral y a nivel departamental, conforme a lo señalado en el Anexo N° 2 y de manera desagregada para las tecnologías (i) 2G-3G y (ii) 4G-5G.

Artículo 11. – Indicadores Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI)

11.1. Corresponde al porcentaje de llamadas interrumpidas respecto al total de llamadas establecidas en el periodo de evaluación. El valor objetivo referencial del TLLI es $\leq 2\%$.

11.2. El Osiptel realiza la medición de este indicador de manera semestral y a nivel departamental, conforme a lo señalado en el Anexo N° 2 y de manera desagregada para las tecnologías (i) 2G-3G y (ii) 4G-5G.

Artículo 12. – Indicadores Calidad de la Voz (CV)

12.1. Corresponde a la medida de inteligibilidad de la voz percibida por los usuarios durante la fase de conversación en una llamada. El indicador establece el nivel mínimo de calidad de la voz de las llamadas que permitan comunicaciones efectivas. El valor objetivo referencial del indicador es $MOS \geq 3.3$.

12.2. El Osiptel realiza la medición de este indicador de manera semestral y a nivel departamental, en base al parámetro MOS (Mean Opinion Score), de acuerdo a la Recomendación de la UIT-T-P.800, conforme a lo señalado en el Anexo N° 2, utilizando el promedio ponderado de las tecnologías 2G, 3G, 4G y 5G.



COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SINTESIS DE LOS COMENTARIOS

POSICIÓN DEL OSIPTEL

!

IPT

La empresa requiere saber cuál será el procedimiento de medición de estos indicadores, será el Regulador quien realizará los test en campo y cómo se validará la performance de las estaciones.

La empresa considera que no deberían aumentarse los costos para las empresas en cuanto a la verificación y fiscalización de las obligaciones que se les imponen, basado en el hecho de que las empresas pagan el aporte regulatorio, principal fuente de financiamiento para las diversas funciones de Osiptel, entre ellas la de fiscalización.

Sitra Osiptel

El numeral 5.3 indica que las empresas operadoras deben reportar el indicador CV; no obstante, genera incertidumbre si el Osiptel va a realizar o no la medición, siendo que es facultad del regulador supervisar en campo el cumplimiento de los indicadores de calidad.

Además, al establecerse un valor referencial le da potestad al operador a que decida cumplir o no con el indicador, lo que genera que la competencia pierda su esencia, y por consiguiente que no se generen incentivos en cuanto a calidad del servicio y por ende que la calidad se desagrege. Ello, se contradice con la misión institucional del Osiptel de promover servicios de calidad.

A fin de salvaguardar la facultad y discrecionalidad del Osiptel en el ámbito de la supervisión, se recomienda modificar el inciso d en los siguientes términos: "d. El cálculo de este indicador se realiza de conformidad con el Anexo N° 2".

Respecto a la desagregación a nivel departamental del indicador CV, ello llevaría a "ocultar" e "invisibilizar" a los centros poblados donde el operador no cumpla con los valores objetivos, es decir, con los estándares mínimos de calidad definidos por el Osiptel, lo que hará que el promedio departamental muestre cumplimiento por parte del operador a nivel departamental.

Respecto a las consultas de IPT, en primer lugar, se debe indicar que, el artículo 11 del proyecto normativo establece que las mediciones de los indicadores obligatorios e informativos de calidad de red y de disponibilidad son realizadas por el Osiptel, acorde a los procedimientos de fiscalización que sean aprobados por el regulador. Por lo tanto, el proyecto normativo no genera costos adicionales a las empresas operadoras en materia de medición de los indicadores TINE, TLLI y CV. Asimismo, se tiene previsto que los procedimientos de medición de los indicadores informativos de calidad de red TINE, TLLI y CV, se aprobarán a los 120 días calendario a partir del día siguiente de la entrada en vigencia del Reglamento de Calidad.

Así pues, hasta antes de su entrada en vigencia serán aplicables los procedimientos de supervisión establecidos en la Resolución de Consejo Directivo N° 192-2023-CD/OSIPTEL.

Por otra parte, respecto al primer y segundo argumento del Sitra Osiptel, en primer lugar, se debe reiterar que, el artículo 20 del proyecto normativo establece que las mediciones de los indicadores obligatorios e informativos de calidad de red y de disponibilidad son realizadas por el Osiptel, acorde a los procedimientos de fiscalización que sean aprobados por el regulador. En segundo lugar, se debe señalar que los indicadores informativos de calidad de red TINE, TLLI y CV tienen un valor referencial en correspondencia con la optimización de los indicadores de calidad de red y de disponibilidad que se deriva del presente proyecto normativo. Ello con la finalidad priorizar el enforcement de la calidad del servicio en aquellos servicios de telecomunicaciones que de acuerdo con sus características de mercado justifiquen una intervención regulatoria. Así pues, considerando el nivel actual de competencia en el mercado móvil, se establece un valor referencial para los indicadores informativos TINE, TLLI y CV, respectivamente.

Sin perjuicio de ello, corresponde indicar que, si bien en el marco del presente proyecto normativo los indicadores informativos tienen valores referenciales, el Osiptel en materia de su facultad normativa puede establecer el carácter obligatorio de estos indicadores y de sus valores objetivos, siempre y cuando la evaluación futura de las condiciones del mercado de los servicios públicos de





telecomunicaciones justifique la pertinencia de una intervención regulatoria en dichos indicadores.

Con respecto al tercer argumento señalado por el Sitra Osiptel, se debe señalar que, con la finalidad de brindar predictibilidad a los agentes del mercado, en el inciso final de cada uno de los indicadores informativos se precisa las tecnologías a las cuales es aplicable cada indicador. No obstante, para el caso de aquellas tecnologías que se desarrollen a futuro, en el reglamento podrán realizarse las modificaciones que correspondan a efectos de ampliar el alcance de las tecnologías que comprende cada indicador.

Finalmente, con respecto al argumento de que la agregación departamental ocultaría aquellos centros poblados donde el operador no cumpla con los valores objetivo, en primer lugar, se debe precisar que los indicadores TINE, TLLI y CV son de carácter informativo. Por lo tanto, el cumplimiento de los valores referenciales establecidos para cada indicador informativo no tiene carácter obligatorio, toda vez que, conforme se establece en el artículo 3 del proyecto normativo, dichos indicadores tienen como finalidad brindar información complementaria respecto a la calidad de red y de disponibilidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En segundo lugar, se debe indicar que, el proyecto normativo optimiza los indicadores de calidad de red y de disponibilidad de acuerdo con la dinámica actual del mercado y los cambios tecnológicos del sector. Asimismo, contribuye a la optimización de la carga regulatoria del sector. Así pues, dada la mayor competencia del mercado móvil, el alcance departamental para los indicadores TINE, TLLI y CV se fundamenta en su carácter informativo basado en un enfoque de optimización de carga regulatoria, permitiendo a las empresas operadoras optimizar su nivel de esfuerzo para proveer un nivel de calidad eficiente en los servicios públicos de telecomunicaciones.

Por último, se debe reiterar que, si bien el presente proyecto normativo, establece valores referenciales para los indicadores informativos y un alcance de carácter departamental, el Osiptel en materia de su facultad normativa puede establecer el carácter obligatorio de estos indicadores y de sus valores objetivos, así como un menor alcance geográfico (provincia, distrito, centro poblado), siempre y cuando la evaluación futura de las condiciones del mercado de los servicios

Telefónica

-Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) / Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI)

¿Cuál será el periodo de entrega de información de la información? La redacción del artículo 5.1. y 5.2 literal a, es confuso respecto de periodo de reporte de información. ¿entrega semestral con periodo de evaluación trimestral?

¿Se va a seguir enviando información diaria de TINE y TLLI al servidor de Osiptel para el cálculo mensual del indicador?

En 4G solo medimos la etapa de RAB en VoLTE ya que en RNC no se puede diferenciar la voz de los datos. ¿Cuáles serán los contadores y fórmula para el TINE y TLLI de 4G-5G? ¿Osiptel va a tener en cuenta el vendor de la estación base? Se entiende que para TINE y TLLI 2G-3G se mantiene la metodología.

¿Cuál será el procedimiento de medición de estos indicadores? ¿Será el Regulador quien realizará los test en campo? ¿Cómo se validará la performance de las estaciones? Al respecto, consideramos que no deberían aumentarse los costos para las empresas en cuanto a la verificación y fiscalización de las obligaciones que se les imponen.

Se solicita escenarios de exclusiones para la medición de estos indicadores, así como debe definir los medios probatorios en casos de exclusiones por eventos de caso fortuito o fuerza mayor, por ejemplo, hay casos de usuarios o abonados que usan mal los servicios o registran tráfico o consumo anómalo que escapan del control de la empresa operadora.

Excluir las celdas satelitales para medir estos indicadores, pues debería extrapolarse justificadamente a todos los indicadores, ya que el medio satelital es un medio susceptible de retardos y fluctuaciones. De manera similar es la medición de indicadores para tecnologías que se están apagando, como la tecnología 2G, usada en su mayoría como alternativa residual para dar servicio

públicos de telecomunicaciones justifique la pertinencia de una intervención regulatoria respecto a dichos indicadores.

En relación a lo señalado por Telefónica sobre los indicadores informativos TINE y TLLI, en primer lugar, con respecto a la entrega de información sobre dichos indicadores, de acuerdo con el artículo 20 del proyecto normativo la medición de los indicadores obligatorios e informativos de calidad de red y de disponibilidad se encuentra a cargo del Osiptel. Por lo tanto, la medición de dicho indicador por parte de las empresas no constituye una obligación. Sin perjuicio de ello, las empresas operadoras deberán atender aquellos requerimientos de información que pueda realizar el Osiptel para efectos del cálculo de dichos indicadores.

Asimismo, de acuerdo con los numerales 10.2 y 11.2 la periodicidad del seguimiento de dichos indicadores por parte del Osiptel será semestral. Por otra parte, se debe reiterar que se tiene previsto que los procedimientos de medición de los indicadores informativos de calidad de red TINE, TLLI y CV, se aprobarán a los 120 días calendario a partir del día siguiente de la entrada en vigencia del Reglamento de Calidad.

En tal sentido, hasta antes de su entrada en vigencia, serán aplicables los procedimientos de supervisión establecidos en la Resolución de Consejo Directivo N° 192-2023-CD/OSIPTEL.

De otra parte, con respecto a la exclusión de la tecnología satelital y la tecnología 2G para la medición de los indicadores TINE y TLLI, es importante reiterar que el Reglamento de Calidad es neutral a la tecnología, por lo que, el cálculo de dichos indicadores no excluye a ninguna tecnología en materia de su alcance de aplicación.

Por último, con relación a aquellos aspectos vinculados al detalle del cálculo y medición (contadores, exclusiones, entre otros) de estos indicadores, ello corresponderá a ser abordado en los procedimientos de fiscalización y/o medición correspondientes a cada indicador. Tal como se señaló previamente, se tiene previsto que dichos procedimientos se aprobarán a los 120 días calendario a partir del día siguiente de la entrada en vigencia del Reglamento de Calidad.



en zonas lejanas, generalmente con transporte satelital por la limitante de acceso de su complejidad geográfica.

-Calidad de la Voz (CV)

Debe evaluarse técnicamente el motivo por el que debe mantenerse el valor del MOS de ≥ 3.3 . O en todo caso, con dicho valor debería excluirse del cálculo del indicador a la tecnología 2G que se está apagando y se usa como alternativa residual en zonas alejadas.

Resulta conveniente la exclusión de las celdas satelitales para la medición del CV, indicadores que efectivamente pueden verse afectados por este medio de transmisión.

Se estimó que para poder cumplir con el MOS de 3.3, será necesario un costo de 40K euros, por Sitio, por ampliación o mejora en la capacidad de la Red.

Entel

La regulación debería centrarse en evaluar los servicios que reciben los usuarios en general, y no solicitar reportes por pares tecnológicos (como lo propuesto para TINE y TLLI) o por tecnologías individuales (como lo propuesto para el indicador CV), lo que implica establecer estándares de calidad neutrales a la tecnología.

MTC

Con respecto al indicador Tasa de Intentos No Establecidos (TINE), se habría presentado un error tipográfico con relación al periodo de cálculo, en tanto que

Respecto al indicador CV, el valor del MOS de 3.3 que se establece en el proyecto normativo corresponde a los resultados de las mediciones realizadas por el Organismo Regulador. No obstante, es importante señalar que dicho valor tiene carácter referencial, por lo que, su cumplimiento no constituye una obligación para la empresa operadora.

Asimismo, y de acuerdo a lo mencionado previamente, a la exclusión de la tecnología satelital y la tecnología 2G para la medición del indicador CV, es importante recordar que el Reglamento de Calidad es neutral a la tecnología, por lo que la información obtenida para las mediciones del indicador no excluye a ninguna tecnología en materia de su alcance de aplicación.

Finalmente, se debe precisar que, conforme se señala en el artículo 20 del proyecto normativo, la medición de los indicadores obligatorios e informativos de calidad de red y de disponibilidad se encuentra a cargo del Osiptel. Por lo tanto, la empresa operadora no incurrirá en los costos señalados para efectos de la medición del indicador CV toda vez que su cálculo y medición estará a cargo del Osiptel. Sin perjuicio de ello, la empresa operadora deberá atender aquellos requerimientos de información que pueda realizar el Osiptel para efectos del cálculo de dicho indicador como de los demás indicadores de calidad de red y de disponibilidad según corresponda el caso.

En relación a lo señalado por Entel, se debe indicar que, el Reglamento de Calidad es neutral a la tecnología con la que se prestan los servicios de telecomunicaciones, por lo que no se excluye a ninguna tecnología para efectos de la supervisión de los indicadores de calidad de red y de disponibilidad del servicio. Sin perjuicio de lo anteriormente señalado, se debe mencionar que, con la finalidad de brindar predictibilidad a los agentes del mercado, en el inciso final de cada uno de los indicadores informativos se precisa las tecnologías respecto a las cuales es aplicable cada indicador. Finalmente, se debe agregar que un mayor detalle de los aspectos relacionados a la agrupación de tecnologías, su ponderación, entre otros, serán abordados en los procedimientos de fiscalización y/o medición correspondientes, los cuales se aprobarán a los 120 días calendario a partir del día siguiente de la entrada en vigencia del Reglamento de Calidad.

Respecto a lo señalado por el MTC sobre el periodo de evaluación de los indicadores TINE y TLLI, corresponde precisar que, de acuerdo con los numerales 10.2 y 11.2 del proyecto normativo el seguimiento de dichos



se estaría estableciendo un periodo de evaluación (semestral) que no coincidiría con el periodo de cálculo (trimestral). De no ser el caso, se debe advertir que, no se ha encontrado en el informe y exposición de motivos justificación del cambio planteado.

Con relación al indicador Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI), al parecer por un error tipográfico, se estaría estableciendo un periodo de evaluación (semestral) que no coincidiría con el periodo de cálculo (trimestral).

En cuanto al indicador Calidad de la Voz (CV), de la revisión del informe y la exposición de motivos, no se ha observado mayor detalle del por qué se evaluará este indicador a nivel de departamentos. Asimismo, no se indica cómo se realizará la desagregación departamental entre urbano y rural. Por lo que debe precisarse si la información se solicitará a nivel de centros poblados y luego se agruparán por departamentos.

Ni en el informe ni en la exposición de motivos del proyecto de norma bajo comentario, no se ha identificado sustento del incremento del MOS de 3 a 3.3, por lo que resulta necesario precisar las razones por las cuales se está efectuando dicho cambio.

Para el cálculo del indicador CV no se observa mayor detalle o explicación de cuál sería el peso para cada tipo de tecnología (2G, 3G, 4G y 5G), considerando que el proyecto de norma indica que se utilizará un promedio ponderado de las tecnologías.

indicadores es semestral, siendo su medición y cálculo a cargo del Osiptel conforme se establece en el artículo 20 del proyecto normativo. En tal sentido, el reporte de los indicadores informativos al Osiptel por parte de las empresas operadoras no constituye una obligación. Sin perjuicio de ello, las empresas operadoras deberán atender aquellos requerimientos de información que pueda realizar el Osiptel para efectos del cálculo de dichos indicadores.

En relación al indicador CV, en primer lugar, su evaluación a nivel de departamentos se fundamenta en su carácter informativo basado en un enfoque de optimización de la carga regulatoria en correspondencia a la mayor competencia en el mercado móvil. En segundo lugar, se debe señalar que aspectos vinculados al detalle del cálculo de los indicadores de calidad de red y de disponibilidad como desagregación urbano/rural, ponderaciones, entre otros, serán abordados en los procedimientos de fiscalización y/o medición correspondientes, los cuales se aprobarán a los 120 días calendario a partir del día siguiente de la entrada en vigencia del Reglamento de Calidad.

Sin perjuicio de ello, se debe precisar que, el indicador informativo CV es únicamente aplicable en las zonas urbanas de las áreas de cobertura garantizada y de capacidad adicional de red.

Por último, respecto al valor del MOS de 3.3, es importante precisar que el mismo corresponde al resultado de las mediciones realizadas por el Organismo Regulador. Asimismo, el valor referencial se calcula a través de un promedio ponderado de las tecnologías, teniendo como factor de ponderación o peso al tráfico (en Erlangs) cursado por cada tecnología.

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO



Artículo 6.- Indicadores para los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil entre el usuario y la red

6.1. Las empresas operadoras deben reportar los siguientes indicadores trimestralmente, por departamento, sentido (subida y bajada) y para cada tecnología de acceso a Internet móvil (3G, 4G, 5G, u otras de nueva generación) y de acceso a Internet fijo (xDSL, Cable módem, fibra, satélite, u otras de nueva generación):

a) Velocidad promedio (VP): Es el promedio aritmético de las mediciones de velocidad realizadas.

b) Tasa de pérdida de paquetes (TPP): Es la proporción de paquetes enviados a un servidor de prueba, sin que se reciba su respectiva respuesta, durante un determinado tiempo.

c) Latencia (L): Es el tiempo promedio que tarda un paquete en recorrer el tramo usuario-servidor de prueba-usuario, medido en milisegundos.

d) Variación de la latencia (VL): Es la variación del tiempo promedio que tarda un paquete en recorrer el tramo usuario-servidor de prueba-usuario, medido en milisegundos.

6.2. La empresa operadora debe reportar el siguiente indicador en forma trimestral por departamento, tipo de aplicación (de mensajería, de contenido streaming y de videoconferencia) y sentido de la velocidad (subida y bajada, según corresponda) y para cada tecnología de acceso a Internet móvil (3G, 4G, 5G, u otras de nueva generación) y de acceso a Internet fijo (xDSL, Cable módem, fibra, satélite, u otras de nueva generación):

a) Velocidad promedio por tipo de aplicación (VPTA): Corresponde a las mediciones de velocidad de los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso de Internet móvil, según el tipo de aplicación que utiliza la conexión a Internet. Las empresas operadoras deben medir, calcular y reportar este indicador al Osiptel, incluyendo la metodología y forma de medición utilizada.

Artículo 13. – Indicadores Velocidad Promedio (VP), Tasa de Pérdida de Paquetes (TPP), Latencia (L), Variación de la Latencia (VL)

13.1. El indicador Velocidad Promedio (VP) corresponde al promedio aritmético de las mediciones de velocidad realizada.

13.2. El indicador Tasa de Pérdida de Paquetes (TPP) corresponde a la proporción de paquetes enviados a un servidor de prueba, sin que se reciba su respectiva respuesta, durante un determinado tiempo.

13.3. El indicador Latencia (L) corresponde al tiempo promedio que tarda un paquete en recorrer el tramo usuario-servidor de prueba-usuario, medido en milisegundos.

13.4. El indicador Variación de la Latencia (VL) corresponde a la variación del tiempo promedio que tarda un paquete en recorrer el tramo usuario-servidor de prueba-usuario, medido en milisegundos.

13.5. El Osiptel realiza la medición de estos indicadores de manera trimestral y a nivel departamental, conforme a lo señalado en el Anexo N° 2, según sentido (subida y bajada) y para cada tecnología de acceso a Internet móvil (3G, 4G, 5G, u otras de nueva generación) y de acceso a Internet fijo (xDSL, cable módem, fibra, satélite, u otras de nueva generación).



6.3. El cálculo de estos indicadores se realiza de conformidad con el Anexo N° 2.

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS

POSICIÓN DEL OSIPTEL

Sobre lo dispuesto en el artículo 6

IPT

La empresa requiere saber cuál será el procedimiento de medición de estos indicadores, será el Regulador quien realizará los test en campo y cómo se validará la performance de las estaciones.

La empresa considera que no deberían aumentarse los costos para las empresas en cuanto a la verificación y fiscalización de las obligaciones que se les imponen, basado en el hecho de que las empresas pagan el aporte regulatorio, principal fuente de financiamiento para las diversas funciones de Osiptel, entre ellas la de fiscalización.

Telefónica

Las mediciones solicitadas son desde el usuario (termina móvil) hasta el servidor o aplicación. Actualmente no se cuentan con herramientas propias para realizarlas. Utilizamos como referencia herramientas de crowdsourcing como las siguientes:

Móvil:

- Facebook Insights brinda la medición de la velocidad (down) y latencia para las tecnologías 3G y 4G. Esto podría cubrir los indicadores de Velocidad promedio (VP) y Latencia (L) para las tecnologías mencionadas, pero solo para la App de Facebook.

- Osiptel, a través de WePlan, brinda la medición de la velocidad (up/down), latencia y pérdida de paquetes para las tecnologías 3G y 4G. Esto podría cubrir

Respecto a lo señalado por IPT y Telefónica, en primer lugar, se debe reiterar que, el artículo 20 del proyecto normativo establece que las mediciones de los indicadores obligatorios e informativos de calidad de red y de disponibilidad son realizadas por el Osiptel, acorde a los procedimientos de fiscalización que sean aprobados por el regulador. Por lo tanto, el proyecto normativo no genera costos adicionales a las empresas operadoras en materia de medición de los indicadores establecidos en el artículo 13 del proyecto normativo. Asimismo, los procedimientos de medición de dichos indicadores se aprobarán a los 120 días calendario a partir del día siguiente de la entrada en vigencia del Reglamento de Calidad.

En tal sentido, hasta antes de su entrada en vigencia, serán aplicables los procedimientos de supervisión establecidos en la Resolución de Consejo Directivo N° 192-2023-CD/OSIPTEL.

Finalmente, con respecto al indicador VPTA, en virtud de los comentarios realizados por las empresas operadoras, se desestimó la inclusión de dicho indicador en el proyecto normativo.



los indicadores de Velocidad promedio (VP), Tasa de pérdida de paquetes (TPP) y Latencia (L) para las tecnologías mencionadas.

- Ninguna brinda mediciones de variación de latencia (VL) y no se tiene una herramienta que mida la velocidad (up/down) ni la latencia de cada App. Por lo tanto, no se podrá calcular el indicador de Velocidad promedio por tipo de aplicación (VPTA).

Se sugiere que Osiptel siga realizando las mediciones de los indicadores y luego comparta estos datos con los operadores. De esta manera se centraliza las mediciones con una misma metodología.

Fija:

- Ookla brinda mediciones de velocidad (down/up), latencia y jitter; sin embargo, no disgrega la tecnología de acceso. Es decir, muestra un solo valor para cada indicador sin diferenciar si es un usuario ADSL, HFC o FTTH.

- Facebook Insights brinda mediciones de velocidad (down) y latencia, pero tampoco diferencia la tecnología de acceso.

- Netflix brinda una web (fast.com) para medir la velocidad (down/up) y latencia. Esta información podría utilizarse para el cálculo del indicador VPTA, pero solo para Netflix.

- No se cuenta con un DPI en la red fija; por tanto, se carece de una herramienta para calcular el VPTA.

- Se sugiere que Osiptel extienda el alcance de las mediciones de WePlan a la tecnología fija. De esta manera centraliza las mediciones con una misma tecnología.

Respecto al numeral 6.1

Gilat

La elaboración periódica de los referidos indicadores generaría una carga importante para las empresas operadoras que prestan servicios principalmente

Respecto a lo señalado por las empresas Gilat y Entel, se reitera que, de acuerdo con el artículo 20 del proyecto normativo, las mediciones de los indicadores obligatorios e informativos estarán a cargo del Osiptel. Asimismo, se debe



en zonas rurales, consideramos que no le debería resultar aplicable la obligación de realizar mediciones de dichos indicadores.

Entel

El Osiptel viene desplegando un proyecto de sistema de medición automatizado que, según lo propuesto por el Regulador, captura información del servicio recibido por los clientes. En este sentido, debe evaluarse la pertinencia de imponer más obligaciones de reporte a las empresas operadoras.

Eutelsat

Se mantiene la obligación de que los operadores midan diversos indicadores por departamento, sentido (subida y bajada) y tecnología, por lo que se solicita adaptar estos indicadores a la naturaleza de la tecnología satelital.

Sobre el numeral 6.2

Sitra Osiptel

En el 6.2 se menciona que las empresas deben medir, calcular y reportar este indicador al Osiptel, incluyendo la metodología y forma de medición utilizada; no obstante, siendo que el indicador VPTA es informativo se exige el deber de presentarlo. Asimismo, dada la naturaleza de la propuesta, es necesario precisar cuáles son esos “tipos de aplicación”.

Gilat

La obligación de realizar mediciones de este indicador, debería ser aplicable únicamente al servicio de internet en zonas urbanas.

Viettel

Se considera que el cumplimiento de esta obligación resulta compleja y genera mayores costos, dado que el indicador VPTA se determina según aplicaciones específicas como mensajería, contenido streaming y videoconferencia, además que no se proporciona parámetros claros sobre las aplicaciones a tomar en cuenta, dejando su selección a discreción de las empresas.

precisar que los indicadores informativos son aplicables únicamente en áreas urbanas. Por lo tanto, en materia de indicadores informativos el proyecto normativo no constituye la generación de carga regulatoria adicional a las empresas operadoras.

En relación a lo solicitado por Eutelsat, se reitera que el Reglamento de Calidad es neutral a las tecnologías con las que se prestan los servicios de telecomunicaciones, por lo que no corresponde realizar un tratamiento distinto a la tecnología satelital en el marco de la regulación de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En cuanto a lo señalado por el Sitra Osiptel, Gilat, Viettel, Telefónica, Eutelsat, Entel, MTC, Starlink y Hugues sobre el indicador propuesto VPTA, se excluye de la propuesta normativa a dicho indicador.

Respecto a lo señalado por el MTC sobre los indicadores VP, TPP, L y VL, el alcance geográfico de estos indicadores a nivel departamental, se fundamenta en su carácter informativo basado en un enfoque de optimización de la carga regulatoria en correspondencia a la mayor competencia existente en los mercados de los servicios de Internet fijo e Internet móvil, respectivamente. Por otra parte, se debe precisar que, los aspectos vinculados al detalle del cálculo de los indicadores señalados, entre ellos, la desagregación urbano/rural serán abordados en los procedimientos de fiscalización y/o medición correspondientes, los cuales se aprobarán a los 120 días calendario a partir del día siguiente de la entrada en vigencia del Reglamento de Calidad.

Cabe señalar que los indicadores informativos de calidad de red y de disponibilidad son aplicables únicamente en zonas urbanas.



Tampoco se ha establecido un procedimiento de supervisión detallado ni parámetros técnicos precisos.

Se sugiere que reevaluar la viabilidad de añadir el indicador VPTA.

Telefónica

Velocidad promedio por tipo de aplicación (VPTA):

Las empresas operadoras no deberían estar sujetas a una fiscalización en relación a aplicaciones de terceros.

1. Responsabilidad de los proveedores de servicios: las aplicaciones de terceros, como Zoom, Facebook, Instagram y WhatsApp, son responsabilidad de sus respectivos desarrolladores y proveedores. La empresa operadora no puede asegurar el ancho de banda de una aplicación, porque no son propietarias ni responsables de estas.

2. Acceso a Internet Neutral: El principio de la neutralidad de la red establece que todos los datos que circulan por Internet deben ser tratados de manera igualitaria, sin discriminación ni preferencia por parte de los proveedores de servicios. Fiscalizar la velocidad promedio por tipo de aplicación (videollamada, mensajería, streaming) podría ir en contra de este principio, ya que podría implicar un trato diferenciado y discriminatorio hacia ciertas aplicaciones.

3. Variedad de aplicaciones y servicios: El ecosistema digital es diverso y está en constante evolución, con la aparición de nuevas aplicaciones y servicios regularmente. Sería difícil para el ente regulador fiscalizar todas las aplicaciones existentes y futuras de manera efectiva.

4. Enfoque en la calidad del servicio general: En lugar de fiscalizar aplicaciones, el ente regulador debería centrarse en garantizar una calidad de servicio general para todos los usuarios, lo que permitiría a los usuarios acceder y utilizar aplicaciones de su elección sin restricciones o limitaciones innecesarias.

5. Adaptación de tráfico: Las Apps de streaming tienen una adaptación de tráfico dependiendo del ancho de banda en el momento del uso. Esto hace que no se afecte la experiencia del usuario. Al no afectar la experiencia del usuario, lo que plantean es ¿pedir un umbral mínimo por tipo de aplicativo?



Finalmente, en un futuro escenario de fiscalización, esta propuesta no tendría sentido. Podría tener sentido, si se eliminase toda la neutralidad de red, se eliminasen las obligaciones de acceso, y en donde todos los operadores de redes fijas y/o móviles tengan la libertad para establecer servicios con distintas prioridades. Entonces, si tu das un servicio especializado (para video o para voz), tienes que cumplir con la calidad de ese servicio. El que una empresa de telecomunicaciones no está obligada (por regulación) a dar un servicio de esta forma, que no esté optimizado para el video ni para un servicio determinado, hace inviable esta propuesta. La velocidad a la que se descarga un video no solamente depende de la calidad de la red, sino depende de qué proporción de otros tipos de servicios y otros operadores de internet hallan en ese momento en la red. Es una propuesta que ignora los fundamentos técnicos y económicos del sector.

Eutelsat

Para la evaluación del indicador VPTA se debe realizar diversas implementaciones en la red, incurriendo en diversos costos. Por ello, en virtud del principio de calidad regulatoria y razonabilidad, se debe eliminar la necesidad de implementar mediciones de calidad por tipo de aplicación.

Entel

Se sugiere excluir el indicador de VPTA dado que su implementación supondría una carga sobre los operadores, debido a que la velocidad de acceso por aplicación puede verse afectada por múltiples factores externos a las redes de telecomunicaciones, tales como la ubicación de los servidores, la capacidad de transmisión de estos, la calidad de los enlaces internacionales y el tipo de contenido al que acceden; los cuales pueden llevar a una variación considerable en las mediciones de velocidad.

MTC

El numeral 6.1 señala que los indicadores de VP, TPP, L, VL y VPTA deberán reportarse por departamentos. Al respecto, no se ha observado mayor detalle de la razón por la que se reportará este indicador a nivel de departamentos y no por centros poblados, asimismo, no se indica cómo se realizará la desagregación departamental entre urbano y rural. En tal sentido, se requiere precisar si la



información se solicitará a nivel de centros poblados y luego estos se agruparán por departamentos.

Con respecto al indicador VPTA, resulta necesario evaluar su necesidad, ya que el mismo puede estar comprendido en el indicador Velocidad Promedio (VP). Asimismo, no se especifica la cantidad de aplicaciones a considerar para la medición, es decir, si es una medición individual por aplicación o sumatoria de las aplicaciones consideradas para una sola medición.

También es necesario considerar que, si bien existen aplicaciones que pueden ser identificables, en la red puede ser difícil identificar y medir por ejemplo todo el tráfico streaming por la cantidad de protocolos que se pueden manejar los distintos proveedores de contenido. esto conllevaría a que la implementación de este tipo de indicador sea compleja por parte de los operadores, más aún cuando los servidores de las aplicaciones de contenido a medir, no se encuentren dentro de la red del operador por tanto se requeriría una coordinación con los administradores de los servidores de contenido para este tipo de medición.

Starlink

Una obligación de reporte de velocidad promedio, tasa de pérdida de paquetes, latencia y variación de latencia por departamento no es factible desde un punto de vista técnico, ya que, para un operador que presta el servicio de acceso a Internet con satélites de órbita baja NGSO, dichos satélites se encuentran en permanente movimiento, y, por lo tanto, no se puede realizar el monitoreo de los indicadores señalados por área o por región.

Para cumplir con el indicador VPTA, los proveedores tendrían que monitorear el tipo de tráfico que se cursa en su red por tipo de aplicación por razones distintas a las señaladas en la normativa aplicable para las medidas de gestión de tráfico, lo cual a su vez podría derivar en un uso inadecuado del tráfico y afectar la normativa de neutralidad de red. Adicionalmente, dicha obligación también expone a algunos operadores a sanciones en otras jurisdicciones donde existen regulaciones de neutralidad que prohíben que los proveedores monitoreen el tráfico por tipo de aplicación que utiliza la conexión a internet. Por lo tanto, se solicita eliminar el indicador VPTA.

No obstante, en caso de que Osiptel decida continuar con esta obligación, se solicita atentamente, limitar la misma para aquellos casos en que el operador

En cuanto a lo señalado por Starlink y Hugues sobre el reporte de estos indicadores por parte de las empresas operadoras, corresponde reiterar que el Reglamento de Calidad es neutral a las tecnologías con las que se prestan los servicios de telecomunicaciones, por lo que, no corresponde realizar un tratamiento distinto a la tecnología satelital en el marco de la regulación de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.



ofrezca planes con diferenciación de tráfico de red por tipo de aplicación (ejemplo: redes sociales ilimitadas y otro tráfico limitado) ya que solo en dicho contexto se enfocaría la conducta que Osiptel pretende desincentivar (i.e. el discriminar ilegalmente en el tráfico de red). De la misma manera, se puede excluir dicha obligación para el caso en que el operador ofrezca tráfico ilimitado, sin depender del tipo de aplicación en el que cursa el tráfico en cuestión.

Hughes

Con respecto a la disposición que plantea el numeral 6.1, se debe reevaluar la aplicación de dicho requerimiento a servicios que utilizan tecnología satelital, puesto que la medición y cálculo de los indicadores requiere del consumo de una gran porción del ancho de banda satelital, lo cual afecta el servicio provisto al usuario final. En la medida en que el ancho de banda satelital se destine a hacer mediciones y cálculos para cumplir con reportes estadísticos, la capacidad destinada a proveer servicios de alta calidad a los usuarios será menor y tendrá un impacto en el nivel de satisfacción del usuario final en zonas rurales y remotas del servicio de internet fijo satelital.

En virtud al principio de calidad regulatoria y razonabilidad, se debe eliminar la necesidad de implementar mediciones de calidad por tipo de aplicación (numeral 6.2). Ello toda vez que, un reporte tan minucioso (por aplicativo) en servicios satelitales requiere consumir una porción significativa del ancho de banda satelital, lo cual afecta el servicio provisto al usuario final. Adicionalmente, requerirá que las operadoras destinen sus recursos (administrativos, personal, entre otros) única y exclusivamente a la atención de reportes, más que a la expansión de su cobertura para contribuir al cierre de brecha digital.

No obstante, en el supuesto que se considere mantener el indicar VPTA, antes de incluirlo en el Reglamento de Calidad, se considera necesario una coordinación previa con los operadores respecto a las posibles alternativas y/o metodologías para informar la velocidad promedio por aplicación (por ejemplo, cálculos a nivel nacional, lista taxativa de aplicaciones a evaluar, entre otros).

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO



<p>Artículo 7.- Indicador para el servicio de mensaje de texto</p> <p>7.1. Tiempo de entrega de mensajes de texto (TEMT), es definido como el tiempo comprendido desde el envío de un mensaje de texto (SMS) de un equipo terminal hasta su recepción en el equipo terminal de destino en el período de medición.</p> <p>7.2. Las empresas operadoras deben reportar el indicador TEMT en forma semestral, a nivel de departamento.</p> <p>7.3. El indicador tiene un valor objetivo referencial de TEMT ≤ 20 segundos.</p> <p>7.4. El cálculo del indicador se realiza de conformidad con el Anexo N° 2 y utilizando el promedio ponderado de las tecnologías 2G, 3G, 4G y 5G.</p>	<p>Artículo 14. – Indicador Tiempo de entrega de mensajes de texto (TEMT)</p> <p>14.1. Corresponde al tiempo comprendido desde el envío de un mensaje de texto (SMS) de un equipo terminal hasta su recepción en el equipo terminal de destino en el período de medición. El indicador tiene un valor objetivo referencial de TEMT ≤ 20 segundos.</p> <p>14.2. El Osiptel realiza la mediación de este indicador en forma semestral y a nivel departamental, conforme a lo señalado en el Anexo N° 2 y utilizando el promedio ponderado de las tecnologías 2G, 3G, 4G y 5G.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

<p>NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SINTESIS DE LOS COMENTARIOS</p>	<p>POSICIÓN DEL OSIPTEL</p>
<p><u>IPT</u></p> <p>La empresa requiere saber cuál será el procedimiento de medición de estos indicadores, si será el Regulador quien realizará los test en campo y cómo se validará la performance de las estaciones.</p> <p>La empresa considera que no deberían aumentarse los costos para las empresas en cuanto a la verificación y fiscalización de las obligaciones que se les imponen, basado en el hecho de que las empresas pagan el aporte regulatorio, principal fuente de financiamiento para las diversas funciones de Osiptel, entre ellas la de fiscalización.</p>	<p>Respecto a lo señalado por IPT sobre el procedimiento de medición del indicador Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT), en primer lugar, corresponde reiterar que, el artículo 11 del proyecto normativo establece que las mediciones de los indicadores obligatorios e informativos de calidad de red y de disponibilidad son realizadas por el Osiptel, acorde a los procedimientos de fiscalización que sean aprobados por el regulador. Por lo tanto, el proyecto normativo no genera costos adicionales a las empresas operadoras en materia de medición del indicador TEMT. Asimismo, los procedimientos de medición de los indicadores informativos de calidad, entre ellos TEMT, se aprobarán a los 120 días calendario a partir del día siguiente de la entrada en vigencia del Reglamento de Calidad.</p> <p>En tal sentido, hasta antes de su entrada en vigencia, serán aplicables los procedimientos de supervisión establecidos en la Resolución de Consejo Directivo N° 192-2023-CD/OSIPTEL.</p>



Sitra Osiptel

En el texto del proyecto dice: "(...)7.2. Las empresas operadoras deben reportar el indicador TEMT en forma semestral, a nivel de departamento. (...)".

En este punto, se reitera los argumentos señalados para el artículo 5.3 del proyecto de norma.

En relación a lo indicado por el Sitra, respecto al indicador TEMT, en primer lugar, se debe reiterar que, el artículo 11 del proyecto normativo establece que las mediciones de los indicadores obligatorios e informativos de calidad de red y de disponibilidad son realizadas por el Osiptel, acorde a los procedimientos de fiscalización que sean aprobados por el regulador.

Cabe señalar que los procedimientos de fiscalización y/o medición correspondientes a los indicadores de calidad de red y de disponibilidad del proyecto normativo, se aprobarán a los 120 días calendario a partir del día siguiente de la entrada en vigencia del Reglamento de Calidad.

En tal sentido, hasta antes de su entrada en vigencia, serán aplicables los procedimientos de supervisión establecidos en la Resolución de Consejo Directivo N° 192-2023-CD/OSIPTEL.

Asimismo, de acuerdo con el artículo 8 del proyecto normativo la periodicidad del seguimiento del indicador TEMT por parte del Osiptel será semestral.

En segundo lugar, el indicador señalado tiene un valor referencial en correspondencia con la optimización de los indicadores de calidad de red y de disponibilidad que se deriva del presente proyecto normativo. Ello con finalidad de priorizar el enforcement de la calidad del servicio en aquellos servicios de telecomunicaciones que de acuerdo con sus características de mercado justifiquen una intervención regulatoria. Así pues, considerando el nivel actual de competencia en el mercado móvil, se establece un valor referencial para el indicador TEMT.

Sin perjuicio de ello, corresponde indicar que, si bien en el marco del presente proyecto normativo los indicadores informativos tienen valores referenciales, el Osiptel en materia de su facultad normativa puede establecer el carácter obligatorio de estos indicadores y de sus valores objetivos, siempre y cuando la evaluación futura de las condiciones del mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones justifique la pertinencia de una intervención regulatoria en dichos indicadores.





Adicionalmente, se debe señalar que, con la finalidad de brindar predictibilidad a los agentes del mercado, en el inciso final de cada uno de los indicadores informativos se precisa las tecnologías a las cuales es aplicable cada indicador.

No obstante, para el caso de aquellas tecnologías que se desarrollen a futuro, en el reglamento podrán realizarse las modificaciones que correspondan a efectos de ampliar el alcance de las tecnologías que comprende cada indicador.

Finalmente, con respecto al argumento de que la agregación departamental ocultaría aquellos centros poblados donde el operador no cumpla con los valores objetivo, en primer lugar, se debe precisar que el indicador TEMT es carácter informativo. Por lo tanto, el cumplimiento de los valores referenciales establecidos para dicho indicador no tiene carácter obligatorio, toda vez que, conforme se establece en el artículo 3 del proyecto normativo, los indicadores informativos tienen como finalidad brindar información complementaria respecto a la calidad de red y de disponibilidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En segundo lugar, se debe indicar que, el proyecto normativo optimiza los indicadores de calidad de red y de disponibilidad de acuerdo con la dinámica actual del mercado y los cambios tecnológicos del sector. Asimismo, contribuye a la optimización de la carga regulatoria del sector. Así pues, dado el nivel actual de competencia en el mercado móvil, el alcance departamental para el indicador TEMT se fundamenta en su carácter informativo basado en un enfoque de optimización de carga regulatoria, permitiendo a las empresas operadoras optimizar su nivel de esfuerzo para proveer un nivel de calidad eficiente en los servicios públicos de telecomunicaciones.

Por último, se debe reiterar que, si bien el presente proyecto normativo, establece valores referenciales para los indicadores informativos y un alcance de carácter departamental, el Osiptel en materia de su facultad normativa puede establecer el carácter obligatorio de estos indicadores y de sus valores objetivos, así como un menor alcance geográfico (provincia, distrito, centro poblado), siempre y cuando la evaluación futura de las condiciones del mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones justifique la pertinencia de una intervención regulatoria respecto a dichos indicadores.

MTC

Con respecto al indicador Tiempo de entrega de mensajes de texto (TEMT), no se ha observado mayor detalle del por qué se reportará este indicador a nivel de departamentos y no por centros poblados. Por otro lado, no se indica cómo se realizará la desagregación departamental entre urbano y rural, y en atención a ello, se consulta si la información se solicitará a nivel de centros poblados y si luego se agruparán por departamentos.

Asimismo, para el cálculo del indicador no se observa mayor detalle o explicación de cuál sería el peso para cada tipo de tecnología (2G, 3G, 4G y 5G), puesto que en dicho articulado únicamente se menciona que se utilizará un promedio ponderado de las tecnologías.

Con respecto a los argumentos señalados por el MTC, corresponde reiterar que, de acuerdo con el artículo 20 del proyecto normativo la medición de los indicadores obligatorios e informativos de calidad de red y de disponibilidad estará a cargo del Osiptel, acorde a los procedimientos de fiscalización aprobados por el regulador. Asimismo, conforme se señaló previamente el alcance departamental del indicador TEMT se fundamenta en su carácter informativo basado en un enfoque de optimización de carga regulatoria, permitiendo a las empresas operadoras optimizar su nivel de esfuerzo para proveer un nivel de calidad eficiente en los servicios públicos de telecomunicaciones.

De otra parte, con relación a aquellos aspectos vinculados al detalle del cálculo y medición de los indicadores de calidad de red y de disponibilidad, como la desagregación urbano/rural, ponderación de tecnologías, se debe indicar que los procedimientos de fiscalización y/o medición correspondientes a los indicadores de calidad de red y de disponibilidad del proyecto normativo, se aprobarán a los 120 días calendario a partir del día siguiente de la entrada en vigencia del Reglamento de Calidad.

En tal sentido, hasta antes de su entrada en vigencia, serán aplicables los procedimientos de supervisión establecidos en la Resolución de Consejo Directivo N° 192-2023-CD/OSIPTEL.

Respecto a lo señalado por Entel y Telefónica sobre la eliminación del indicador TEMT, es importante destacar que el proyecto normativo no contempla la eliminación de dicho indicador debido a que el servicio de mensajes SMS aún se utiliza para comunicaciones de las empresas o instituciones del Estado, además que se puede utilizar como alternativa de comunicación en caso existan inconvenientes en los servicios de Internet, por lo que resulta importante realizar un seguimiento del mercado a través de la información proporcionada por este indicador. Por tanto, en este extremo, se desestima lo solicitado por Telefónica.

Por otra parte, con respecto a que la obligación de reportar este indicador genera una carga administrativa innecesaria para las empresas operadoras, se debe

Entel

Se propone eliminar el indicador TEMT, considerando el uso decreciente de los servicios de mensajes de texto (SMS); además que la obligación de reportar este indicador de forma semestral genera una carga administrativa innecesaria para las operadoras dado que no proporciona un beneficio directo a los usuarios.

Telefónica

Debe eliminarse este indicador debido a:

1. la disminución del uso de SMS: Las personas ahora prefieren utilizar aplicaciones como WhatsApp, Messenger, Telegram, entre otras para enviar



mensajes de texto y multimedia. Estas aplicaciones ofrecen una gama más amplia de funciones y una mejora experiencia de usuario.

2. Una mayor cobertura y disponibilidad de conexión a Internet: En la actualidad, la mayoría de las personas tienen acceso a una conexión a internet estable y confiable en sus dispositivos móviles, lo que significa que pueden utilizar aplicaciones de mensajería instantánea en cualquier momento y lugar, sin depender de la cobertura de la red de telefonía móvil.

3. Una mayor seguridad y privacidad en las aplicaciones de mensajería: Las aplicaciones de mensajería instantánea suelen ofrecer medidas de seguridad y privacidad más avanzadas en comparación con los mensajes de texto tradicionales.

4. La evolución tecnológica y acceso a nuevas tecnologías: El uso de SMS como forma principal de comunicación ha disminuido significativamente en los últimos años ante la evolución de las tecnologías.

Por otro lado, al igual que lo indicado en párrafos precedentes sobre indicador CV, se considera necesario que para TEMT se comprendan exclusiones de caso fortuito, fuerza mayor, situaciones de tráfico anormal, feriados regionales y provinciales. Asimismo, la exclusión de las celdas satelitales para la medición del TEMT, ya que el medio satelital es un medio susceptible de retardos y fluctuaciones que permite dar presencia en locaciones de difícil acceso, lo que implica desafíos en mantener la calidad en la operación, y eso es transversal a todos los indicadores.

precisar que de acuerdo con el artículo 20 del proyecto normativo, la medición de los indicadores de calidad de red y de disponibilidad estará a cargo del Osiptel. Por lo tanto, el reporte de indicadores informativos de calidad no constituye obligación para la empresa operadora toda vez que su cálculo, medición y reporte estará a cargo del Osiptel. Sin perjuicio de ello, la empresa operadora deberá atender aquellos requerimientos de información que pueda realizar el Osiptel para efectos del cálculo de dicho indicador como de los demás indicadores de calidad de red y de disponibilidad según corresponda el caso.

Adicionalmente, con respecto a la exclusión de celdas satelitales para efectos de la medición del indicador, se debe reiterar que el Reglamento de Calidad es neutral a la tecnología, por lo que, no corresponde brindar un tratamiento distinto a las tecnologías satelitales en el marco de la aplicación de la regulación de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Finalmente, con relación a aquellos aspectos vinculados al detalle del cálculo de cada indicador como exclusiones por caso fortuito, fuerza mayor, situaciones de tráfico anormal, feriados regionales y provinciales; ello será abordado en los procedimientos de fiscalización y/o medición correspondientes, los cuales se aprobarán a los 120 días calendario a partir a partir del día siguiente de la entrada en vigencia del Reglamento de Calidad.

CAPÍTULO III: INDICADORES DE DISPONIBILIDAD

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO

Artículo 8.- Indicadores relacionados a disponibilidad

8.1. Constituye un Evento Crítico (EC) toda interrupción masiva del servicio cuyo tiempo promedio ponderado afectado de duración es:

Artículo 15. – Indicador Obligatorio

El indicador de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas operadora es el de Evento Crítico (EC).

Artículo 16. – Indicador Evento Crítico





<p>(i) mayor a noventa (90) minutos en el departamento de Lima; o, (ii) mayor a ciento ochenta (180) minutos en cualquiera de los demás departamentos del país.</p> <p>8.2. Los casos en los que la empresa operadora no tiene responsabilidad son aquellos eventos de interrupción que pueden estar relacionados a:</p> <p>(i) Caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera de control; (ii) Mantenimiento o mejora tecnológica; o (iii) Mantenimiento correctivo de emergencia.</p> <p>8.3. En los eventos descritos en el numeral precedente, la empresa operadora puede remitir los medios probatorios contemplados en la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.</p> <p>8.4. La empresa operadora, en todos los casos, debe actuar con diligencia, entendiéndose como ésta el haber adoptado las medidas adecuadas para garantizar la restitución del servicio brindado.</p> <p>8.5. El cálculo de este indicador se realiza de conformidad con el Anexo N° 1 para el servicio de telefonía fija, telefonía móvil, servicio de acceso a Internet fijo, servicio de acceso a Internet móvil y servicio de distribución de radiodifusión por cable.</p>	<p>16.1. Constituye un Evento Crítico (EC) toda interrupción masiva del servicio cuyo tiempo promedio ponderado afectado de duración es:</p> <p>(i) mayor a noventa (90) minutos en el departamento de Lima; o, (ii) mayor a ciento ochenta (180) minutos en cualquiera de los demás departamentos del país.</p> <p>16.2. La empresa operadora es responsable ante la ocurrencia de todo evento crítico. Para exonerarse de responsabilidad, la empresa operadora debe acreditar, de manera conjunta, que:</p> <p>(i) El origen de la interrupción puede estar relacionado a:</p> <p>a) Caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera de control; b) Mantenimiento o mejora tecnológica; o c) Mantenimiento correctivo de emergencia.</p> <p>(ii) La actuación diligente, entendiéndose como ésta el haber adoptado las medidas adecuadas para garantizar la restitución del servicio brindado.</p> <p>16.3. En los eventos descritos en el numeral precedente, la empresa operadora puede remitir los medios probatorios contemplados en la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General a fin de exonerar su responsabilidad.</p> <p>16.4. El cálculo de este indicador se realiza de conformidad con el Anexo N° 1 para el servicio de telefonía fija, telefonía móvil, servicio de acceso a Internet fijo, servicio de acceso a Internet móvil y servicio de distribución de radiodifusión por cable.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p><u>IPT</u></p> <p>La empresa en su posición como OIMR, solicita considerar la diversidad geográfica del país, la cual puede dificultar la respuesta inmediata ante interrupciones del servicio. Además, que existen otros factores que pueden afectar el tiempo de atención de un evento, lo que podría resultar en una interrupción crítica de mayor duración.</p>	<p>Respecto a lo señalado por IPT, primero, es importante precisar que, para los servicios de telefonía móvil, de acceso a Internet móvil y de acceso a Internet fijo inalámbrico, el indicador de evento crítico es obligatorio únicamente en las zonas urbanas del área de cobertura garantizada. En tal sentido, dicho indicador no contempla su obligatoriedad para zonas rurales, toda vez que, se busca generar incentivos en las empresas operadoras para desplegar infraestructura de los</p>

En tal sentido, la empresa propone considerar la ubicación de las estaciones base afectadas y calcular un tiempo adicional necesario, además del tiempo estipulado en este proyecto, lo que será fundamental para recopilar los detalles necesarios y así resolver eficazmente el evento crítico.

servicios público de telecomunicaciones en dichas áreas. Por lo tanto, en virtud de lo expuesto no se considera necesario la inclusión de criterios de diversidad geográfica para efectos de la evaluación del indicador señalado.

En segundo lugar, con relación a la existencia de otros factores que pueden afectar el tiempo de atención de un evento crítico y su duración, corresponde indicar que, la aplicación de la regulación de la calidad con respecto al indicador señalado se circunscribe en tipificar como infracción únicamente aquellos casos en que el evento crítico es responsabilidad de la empresa operadora (conducta 3 del régimen de infracciones del proyecto normativo).

Finalmente, con respecto al tiempo necesario para recopilar información detallada sobre el evento crítico, se debe señalar que, el proyecto normativo no incorpora la tipificación del numeral 28.3. Ello en consistencia con las disposiciones de interrupción del servicio trasladadas al reglamento de calidad vigente mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL. Sin perjuicio de ello, se debe precisar que el Osiptel, en ejercicio de sus facultades, puede emitir la medida correctiva ante el incumplimiento del numeral 28.3 del proyecto normativo, el cual, establece el plazo para remitir la información preliminar del evento crítico y sus datos correspondientes.

En relación a lo indicado por el Sitra, en primer lugar, se debe mencionar que, la inclusión del evento crítico como un indicador de disponibilidad se fundamenta en la regulación vigente, la cual, desde la Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL, para efectos de la evaluación de la disponibilidad de los servicios públicos de telecomunicaciones estableció los indicadores de disponibilidad del servicio y evento crítico, respectivamente.

Por otra parte, es importante señalar que, de acuerdo al numeral 30.3 del artículo 30 del Proyecto del Reglamento de Calidad, la debida diligencia, se entiende en función de las medidas adecuadas que hubiere implementado la empresa operadora para garantizar la restitución del servicio brindado.

Ahora bien, dicha disposición no excluye que para determinar que, efectivamente, un hecho pueda ser calificado como caso fortuito, de fuerza mayor u otras circunstancias fuera de control, sea necesario que se evalúe si el

Sitra Osiptel

La ocurrencia de un evento no define o no brinda alcance alguno sobre el indicador de disponibilidad. Se debe iniciar estas disposiciones alcanzando una definición normativa de lo que se entiende por disponibilidad. A su vez, es adecuado que se establezca la actuación diligente en la adopción de medidas adecuadas para garantizar la restitución del servicio brindado, y no que la diligencia se aprecie a las acciones realizadas antes de la ocurrencia del evento.

Es necesario precisar el término "interrupción masiva" de manera objetiva indubitable. En efecto, como se ha señalado, la duración de una interrupción masiva que configura "evento crítico" no es un indicador de Disponibilidad, así como también, el criterio de ponderación puede afectar a los operadores entrantes, que utilizan redes de transporte de terceros, para prestar sus servicios, porque ante fallas de estos servicios portadores de transmisión, solo la duración en traslados del personal técnico, les puede hacer incurrir en "eventos críticos" y



pasibles de sanción, por contar con una planta reducida de clientes en el ámbito departamental, que se utiliza esta en el cálculo del tiempo ponderado afectado.

Precisando, además, que no tienen ninguna capacidad de actuación sobre la infraestructura de transmisión alquilada, que sí la tienen los operadores establecidos con red propia.

En la evaluación de diligencia, esta debe aplicar en función que se tenga o no red propia de transporte, porque las acciones diligentes están en función del control y actuación que se pueda tener sobre esta infraestructura.

El nivel de desagregación departamental no resulta ni conveniente ni de utilidad práctica.

Se considera necesario que se establezca la actuación diligente en la adopción de medidas adecuadas para garantizar la restitución del servicio brindado, y no que la diligencia se aprecie a las acciones realizadas antes de la ocurrencia del evento.

En la evaluación de diligencia, esta debe aplicar en función que se tenga o no red propia de transporte, porque las acciones diligentes están en función del control y actuación que se pueda tener sobre esta infraestructura.

Viettel

Evento crítico

Resulta confuso y poco claro cómo es que un “Evento Crítico” puede ser un indicador de disponibilidad del servicio, dado que no se fija un valor objetivo claro ni tampoco un estándar que deben cumplir las empresas operadoras; en el Anexo N° 01 solo se establece una fórmula en la cual se busca calcular el tiempo ponderado de la afectación.

¿Cuánto tiempo de interrupción se incurriría en un supuesto infractor? ¿Una hipotética sanción sería por tiempos de afectación o por cantidades de eventos críticos?

Asimismo, se advierte que para el cálculo de eventos críticos para los servicios de telefonía móvil e internet móvil se toma en consideración la cantidad de Estaciones Base Celular, por lo que se solicita al Osiptel precisar la aplicación de la fórmula en el marco de una relación OIMR, toda vez que no resulta claro si las empresas operadoras deberán considerar únicamente sus propias estaciones, o también aquellas a través de las cuales brinda servicios OIMR.

mismo realmente fue extraordinario, irresistible e imprevisible, lo cual supone un análisis al caso en concreto.

Finalmente, se debe precisar que la evaluación del evento crítico es individual (por evento) de acuerdo con los umbrales y ámbito geográfico de ocurrencia del evento que se establece en el numeral 16.1 del proyecto normativo. Por lo tanto, el indicador no comprende la desagregación que refiere el Sitra Osiptel.

En relación a lo comentado por Viettel, en primer lugar, se debe reiterar que, la inclusión del evento crítico como un indicador de disponibilidad se fundamenta en la regulación vigente, la cual, desde la Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL, para efectos de la evaluación de la disponibilidad de los servicios públicos de telecomunicaciones estableció los indicadores de disponibilidad del servicio y evento crítico, respectivamente.

En segundo lugar, es importante señalar que el tiempo ponderado de la afectación establecido en el Anexo N° 1 permite definir si una interrupción masiva del servicio se constituye como un evento crítico según los umbrales definidos en el numeral 16.1 del proyecto normativo. Asimismo, de acuerdo con el ítem 4 del régimen de infracciones del proyecto normativo la sanción del indicador se aplica por evento en aquellos casos cuya responsabilidad es de la empresa operadora.

Por último, con respecto a la aplicación de la fórmula del indicador de evento crítico para los servicios de telefonía móvil, de acceso a Internet móvil y de



Telefónica

Evento crítico

Para la empresa es preocupante lo relacionado a la documentación y plazos que se deben observar ante el hecho de un evento crítico y se entiende la necesidad de acreditar las circunstancias que dan lugar a un evento crítico; no obstante, se debe considerar ciertos factores adicionales que pueden comprometer las acreditaciones y documentación ante el hecho de un evento crítico, por ejemplo, la necesidad de priorizar la reparación de los servicios, la dificultad de acceso a determinadas zonas por fenómenos naturales, conflictos sociales, entre otros.

Se considera que podría ser más eficaz que en algunas zonas alejadas la acreditación del evento crítico se dé mediante verificación del regulador, debido a la alta capilaridad que ha logrado en los últimos años a través de sus oficinas descentralizadas.

La empresa indica que el artículo 177 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo establece diferentes medios de prueba que, en particular, proceden en los procedimientos administrativos, desde recabar antecedentes y documentos hasta consultar documentos y practicar inspecciones oculares. En ese sentido, la norma no dispone algún grado de prelación o jerarquía entre los medios de prueba que los administrados puedan ofrecer. Se recomienda no solicitar la constatación policial, dado que su obtención podría evitar cumplir con la finalidad de recuperar la operatividad del servicio en el menor tiempo posible.

La empresa señala que el artículo indica que la diligencia está asociada al restablecimiento del servicio, por lo que se considera que la diligencia no debe positivizarse como elemento exigible, ya que, al tratarse de un hecho de fuerza mayor o caso fortuito, la empresa operadora debe tener únicamente la obligación de acreditar que el evento crítico fue producido por un hecho ajeno a su control.

acceso a Internet fijo inalámbrico, se debe precisar que las empresas operadoras deberán considerar tanto sus propias estaciones base celular como aquellas a través de las cuales se brinda servicios OIMR. Ello en consistencia con la metodología para el reporte de cobertura móvil aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 151-2023-CD/OSIPTEL. Cabe señalar que, dicha metodología establece que, para la predicción de cobertura, el operador utilizará el 100% de elementos radiantes (ya sean propios o provistos por terceros (uso compartido activo o pasivo), incluidos los Operadores de Infraestructura Móvil Rural – OIMR).

En relación a los dos primeros argumentos manifestados por Telefónica, se debe señalar que los aspectos vinculados a la documentación y plazos establecidos para el envío de información preliminar asociada a un evento crítico corresponden al numeral 30.3 del proyecto normativo. Sin perjuicio de ello, se debe precisar que lo dispuesto en el numeral 30.3 del proyecto normativo forma parte del Reglamento de Calidad vigente (Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL y sus modificatorias), por lo que, su aplicación ya es de amplio conocimiento por parte de las empresas operadoras. En tal sentido, se desestiman los argumentos señalados por la empresa operadora.

Por otra parte, respecto al tercer argumento señalado por la empresa, el cambio normativo incluido en el presente proyecto incide en la libertad de las empresas operadoras para presentar los medios probatorios que consideren pertinentes a fin de excluirse de responsabilidad frente a aquellos eventos de interrupción relacionados a i) caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera de control; ii) mantenimiento o mejora tecnológica; o, iii) mantenimiento correctivo de emergencia.

Lo anterior se establece en tanto son las empresas operadoras, conocedoras de sus sistemas y procedimientos internos, los que se encuentran en mejor posición para definir el medio probatorio idóneo direccionado a acreditar la externalidad del hecho ocurrido.

En ese sentido, si la empresa operadora considera que una constancia policial podría evitar u obstaculizar cumplir con la finalidad de recuperar la operatividad del servicio en el menor tiempo posible, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 16.1 del artículo 16, tiene total libertad para poder remitir el medio probatorio que



La diligencia es un concepto extenso que no es adecuado circunscribirla a la rapidez en el restablecimiento del servicio, ya que, existen lugares, localidades, o sitios de extrema complejidad geográfica.

Por otra parte, respecto al cálculo mostrado en el Anexo N° 1, la empresa no está de acuerdo a una nueva metodología de cálculo para el servicio de telefonía móvil y servicio de acceso a internet móvil, para lo cual muestra un ejemplo, utilizando las 2 metodologías:

Evento crítico por evaluación de planta de abonados afectados

- Un evento (SISREP 202314098) para la EB Macro Iberia, la cual afectó 424 abonados, se tornó crítico en un $t = 3h * 16805 / 424 = 4$ días 23 horas 54 minutos.
- Un evento para la EB femto C_Pacahuara, la cual afectaría 10 abonados, se tornaría crítico en $t = 3h * 16805 / 10 = 210$ días 1 hora 3 minutos.

Planta abonados en departamento Madre de Dios: 16805 abonados

Evento crítico por evaluación de planta de EBs (sites) afectadas

Planta EBs en el Dpto de Madre de Dios (12 femtos y 14 macro urbanas) = 26

- Un evento para cualquiera de las EBs se tornaría crítico en un $t = 3h * 26 / 1 = 3$ días 6 horas. *Considerando que solo se afectó 1 EB

En el gráfico se aprecia la diferencia en la magnitud de los tráficos generados por las Macrocelas y las Femtoceladas

considere más idóneo para acreditar que la interrupción no es de su responsabilidad.

Con relación al cuarto argumento señalado por la empresa operadora, corresponde indicar que, a la luz del Principio de Culpabilidad, recogido en el numeral 10¹¹ del artículo 248 del TUO de la LPAG, frente a una infracción administrativa no basta que un administrado indique que un hecho típico se produjo "por razones fuera de su control", sino que, para analizar algún supuesto eximente de responsabilidad (vg. caso fortuito o fuerza mayor) es necesario presentar los medios probatorios que acrediten tal afirmación, esto es, que no se infringió el deber de cuidado que le era exigible y cuyo resultado debía ser previsto.

Vale indicar que la carga de la prueba, a efectos de atribuirle responsabilidad a los administrados en relación a las infracciones que sirven de base para supervisarlos y, posteriormente, sancionarlos, corresponde a la administración; sin embargo, corresponde al administrado probar los hechos excluyentes de su responsabilidad.

Por lo tanto, a efectos de que los Órganos Resolutivos del OSIPTEL apliquen los eximentes de responsabilidad establecidos en el numeral 1 del artículo 255 del TUO de la LPAG, la empresa operadora debe remitir los medios probatorios suficientes, que acrediten que se encuentra en alguno de los supuestos que establece la norma.

En esa línea, resulta necesario indicar que el OSIPTEL exige el cumplimiento de la normativa de forma imparcial e igualitaria, a todas las empresas operadoras del sector (según corresponda) considerando no solo su alta especialización en el sector telecomunicaciones, sino también tomando como premisa que todas deberían mostrar un comportamiento diligente a fin de ajustar su conducta a lo estipulado por la normativa.

Ahora bien, es importante indicar que el despliegue de una conducta diligente no se agota con acciones dirigidas a evitar el incumplimiento administrativo, sino que se prolonga hasta un estadio ex post en tanto no se debe perder de vista

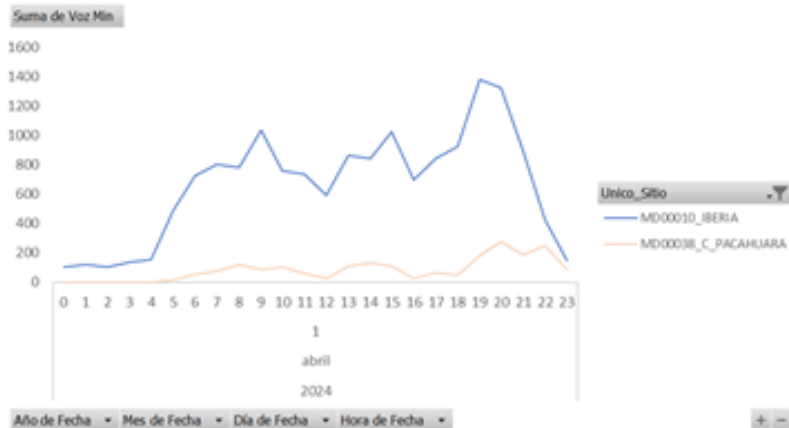


11

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...) 10. Culpabilidad. - La responsabilidad administrativa es subjetiva, salvo los casos en que por ley o decreto legislativo se disponga la responsabilidad administrativa objetiva.



De lo expuesto, se puede indicar:

- El cálculo de criticidad por abonados, guarda relación directa con el tráfico generado y su afectación (abonados), independientemente del tipo de elemento (EB) afectado.

-El cálculo de criticidad por EBs afectadas no conlleva la proporcionalidad respecto a la afectación.

-El cambio de metodología significaría una multiplicación de casos a catalogar como eventos críticos.

Otro caso con afectación de 3 EBs en el Dpto de Ucayali y 3349 abonados afectados

- Planta abonados en el Dpto. de Ucayali: 253691, Planta EBs Urbanas: 68
- El evento se torna en critico en 9d 11h en base a abonados afectados.
- Mientras que el evento se torna en critico en 2d 20h en base a elementos EBs.

que las empresas operadoras tienen la obligación de garantizar la continuidad en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones que ofrecen.

Por último, vale indicar que la evaluación de la diligencia para el restablecimiento de los servicios supone un análisis caso por caso que se enmarque además dentro de los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad que incluya la consideración de la existencia de localidades de difícil acceso.

Finalmente, respecto al cuestionamiento de la empresa sobre la metodología de cálculo del indicador Evento Crítico para el servicio de telefonía móvil y de acceso a Internet móvil, se debe señalar que dicha fórmula guarda correspondencia con el numeral 4.1 del presente proyecto normativo, que señala que los indicadores obligatorios de calidad de red y de disponibilidad son aplicables en zonas urbanas, con excepción de aquellos indicadores que se apliquen en zonas rurales por disposición de una norma con rango de ley; y el numeral 4.2, que indica que para los servicios de telefonía móvil, de acceso a Internet móvil, y de acceso a Internet fijo inalámbrico no satelital, lo dispuesto en el numeral 4.1 es exigible en las áreas de cobertura garantizada reportadas al Osiptel, conforme a la definición establecida en la Metodología para el Reporte de Cobertura, el cual debe tener en cuenta que para cada Estación Base Celular que forme parte de la infraestructura de la empresa operadora debe existir un área de cobertura garantizada.

Así pues, establecer la metodología propuesta por la empresa operadora implicaría ir en contra de la consistencia de la aplicación de la regulación en zonas urbanas del área de cobertura garantizada, toda vez que, al considerarse la medición del indicador en base a abonados esta incluirá a aquellos tanto en zonas urbanas y rurales tanto del área de cobertura garantizada y capacidad adicional de red. Por tanto, en virtud de la consistencia del marco normativo de la calidad del servicio de telefonía móvil, de acceso a Internet móvil y de acceso a Internet fijo inalámbrico se desestima la metodología propuesta por la empresa operadora.



América Móvil

Respecto a la fórmula de evento crítico basada en las EBC, la fórmula contempla que se utilice como factor el total de estaciones base celular (EBC) del servicio en el departamento, así como el total de estaciones base celular (EBC) afectadas por la no disponibilidad del servicio en el departamento. Sin embargo, existen determinados casos en los cuales, a pesar de que una estación base no se encuentre momentáneamente disponible, el servicio no se ve afectado puesto que otra estación asume su tráfico. En tal sentido, se solicita que se incorpore una disposición que establezca que solo se contabilizaran aquellas estaciones bases no disponibles que afecten de manera efectiva la continuidad del servicio, excluyendo aquellos casos en los cuales el tráfico es asumido por una estación base cercana o vecina.

El indicador de calidad de red denominado "Porcentaje de Tiempo Sin Disponibilidad", el cual se encuentra asociado a la prestación del servicio mediante Teléfonos de Uso Público en áreas rurales debe ser eliminado de la normativa que finalmente sea aprobada, conforme a los siguientes motivos:

- **Tendencia a desregular servicios pocos utilizados por los clientes.-** Consideramos importante mencionar que Osiptel, en los últimos meses, ha dado inicio a una práctica razonable que consiste en desregular mercados que en su momento han sido intensivamente utilizados pero que en la actualidad, su uso cada vez es menor como consecuencia de la existencia de sustitutos. Un ejemplo claro de lo anterior se ha materializado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 005-2023-CD/OSIPTEL, en virtud a la cual se suprimieron diversas disposiciones relacionadas al servicio de larga distancia.
- **El Gobierno ha propuesto el reemplazo de dichos servicios.-** A través de la Resolución Ministerial N° 170-2024-MTC/01.03 publicada el 14 de abril del 2024, el Gobierno Peruano aprobó para comentarios el "proyecto de Decreto supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 31809, Ley para el Fomento de un Perú conectado".

El referido proyecto establece la posibilidad que las empresas operadoras podamos reemplazar la prestación del servicio brindado mediante Telefonía de Uso Público (TUPs) en localidades rurales, por otras tecnologías que permitan la reducción de la brecha de acceso y

En relación a la recomendación de América Móvil, corresponde reiterar que aspectos vinculados al detalle del cálculo de cada uno de los indicadores de calidad de red y de disponibilidad definidos en el presente proyecto normativo, serán abordados en los nuevos procedimientos de fiscalización y/o medición correspondientes, los cuales se aprobarán a los 120 días calendario a partir del día siguiente de la entrada en vigencia del Reglamento de Calidad.

Con respecto a los argumentos planteados por la empresa operadora se debe señalar que el indicador "Porcentaje de Tiempo Sin Disponibilidad", se mantiene considerando que en el país aún pueden existir zonas rurales y lugares de preferente interés social en que dicho servicio es utilizado para efectos de comunicación de los usuarios. Asimismo, se debe precisar que el indicador es informativo, su umbral es un valor referencial, toda vez que conforme se establece en el proyecto normativo, los indicadores informativos son aquellos orientados a brindar información complementaria respecto a la calidad de red y de disponibilidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Aunado a lo anterior se debe señalar que la medición del indicador, conforme se establece en el artículo 20 del proyecto normativo, se encuentra a cargo del Osiptel, por lo que, no se genera carga regulatoria adicional a la empresa operadora, sino que por el contrario se optimiza la misma con la finalidad de que esta tenga mayores incentivos para la provisión de un nivel de calidad eficiente en los servicios públicos de telecomunicaciones pertinentes para el usuario dada la actual dinámica del sector conforme se desarrolla en el informe de sustento del proyecto normativo.



uso de servicios públicos de telecomunicaciones. En efecto, resulta oportuno mencionar que el referido proyecto parte de la premisa de que el servicio de telefonía fija pública es un servicio cuyo uso en la actualidad tiene una tendencia decreciente y que las necesidades de comunicación de los clientes han sido cubiertas por otros servicios más modernos y eficientes, tal como es tendencia a nivel mundial.

- **El servicio de telefonía pública (TUPs) se encuentra en proceso de apagado.**- La situación antes descrita no es exclusiva de nuestro país sino que es una tendencia a nivel mundial, en tanto que, por ejemplo, desde el año 2022 grandes ciudades del mundo como New York, Valencia o Girona han venido retirando la Telefonía de Uso Público dado que es una tecnología que está siendo reemplazada en su totalidad por la telefonía móvil. De igual modo, la misma situación también sucede en países de la región, en tanto que nuestro país vecino Chile, ha anunciado la decisión de retirar casi la totalidad de Telefonía de Uso Público.

En línea con ello, en nuestro país la regulación sectorial también se encuentra en un proceso de estructuración que permita progresivamente el reemplazo de tecnologías obsoletas por otras que permitan reducir la brecha de acceso a los servicios público de telecomunicaciones. Este tipo de iniciativas son positivas para la población en general pues está brindando los incentivos y herramientas necesarias para que las empresas operadoras se vean motivadas y facultadas para realizar las mejoras tecnológicas en áreas donde sea necesario brindar tecnologías de última generación.

Sin embargo, este tipo de esfuerzos no debe venir solo de una parte de la normativa sectorial, sino que debe ser un esfuerzo en conjunto de todo el sector para apuntar a la mejora y masificación de servicios de nueva generación en el país, en las cuales es crucial incentivar el despliegue de nuevas tecnologías y no mantener obligaciones para perpetuar servicios que a la fecha ya son considerados obsoletos en todo el mundo.

En tal sentido, solicitamos que se elimine el indicador propuesto debido a que se basa en tecnologías que al día de hoy son consideradas obsoletas e inclusive serán reemplazadas en el corto plazo.



Entel

Se sugiere flexibilizar el estándar documental de medios probatorios aceptables que puedan presentar los operadores en situaciones adversas. Esta medida facilitaría la acreditación en circunstancias desafiantes y reflejaría un enfoque más realista hacia la regulación del sector de telecomunicaciones en nuestro país, enfocándonos en la pronta recuperación de los servicios. Así, antes que la recopilación de un set de documentos (que en algunos casos podría requerir la intervención de funcionarios públicos como policías y/o notarios), las empresas se enfocarían en el core de sus actividades, a saber, la provisión del servicio de telecomunicaciones.

Resulta importante reevaluar la necesidad de incluir el numeral 8.4. En cuanto a la evaluación de diligencia, es crucial considerar factores adicionales que pueden complicar las acreditaciones y documentación en eventos críticos. Por ejemplo, la necesidad de priorizar la reparación de servicios, junto con la dificultad de acceso a ciertas zonas por fenómenos naturales o conflictos sociales, son aspectos que pueden demorar o hacer imposible la obtención de la documentación que el Osiptel pueda requerir, dejando a las operadoras sin la posibilidad de que se les reconozca la causa de una interrupción como causa externa, imputando una responsabilidad que no se condice con los denodados esfuerzos que se realizan para el restablecimiento de los servicios.

La alta competencia en el mercado peruano debería ser suficiente para motivar a los operadores a ofrecer el mejor servicio posible sin la necesidad de imponer sanciones por eventos críticos. Es oportuno que OSIPTEL reevalúe los incentivos y restricciones que impone sobre la expansión de las redes, considerando especialmente el factor "diligencia" en los eventos críticos.

El criterio de diligencia debería contemplar que incluso con mecanismos de respaldo implementados, eventos externos podrían afectar tanto la conexión principal como a la redundancia, demostrando la inviabilidad de garantizar el servicio ininterrumpido en todas las circunstancias.

Se debe eliminar la tipificación de la conducta 6 del TÍTULO X: RÉGIMEN DE INFRACCIONES, en tanto la misma no ha formado parte de la evaluación realizada en el Informe 00023-DPRC/2024.

En cuanto a lo señalado por Entel con relación al estándar documental de los medios probatorios, cabe indicar que la norma bajo comentario no ha predeterminado qué medios probatorios son aceptables en relación a cada caso en concreto.

Así, el artículo 9 únicamente establece que, a fin de acreditar que, en efecto, nos encontramos ante un caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera de control, mantenimiento o mejora tecnológica o mantenimiento correctivo de emergencia, las empresas operadoras pueden remitir los medios probatorios contemplados en la LPAG.

Consecuentemente, las empresas operadoras sí cuentan con flexibilidad para presentar los medios probatorios siempre que estos, en efecto, acrediten la causa de la interrupción.

Por otra parte, respecto a la evaluación de diligencia, cabe indicar que la norma no entra a detallar el estándar de diligencia exigible, en la medida que cada evento de interrupción, sus causas y contexto, tiene particularidades que deben ser analizadas en el caso en concreto.

Finalmente, respecto a la tipificación de la conducta 6 del TÍTULO X: RÉGIMEN DE INFRACCIONES, en consistencia con las disposiciones de interrupción del servicio, las cuales fueron trasladadas mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL al Reglamento de Calidad vigente, se considera apropiado suprimir su tipificación del régimen de infracciones del proyecto normativo.

Asimismo, es preciso indicar que la obligación de la empresa operadora de enviar información preliminar del evento que considere como potencialmente crítico o que el Osiptel lo considere como tal, se encuentra establecida en el numeral 4.3 del artículo 4 de la Norma que establece los procedimientos de supervisión de los indicadores de calidad de los servicios públicos.



ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p>Artículo 9.- Indicadores informativos relacionados a disponibilidad</p> <p>9.1. Porcentaje de tiempo sin disponibilidad (%TSD) para el servicio de telefonía de uso público en áreas rurales y lugares de preferente interés social. Se define como la 6 proporción de tiempo que el servicio de telefonía de uso público en áreas rurales y lugares de preferente interés social por empresa operadora está operativo en el período de evaluación. Para este indicador, se tiene en cuenta lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> El indicador se evalúa en forma anual por centro poblado. El valor objetivo referencial es: %TSD < 8%. Para la evaluación de este indicador se excluyen los eventos críticos. Su cálculo se realiza de conformidad con el Anexo N° 2. <p>9.2. Disponibilidad del servicio (DS). Se define como el porcentaje del tiempo en el que un servicio puede ser utilizado respecto al total del período de evaluación. Para este indicador, se tiene en cuenta lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Es aplicable para los servicios de telefonía fija, telefonía móvil, acceso a Internet fijo, acceso a Internet móvil y servicio de distribución de radiodifusión por cable. El indicador es calculado en forma trimestral por departamento en áreas urbanas. El valor objetivo referencial es: DS ≥ 99%. Para la evaluación de este indicador se excluyen los eventos críticos. El cálculo de este indicador se realiza de conformidad con el Anexo N° 2. 	<p>Artículo 17. – Indicadores Informativos</p> <p>Los indicadores informativos son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Porcentaje de tiempo sin disponibilidad (%TSD) Disponibilidad del servicio (DS) <p>Artículo 18. – Indicador Porcentaje de Tiempo Sin Disponibilidad (%TSD)</p> <p>18.1. Corresponde a la proporción de tiempo que el servicio de telefonía de uso público en zonas rurales y lugares de preferente interés social por empresa operadora está operativo en el período de evaluación. El valor objetivo referencial es: %TSD < 8%.</p> <p>18.2. El Osiptel realiza la medición del indicador en forma anual por centro poblado, conforme a lo señalado en el Anexo N° 2.</p> <p>Artículo 19. – Indicador Disponibilidad del Servicio (DS)</p> <p>19.1. Corresponde al porcentaje del tiempo en el que un servicio puede ser utilizado respecto al total del período de evaluación, excluyéndose los eventos críticos.</p> <p>19.2. Este indicador es aplicable para los servicios de telefonía fija, telefonía móvil, acceso a Internet fijo, acceso a Internet móvil y servicio de distribución de radiodifusión por cable. El valor objetivo referencial es: DS ≥ 99%.</p> <p>19.3. El Osiptel realiza la medición del indicador en forma trimestral por departamento en zonas urbanas, conforme a lo señalado en el Anexo N° 2.</p>



COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS

POSICIÓN DEL OSIPTEL

Sobre el numeral 9.2

Sitra Osiptel

El Sitra considera que fijar un valor objetivo referencial en 99% para la DS de todos los servicios, tiene una inconsistencia técnica que se debe reparar, dado que los servicios de telecomunicaciones se soportan sobre un portador y por tanto la DS del portador debe ser mayor que la de los servicios finales.

Respecto al numeral 9.2: si bien es un indicador informativo, con el fin de fomentar la competencia en el mercado, es aconsejable establecer umbrales desafiantes, por lo que se sugiere considerar un rango que refleje un desempeño sobresaliente, partiendo de un mínimo de 99.00% y llegando hasta 99.70%, en alineación con los estándares previamente establecidos en la normativa anterior. También, es importante precisar los decimales a fin de asegurar la transparencia y realizar el análisis detallado del rendimiento del indicador en las diferentes zonas evaluadas, evitando la pérdida de información.

MTC

Con relación al indicador Porcentaje de tiempo sin disponibilidad (%TSD), no se observa ni en el informe ni en la exposición de motivos del proyecto de norma bajo comentario el sustento del cambio en la determinación del valor objetivo del indicador TSD.

Respecto al indicador de disponibilidad del servicio (DS), no se observa la explicación o mayor detalle de considerar un solo valor objetivo para todos los servicios.

Por otra parte, para el indicador Tasa de Incidencia de Fallas (TIF), se advierte su eliminación del Reglamento de Calidad. No obstante, se debe señalar que en comparación al indicador DS, el indicador TIF permite evaluar el número de averías reportadas por los abonados o usuarios, independientemente que su duración sea mayor o menor a 10 minutos. Por lo tanto, se sugiere evaluar la necesidad o no de dicho indicador.

Respecto a lo señalado por el Sitra y el MTC, en primer lugar, se debe precisar que, para el indicador Disponibilidad del Servicio (DS) se estableció un solo valor objetivo (99%) con la finalidad de estandarizar el seguimiento de la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones. Cabe señalar que, el valor objetivo establecido tuvo como referencia el mínimo valor de la regulación vigente (99%).

Por otra parte, con relación a establecer umbrales diferenciados en el indicador para efectos de fomentar la competencia en el mercado, corresponde desestimar el argumento señalado, toda vez que, el mecanismo de compensaciones por interrupción en los servicios públicos de telecomunicaciones permite lograr dicho fin de manera apropiada. Así pues, mediante dicho mecanismo regulatorio se internaliza la afectación generada a los abonados por la interrupción del servicio, lo cual, conlleva a que las empresas operadoras tengan mayores incentivos para reducir las interrupciones del servicio, fomentándose así un modelo de calidad de prestación en los servicios públicos de telecomunicaciones.

Asimismo, con relación a lo manifestado para el indicador Porcentaje de tiempo sin disponibilidad (%TSD), se debe señalar que, su valor objetivo continúa siendo el establecido en la regulación vigente (<8% en el año). Dicho valor objetivo a su vez tiene carácter referencial, toda vez que, dicho el indicador %TSD es informativo. En tal sentido, el proyecto normativo no evidencia un cambio de valor objetivo en el indicador señalado sino más bien su optimización al ser clasificado como informativo en correspondencia a la dinámica actual del servicio de telefonía de uso público.

Finalmente, con respecto al indicador de Tasa de Incidencia de Fallas (TIF), se debe precisar que, su eliminación se justifica debido a que el indicador DS contiene información más apropiada para efectos informativos de la disponibilidad de los servicios públicos de telecomunicaciones. Asimismo, la obligación de compensación para la interrupción del servicio deja sin efecto la



<p>Gilat</p> <p>Respecto al numeral 9.2, el indicador debería calcularse semestralmente tal como establece el Reglamento de Calidad vigente.</p> <p>Viettel</p> <p>Respecto al valor objetivo referencial $DS \geq 99\%$, no resulta claro si es aplicable a todos los servicios señalados en dicho numeral. Se solicita hacer la aclaración.</p>	<p>importancia de dichos indicadores en materia de disponibilidad del servicio. Por lo tanto, no corresponde reevaluar la necesidad del indicador TIF.</p> <p>En relación a lo indicado por Gilat, corresponde señalar que, si bien el indicador DS pasa de ser obligatorio a informativo, el cambio de periodicidad de cálculo semestral a trimestral se justifica debido a la importancia de realizar, con una mayor frecuencia, el seguimiento de la continuidad del servicio, cuya información se encuentra disponible a través del SISREP.</p> <p>Respecto a lo señalado por Viettel se confirma que el valor referencial del indicador DS es aplicable a todos los servicios públicos de telecomunicaciones señalados en el numeral 19.2 del proyecto normativo.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



CAPÍTULO IV: MEDICIÓN, PUBLICACIÓN DE RESULTADOS Y CONSERVACIÓN DE INFORMACIÓN

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO

Artículo 10.- Mediciones

10.1 Las mediciones son realizadas por las empresas operadoras y por el Osiptel, acorde a los procedimientos de supervisión de los indicadores de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, aprobados por Resolución N° 192-2023-CD/OSIPTTEL, o norma que la modifique o sustituya. Sin perjuicio de ello, el Osiptel puede efectuar las mediciones que estime necesarias en cualquier área geográfica dentro del territorio nacional.

10.2. Las empresas operadoras deben remitir la información de las mediciones y los cálculos de los indicadores obligatorios e informativos realizadas, dentro del plazo de 20 días hábiles, según la periodicidad de cada indicador. La remisión de dicha información se realiza mediante sistemas de información automatizados, pudiendo utilizarse aplicaciones informáticas o mecanismos de intercambio de archivos (sftp, servicios de nube, VPNs u otros mecanismos seguros que sean definidos por el Osiptel). El correo electrónico o entrega en forma presencial en medio magnético son utilizados sólo en casos donde el sistema de información automatizado presente fallas.

10.3. Las empresas operadoras pueden, por decisión propia, realizar mediciones y cálculo de indicadores adicionales a los requeridos en los Título II y Título III, debiendo remitir a Osiptel aquellas que tienen como fin informar a sus clientes y al público en general.

10.4. El Osiptel realiza el acopio de las mediciones e indicadores (y los insumos para su cálculo), incluidas aquellas realizadas por las empresas operadoras.

Artículo 20.- Mediciones

Las mediciones son realizadas por el Osiptel, acorde a los procedimientos de fiscalización aprobados.

Para fines de información, el Osiptel puede efectuar las mediciones que estime necesarias en un área geográfica dentro del territorio nacional distinta a la señalada en el Reglamento.

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS

POSICIÓN DEL OSIPTTEL



IPT

La empresa considera que el método actual utilizado para las mediciones de los indicadores de calidad es el más apropiado, por lo que para efectos de aminorar la carga regulatoria se debe evitar imponer mayores gastos en términos de verificación o fiscalización de las obligaciones establecidas, basado en el hecho de que las empresas operadoras ya realizan el pago del aporte regulatorio, que constituye la principal fuente de financiamiento para las funciones de Osiptel, incluida la función de fiscalización.

Por otro lado, la empresa considera importante gestionar con prudencia la recopilación y la frecuencia de los indicadores informativos, lo cual requerirá recursos por parte de las empresas operadoras.

Gilat

La generación periódica de las mediciones generaría una carga importante para las EEOO que prestan servicios principalmente en zonas rurales, por lo que debería ser aplicable únicamente al servicio de internet en zonas urbanas.

Telefónica

No queda claro quien realizará las mediciones de los indicadores, las empresas operadoras no deben tener la responsabilidad de realizar mediciones. Para tales fines está la función supervisora de Osiptel que es la verificación del cumplimiento de las obligaciones de las empresas operadoras.

El proyecto dispone que tanto las empresas operadoras como el Osiptel serán las encargadas de realizar las mediciones de los indicadores de calidad. Asimismo, las concesionarias deberán remitir a Osiptel la información de las mediciones y los cálculos de los indicadores obligatorios e informativos. Así, se requeriría la remisión excesiva de información periódica, lo cual implica una intervención regulatoria que no se encuentra debidamente motivada ni justificada y tampoco es proporcional a la finalidad.

Las normas deben ser razonables. Según la jurisprudencia agregada del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) una norma es carente de razonabilidad cuando no cumple con: (i) justificar la existencia de un problema que afecta el interés público, y que es capaz de ser corregido a través de la medida; (ii) tener proporcionalidad, no se demuestra que los beneficios superan a los costos; o, (iii) constituyen la opción menos gravosa frente a otras alternativas (test de la medida menos gravosa).

Con respecto a los argumentos señalados por IPT, Gilat, Telefónica, América Móvil, Entel y Viettel, en primer lugar, se debe indicar que acogiendo los comentarios realizados por las empresas operadoras, el artículo 20 del proyecto normativo establece que corresponde al Osiptel realizar las mediciones de los indicadores de calidad de red y de disponibilidad (obligatorios e informativos). En tal sentido, no corresponde a las empresas operadoras realizar dichas mediciones. Así pues, el proyecto normativo final no constituye un traslado de carga regulatoria a las empresas operadoras. Por el contrario, optimiza dicha carga regulatoria con la finalidad de generar incentivos para que las empresas operadoras realicen un mayor esfuerzo para brindar un nivel de calidad eficiente a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En segundo lugar, es importante señalar que se tiene previsto elaborar la nueva norma de los procedimientos de supervisión, por lo que, hasta su entrada en vigencia, se continuarán realizando las acciones de supervisión de acuerdo a lo establecido en la norma aprobada mediante Resolución N° 192-2023-CD/OSIPTEL.

En línea con lo anterior, aspectos como la ponderación y la desagregación de los indicadores u otros detalles vinculados a su medición podrán ser abordados en los procedimientos referidos anteriormente. Finalmente, con relación a la razonabilidad de la norma, en el informe que sustenta el proyecto de norma se realiza un Análisis de Impacto Regulatorio (RIA), mediante el cual se analiza el problema identificado y sus posibles causas, y, en base a determinados criterios, se evalúan las alternativas de solución, eligiendo como alternativa actualizar el reglamento de calidad vigente. En tal sentido, la elección de la alternativa no



Respecto del test de la medida menos gravosa, lo que interesa es que la empresa operadora no sea obligada a asumir posibles cargas económicas que afectan su negocio y que no responden al Test señalado.

La medición del desempeño de redes de la empresa es remota, por lo que no se requiere que las empresas operadoras se encuentren en cada punto del país. Esta capilaridad la tiene Osiptel, por ello es el más idóneo para realizar las mediciones y recabar la información que corresponda.

Se solicita el cambio de la propuesta indicada en el literal 10.1 así como la eliminación de lo dispuesto en el literal 10.2:

“Las mediciones son realizadas por el Osiptel, acorde a los procedimientos de supervisión de los indicadores de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, aprobados por Resolución N° 192-2023-CD/OSIPTEL, o norma que la modifique o sustituya. Sin perjuicio de ello, el Osiptel puede efectuar las mediciones que estime necesarias en cualquier área geográfica dentro del territorio nacional en donde exista declaración de cobertura de servicios de telecomunicaciones.”

Asimismo, de acuerdo con nuestros comentarios, solicitamos la modificación de lo indicado en el literal 10.3.:

“ 10.3. Las empresas operadoras pueden, por decisión propia, realizar mediciones y cálculo de indicadores adicionales a los requeridos en los Título II y Título III, debiendo pudiendo remitir a Osiptel aquellas que tienen como fin informar a sus clientes y al público en general”.

Y por lo tanto la eliminación de lo indicado en el literal 10.4

De cara a la operación de los OIMR consideramos que el método actual utilizado para el desarrollo y recolección de las mediciones de los indicadores de calidad es el más apropiado. Entendemos que el objetivo del regulador con este cambio normativo es alcanzar una carga regulatoria óptima para las empresas operadoras.

América Móvil

Respecto al numeral 10.1, se solicita precisar si las empresas operadoras realizarán la medición de todos los indicadores de calidad o solo aportarán determinados elementos para la medición, tal como se viene realizando.

carece de razonabilidad, sino que, por el contrario, responde a la necesidad de atender la problemática identificada en base a sólida evidencia.



Entel

Se han encontrado aspectos que necesitan mayor claridad. Por ejemplo, el Anexo 2, al cual hace referencia el artículo, señala que TINE/TLLI se aplica a llamadas de voz; sin embargo, en tecnologías avanzadas como 4G y 5G, la voz es más una facilidad tecnológica que permite la red, que difiere del modelo tradicional de servicios de voz. Además, el anexo no especifica cómo se calcularán los indicadores de manera desagregada.

Asimismo, se considera que las mediciones debe realizarlas el Osiptel y que para cualquier pedido de información debe definirse con precisión qué contadores y fórmulas deberán utilizar las empresas operadoras para garantizar uniformidad en los reportes; así como especificar los procedimientos y metodologías que empleará para estas mediciones.

Viettel

Sobre los indicadores a ser calculados por Osiptel, dado que el Proyecto Normativo establece en su Segunda Disposición Complementaria derogatoria la eliminación de diversos títulos de la Resolución N° 192-2023-CD/OSIPTTEL, no existen procedimientos de supervisión para los indicadores que vayan a ser calculados por el Osiptel. Por tanto, se sugiere establecer una guía técnica y procedimental que incorpore criterios jurídicos y técnicos para la supervisión.

Para el caso de las mediciones de las empresas, se sugiere al Osiptel de que establezca una guía técnica y/o procedimental que establezca todos los criterios y parámetros necesarios para que las empresas operadoras puedan realizar el cálculo de cada uno de los indicadores de calidad y de disponibilidad.

Sobre el plazo de envío de la información de las mediciones y cálculo de indicadores: no existen patrones ni parámetros claros para el cálculo de los indicadores. En línea con ello, el plazo de veinte (20) días hábiles una vez concluido el periodo de cada indicador resulta insuficiente. Por tanto, se solicita explicar los motivos legales que llevaron a proponer el plazo de veinte (20) días hábiles para el envío de la información requerida y que a su vez se evalúe la posibilidad de incrementar dicho plazo.

Sobre la forma de envío de la información de las mediciones y el cálculo de los indicadores: El Proyecto Normativo establece que la información se remitirá a través de sistemas de información automatizados que establezca Osiptel y que el uso del correo electrónico o la entrega física solo podrá efectuarse cuando el



sistema automatizado falle, de lo cual se infiere que se elimina la posibilidad de entregar la información a través de Carta digital presentada por Mesa de Partes Virtual de Osiptel, por lo que se solicita una mayor flexibilidad y que la información también pueda ser enviada a través de la Mesa de Partes Virtual.

Sitra Osiptel

Respecto al numeral 10.4, indicar en la norma la finalidad de que el Osiptel deba realizar el acopio de las mediciones de los indicadores.

Con relación a lo indicado por el Sitra, se debe señalar que el proyecto normativo ya no incluye el numeral 10.4 que se propuso en su versión para comentarios, toda vez que conforme se indicó previamente, la medición de los indicadores tanto obligatorios como normativos estará a cargo del Osiptel. Sin perjuicio de ello, se debe señalar que este organismo regulador difunde los resultados de calidad del servicio, por lo que la información que se deriva de los mismos tiene como finalidad mantener a los usuarios más informados para la toma de sus decisiones asociadas a los servicios públicos de telecomunicaciones.

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO



Artículo 11.- Herramientas proporcionadas por las empresas operadoras al Osiptel

11.1. La empresa operadora que, considerando todos los servicios públicos de telecomunicaciones que brinda, cuente con más de 500 000 abonados a nivel nacional, debe brindar al Osiptel acceso permanente a los sistemas de Gestión de Red (OSS o similar), en los términos y condiciones que defina el Osiptel. Para tal efecto, a través de una conexión VPN o equivalente y las respectivas credenciales (usuario, contraseña, entre otros), el personal del Osiptel designado puede acceder en tiempo real o con el desfase que el Osiptel establezca, a la información de configuración y estado de los diversos elementos de red (acceso, transporte y core) utilizados para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, ya sea de su titularidad o de terceros.

11.2. En caso el Osiptel lo estime necesario, puede solicitar el acceso permanente a los sistemas antes mencionados, a las empresas operadoras con menos de 500 000 abonados a nivel nacional. Dicha solicitud debe ser comunicada a la empresa operadora con una anticipación no menor de 30 días calendario.

11.3 En cualquier caso, el acceso debe permitir:

- (i) Visualizar los tipos de alarmas que defina el Osiptel.
- (ii) Monitorear el tráfico de voz y datos en los diferentes segmentos de la red, con el fin de verificar la operatividad, así como los niveles de consumo de tráfico de los nodos y enlaces de la red, con el nivel de detalle que defina el Osiptel.
- (iii) Descargar reportes de acuerdo con los términos señalados por el Osiptel.
- (iv) Implementar los indicadores de performance que defina el Osiptel.
- (v) Otros aspectos que sean solicitados por el Osiptel.

11.4. El Osiptel puede solicitar el acceso directo a la información fuente de los sistemas OSS o similar de las empresas operadoras.

11.5. La empresa operadora debe brindar al Osiptel, cuando se requiera, acceso remoto o presencial, al sistema de simulación de cobertura (telefonía móvil, servicio de acceso a Internet móvil y acceso a Internet fijo inalámbrico) utilizado por ésta.

11.6. Las obligaciones establecidas en el presente artículo son aplicables a las empresas operadoras que brindan servicios públicos de telecomunicaciones, incluidos los operadores de infraestructura móvil rural (OIMR).

Artículo 21.- Herramientas proporcionadas por las empresas operadoras al Osiptel

21.1. La empresa operadora que cuente con más de 500 000 abonados a nivel nacional, considerando todos los servicios públicos de telecomunicaciones que presta, proporciona al Osiptel el acceso permanente a los sistemas de Gestión de Red (OSS o similar), en los términos y condiciones que se aprueben.

Para tal efecto, a través de una conexión VPN o equivalente y las respectivas credenciales (usuario, contraseña, entre otros), el personal del Osiptel designado puede acceder en tiempo real o con el desfase que el Osiptel establezca, a la información de configuración y estado de los diversos elementos de red (acceso, transporte y core) utilizados para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, ya sea de su titularidad o de terceros.

21.2. En caso el Osiptel lo estime necesario, puede solicitar el acceso permanente a los sistemas antes mencionados, a las empresas operadoras con menos de 500 000 abonados a nivel nacional. Dicha solicitud es comunicada a la empresa operadora con una anticipación no menor de 30 días calendario.

21.3. En cualquier caso, el acceso que brindan las empresas operadoras debe permitir:

- (i) Visualizar los tipos de alarmas que defina el Osiptel.
- (ii) Monitorear el tráfico de voz y datos en los diferentes segmentos de la red, con el fin de verificar la operatividad, así como los niveles de consumo de tráfico de los nodos y enlaces de la red, con el nivel de detalle que defina el Osiptel.
- (iii) Descargar reportes de acuerdo con los términos señalados por el Osiptel.
- (iv) Implementar los indicadores de performance que defina el Osiptel.
- (v) Otros aspectos que sean solicitados por el Osiptel.

21.4. El Osiptel puede solicitar el acceso directo a la información fuente de los sistemas OSS o similar de las empresas operadoras.

21.5. La empresa operadora brinda al Osiptel, cuando se requiera, el acceso remoto o presencial, al sistema de simulación de cobertura (telefonía móvil, servicio de acceso a Internet móvil y acceso a Internet fijo inalámbrico) utilizado por ésta.



21.6. Las obligaciones establecidas en el presente artículo son aplicables a las empresas operadoras que brindan servicios públicos de telecomunicaciones, incluidos los operadores de infraestructura móvil rural (OIMR).

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS

POSICIÓN DEL OSIPTEL

IPT

La empresa considera que los sistemas de gestión de una red de telecomunicaciones tienen como objetivo principal garantizar la disponibilidad efectiva y rápida de los recursos de la red para los usuarios, y que proporcionar acceso a este tipo de entorno conlleva un riesgo considerable.

Asimismo, siendo que los indicadores calificados como informativos tienen la finalidad de brindar información complementaria a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados, ello cubre también el objetivo del presente artículo, pues en los gestores se obtendría información equivalente.

Señala también que el Regulador podría considerar una solución intermedia que reduzcan los riesgos que conllevan los accesos en línea, que garantice la no afectación de la red.

Telefónica

Las especificaciones de este numeral deben ser detalladas según la disponibilidad de las empresas operadoras para brindar esta información; facilitando, cuando corresponda, información mínima de alarmas, tráficos, descargas de reportes, indicadores, entre otros aspectos correspondientes.

Respecto a lo señalado por IPT, MTC, Starlink y Hughes, es importante mencionar que, a la fecha, existe base legislativa suficiente que reconoce competencias amplias de supervisión a favor del Osipitel y, sobre todo, base normativa específica que reconoce de forma general la posibilidad de que este regulador recabe información mediante el empleo de mecanismos informático o de transmisión de datos en línea o similares. Así, la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, reconoce el ejercicio de esta función de forma amplia y no limita taxativamente el universo de técnicas o herramientas de supervisión que pueden emplearse, a través de lo siguiente:

Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones
- OSIPTEL

Artículo 13.- Plazos y condiciones para la entrega de información (...)

13.2 OSIPTEL, de estimarlo conveniente, podrá disponer en ciertos casos la entrega de información mediante el empleo de mecanismos informáticos o de transmisión de datos en línea o similares.
(Subrayado agregado)

Respecto a lo señalado por Telefónica, en cuanto a las especificaciones de los requerimientos para el acceso a los sistemas de gestión de red dispuestos en el numeral 21.3 del proyecto normativo (antes, numeral 11.3), se debe precisar que estos fueron establecidos mediante Resolución de Consejo Directivo N° 151-2023-CD/OSIPTEL, la cual siguió el correspondiente proceso de consulta pública



Resulta pertinente establecer los requerimientos mínimos del acceso a los sistemas de gestión de red, los cuales deben atender objetivos concretos y reales, que puedan ser supervisados por el organismo regulador y deberán ser estandarizados para todo el sector de telecomunicaciones y aplicables para todas las empresas que lo conforman. Recomendamos que estos requerimientos se gestionen en una mesa de trabajo, levantada conjuntamente entre las empresas operadoras y el Osiptel.

La empresa señala que garantizar el acceso remoto a los sistemas de gestión y simulación de cobertura de las operadoras, puede generar riesgos que atente contra la Confidencialidad e Integridad de la información, y que los incidentes de seguridad pueden afectar la continuidad del negocio desde distintos frentes: como son ataques externos, internos y por acciones involuntarios del personal que tiene acceso a la información, por lo que es necesario que se establezcan protocolos mínimos de Seguridad.

Respecto al secreto empresarial, la empresa indica que la propuesta puede afectar la información comercial y confidencial de la empresa que se encuentra contenida como secreto empresarial.

Respecto al Secreto de Telecomunicaciones, la empresa señala que se debe seguir las siguientes condiciones: a) la solicitud de acceso solo puede hacerse con en una supervisión, y b) de forma presencial y directa en las oficinas, las cuales cumplen con los protocolos de seguridad.

Respecto a la razonabilidad del proyecto, las normas regulatorias no solo deben ser emitidas por quien tenga competencias legalmente atribuidas para ello, sino que también respetar el Principio de Razonabilidad establecido en el TUO de la LPAG. 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 (test de la medida menos gravosa).

La empresa señala que no resulta adecuado que se permita el ingreso a dicha información de manera permanente, ni que se realice el acceso a la misma sin asegurar los parámetros de seguridad adecuados.

Asimismo, respecto a lo indicado en el numeral 11.1, la empresa señala que los requerimientos de información contemplados en el presente artículo podrían tener algún impacto o generar contingencias respecto de información importante para el desarrollo de las actividades económicas dentro del sector de telecomunicaciones.

y cuyas disposiciones respecto al acceso a los sistemas de gestión de red ya vienen siendo implementadas por parte de las empresas operadoras.

Sobre la supuesta afectación a la confidencialidad e integridad de la información de los sistema de gestión de red producto de la conexión remota propuesta por Osiptel, es preciso señalar que la propuesta normativa contempla que la conexión remota se realizará a través de una VPN, cuya conexión es encriptada y solo se podrá acceder entre dispositivos específicos dentro de la red del regulador, a través de mecanismos de autenticación como usuarios y claves, entre otros mecanismos de seguridad que se consideren durante la implementación de dicha conexión remota. Cabe indicar que dicha conexión VPN, permitirá contar con mecanismos de trazabilidad sobre los ingresos al sistema, lo cual también coadyuva a la seguridad e integridad de la transmisión de la información. Es importante considerar que desde el punto de vista legal, se descarta una supuesta afectación a la confidencialidad de la información, en la medida de que desde el Osiptel tiene plena facultad para acceder a la información fuente relativa a la calidad y continuidad del servicio; asimismo, el artículo 6 de la Ley 27336 señala expresamente que aun cuando se trate de información confidencial o de secretos comerciales de las empresas, Osiptel también está plenamente facultado a acceder a dicha información debiendo resguardar la debida reserva.

Respecto del posible impacto al secreto empresarial y/o el secreto de telecomunicaciones, primero es importante señalar que los artículos 15 y 16 de la Ley 27336 – Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades del Osiptel (en adelante, LDFF) disponen la posibilidad de que el Osiptel pueda acceder a programas, instalaciones de operación o gestión de red y, a su vez, que las empresas operadoras se encuentran obligadas a brindar las facilidades correspondientes a fin de garantizar el ejercicio de la labor supervisora del organismo regulador.

Asimismo, el Reglamento de Fiscalización, aprobado por Resolución N° 090-2015-CD/OSIPTEL, habilita al Osiptel a realizar acciones de fiscalización en tiempo real a fin de acceder a los sistemas o bases de datos de las entidades fiscalizadas, utilizando conexiones remotas.

De hecho, el artículo 25-A del mencionado cuerpo normativo, dispone – incluso que el OSIPTEL establece los plazos, alcances, condiciones y demás formalidades para la implementación de este mecanismo de fiscalización, los cuales serán observados obligatoriamente por las entidades fiscalizadas.



El Osiptel debe considerar debe que sus requerimientos de información no exijan que las empresas operadoras brinden información relativa a sus operaciones o que revelen información de carácter reservado que podría incluso distorsionar el mercado.

En relación al numeral 11.2, la empresa señala que las empresas operadoras en una relación mayorista deben estar excluidas del alcance de este artículo, toda vez que en caso presentasen información, esta acción podría duplicar y/alterar la información ya presentada por aquellas empresas que cuentan con relaciones con usuarios finales.

En ese sentido, la empresa recomienda que se contemple la opción de que las empresas operadoras faciliten la entrega de información por un mecanismo distinto al ingreso del Osiptel a sus sistemas de gestión, toda vez que esta acción podría afectar la prestación de los servicios brindados por estas.

Respecto a lo señalado en el numeral 11.4, la empresa señala que la "información fuente" contiene información que cuenta con la calificación de confidencial y recomienda que el Osiptel le dé el tratamiento correspondiente, y además incluya este requerimiento en la información solicitada en el literal (iii) del numeral 11.3. Asimismo, se debe definir a qué se refiere con información fuente.

Siendo así, si bien el acceso a sistemas o bases de datos de forma remota deben estar alineados a fines de supervisión, ello no supone – necesariamente- la existencia de un expediente de supervisión en específico que motive el uso de estas herramientas por parte del Osiptel.

Ahora bien, en lo correspondiente a la información que podría ser confidencial para la empresa operadora, es importante hacer referencia al artículo 6 de la LDFF, el mismo que faculta al Osiptel a solicitar información confidencial o incluso vinculada a secretos comerciales de las entidades fiscalizadas. Así, se tiene lo siguiente:

Artículo 6.- Información confidencial de las entidades supervisadas

6.1 OSIPTEL está facultado para solicitar la presentación de información confidencial o de secretos comerciales por parte de las entidades supervisadas, de ser necesaria, para el ejercicio de sus funciones. En tales casos, OSIPTEL guardará la debida reserva encontrándose prohibido de publicar o difundir tal información.

6.2 Para efectos de preservar la confidencialidad de la información, el OSIPTEL está obligado a restringir el acceso a la misma, bajo las responsabilidades civiles y penales correspondientes.

6.3 Corresponde a OSIPTEL calificar la confidencialidad de la información, la misma que será de acceso restringido.

De acuerdo a lo citado, resulta claro que, frente a ese tipo de escenarios, el Osiptel también tiene la obligación de guardar reserva y/o restringir el acceso a la información facilitada por la empresa operadora; quien, de parte, también puede solicitar la confidencialidad de su data, tal y como está estipulado en el artículo 4 del Reglamento que establece las disposiciones para el tratamiento de la confidencialidad de la Información por parte del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel aprobado por Resolución N° 359-2023-CD/OSIPTEL.

Por otro lado, sobre el análisis de razonabilidad con el objeto de advertir si existían otras opciones menos gravosas para conseguir el mismo fin esperado de la aplicación de la regulación sin mayores costos, corresponde señalar que la disposición contenida en el artículo 25-A del Reglamento de Fiscalización fue incorporado a dicho cuerpo normativo a través de la Resolución N° 259-2021-CD/OSIPTEL. Así, dicha resolución encuentra su sustento en el Informe N° 276-





MTC

Se requiere reevaluar la disposición relacionada al acceso permanente a los sistemas de Gestión de Red (OSS o similar). Ello, teniendo en cuenta el riesgo que implica mantener a disposición de manera constante y continua los sistemas de Gestión de Red (OSS o similar), los cuales además de soportar la operación de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, contienen información sensible tanto de las empresas operadoras como de sus abonados y usuarios. En ese sentido, se deben garantizar las medidas a fin de proteger el resguardo del Derecho del Secreto de las Telecomunicaciones, así como la Protección de Datos Personales.

DFI/2021, en el cual se evaluó la pertinencia de realizar cambios normativos al referido Reglamento, a fin de atender distintos problemas evidenciados y relacionados a las actuaciones del OSIPTEL en el marco de su función supervisora, así como para fortalecer y hacer más eficiente la misma, en beneficio de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones y el mercado en general. Cabe señalar que en términos de costo - beneficio, el informe señalado demostró que se obtiene un mayor beneficio en comparación con los costos, la aplicación de los cambios normativos.

Respecto a lo mencionado por Telefónica sobre el numeral 21.2 del proyecto de norma (antes, numeral 11.2), en dicho numeral se especifica que cuando el Osiptel lo considere necesario podrá solicitar el acceso permanente a los sistemas de gestión de red, a las empresas operadoras con menos de 500 000 abonados a nivel nacional, lo cual se sustentará de acuerdo a las necesidades de información del Osiptel. En ese sentido, lo señalado por la empresa sobre realizar exclusiones a empresas con una relación mayorista se desvincula del contenido del numeral 21.2, por lo que, en este extremo, no corresponde atender dicha sugerencia.

En relación a lo manifestado por la empresa sobre el numeral 21.4, tal como fue indicado de forma precedente, de acuerdo a lo establecido en el artículo 6 de la LDFF, el Osiptel tiene la obligación de guardar reserva y/o restringir el acceso a la información facilitada por la empresa operadora que tenga la naturaleza de confidencial. Sin perjuicio de ello, las empresas operadoras también pueden solicitar la confidencialidad de su data, tal y como está estipulado en el artículo 4 del Reglamento que establece las disposiciones para el tratamiento de la confidencialidad de la Información por parte del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel aprobado por Resolución N° 359-2023-CD/OSIPTEL.

Respecto a lo señalado por el MTC en cuanto al supuesto riesgo que se puede generar al acceder a los sistemas de gestión de red, como se mencionó previamente, la propuesta normativa contempla que la conexión remota se realizará a través de una VPN, cuya conexión es encriptada y solo se podrá acceder entre dispositivos específicos dentro de la red del regulador, a través de mecanismos de autenticación como usuarios y claves, entre otros mecanismos de seguridad que se consideren durante la implementación de dicha conexión remota. Cabe indicar que dicha conexión VPN, permitirá contar con mecanismos de trazabilidad sobre los ingresos al sistema, lo cual también coadyuva a la seguridad e integridad de la transmisión de la información. Es importante

El acceso remoto debe contar con las siguientes características: a) Se encontrará circunscrito a acciones de fiscalización plenamente identificadas, b) Permitirá el acceso, a los sistemas relacionados la materia y/u objeto de fiscalización y c) No podrá exceder la duración de las acciones de fiscalización. Asimismo, se sugiere habilitar el acceso remoto al MTC, previa solicitud, y siempre y cuando se cumplan con las tres características antes descritas.

Starlink

No se ha sustentado la razonabilidad y proporcionalidad de esta medida, en términos de necesidad e idoneidad, que son los parámetros que Osiptel necesariamente debe aplicar para la aprobación de cualquier medida regulatoria, de acuerdo con lo dispuesto en los Lineamientos de Mejora recientemente aprobados y, especialmente en los casos en los que se imponen obligaciones a los operadores.

La obligación dispuesta resulta especialmente gravosa para el caso de los proveedores de servicios de acceso a internet que no tienen su centro de gestión de red en el Perú y aún para aquellos que sí lo tienen, resulta una disposición confiscatoria y recaudatoria de manera ilegal que los operadores pongan a disposición sus sistemas al Osiptel, especialmente considerando que se trata siempre de pequeños operadores de telecomunicaciones, es decir aquellos que cuentan con menos de 500,000 abonados a nivel nacional.

Brindar un acceso permanente a Osiptel a los sistemas de gestión de red de los operadores, puede vulnerar la normativa de protección de datos personales. Por otra parte, las operadoras se encuentran obligadas a resguardar el secreto de las telecomunicaciones, por lo que en línea con el artículo 8 de la Ley 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades de Osiptel, dicha autoridad en ningún caso puede solicitar, menos aún acceder directamente, a información que signifique una violación a dicha garantía constitucional.

considerar que desde el punto de vista legal, se descarta una supuesta afectación a la confidencialidad de la información, en la medida de que desde el Osiptel tiene plena facultad para acceder a la información fuente relativa a la calidad y continuidad del servicio; asimismo, el artículo 6 de la Ley 27336 señala expresamente que aun cuando se trate de información confidencial o de secretos comerciales de las empresas, Osiptel también está plenamente facultado a acceder a dicha información debiendo resguardar la debida reserva.

Con respecto al acceso remoto solicitado por el MTC, se debe señalar que, el Osiptel, en el marco de sus facultades y de conformidad con lo establecido en el Artículo 12-A del Reglamento vigente, es la entidad encargada de solicitar el acceso a los sistemas de gestión de red a las empresas operadoras en materia de calidad del servicio. En tal sentido, es obligación del organismo regulador realizar las acciones de supervisión de la calidad del servicio a través de dicho mecanismo. En tal sentido, la propuesta de acceso remoto planteada por el MTC no se encuentra dentro del marco de sus competencias, por lo que, se desestima el argumento señalado por dicha entidad.

Sobre lo indicado por Starlink, Hughes y Eutelsat, es importante resaltar que las disposiciones contenidas en el artículo 21 del Proyecto de Reglamento de Calidad, no han sido materia de modificación respecto a la regulación vigente establecida en el artículo 12-A del Reglamento de Calidad, que fue modificado por la Resolución N° 151-2023-CD/OSIPTEL.

Precisamente, al momento de emitir dicha Resolución, se absolvieron los cuestionamientos sobre la razonabilidad y proporcionalidad de esta medida, en términos de necesidad e idoneidad. En efecto, con respecto al objetivo de acceder a la información a través de una VPN sobre la configuración y elementos de red y el beneficio al usuario final, se señaló que la información que se requiere acceder refiere principalmente a:

- Visualizar tipos de alarmas: Esta información permite identificar las afectaciones a los servicios móviles y fijos que prestan las empresas operadoras.
- Monitorear el tráfico de voz y datos: Esta información permite complementar el análisis de identificación de afectaciones de los





En ese sentido, se solicita eliminar la obligación dispuesta debido a que no se ha justificado su razonabilidad y proporcionalidad, y que tampoco se ha explicado en qué medida las herramientas actualmente previstas en la regulación no serían suficientes para garantizar la prestación de servicios de acceso a internet en cumplimiento de los indicadores de calidad.

Hughes

El acceso permanente a los sistemas propios de la empresa operadora, podría incluir su base de datos, sistemas de atención y/u otros que contengan datos personales de los usuarios, sin distinción o limitación alguna. Ello vulnera el principio de proporcionalidad de Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales. Dicho principio establece que solo se puede acceder a información que resulte imprescindible para cumplir con la finalidad autorizada.

Asimismo, vulneraría lo establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo General, la cual, indica que las fiscalizaciones deben ser comunicadas previamente y deben tener un plazo establecido (fecha y hora de inicio y fin), caso contrario se contemplarían actos de fiscalización infinitos o “fishing expeditions”, lo cual atenta en contra de las garantías constitucionales de los administrados.

Adicionalmente, no se establecen garantías mínimas para los administrados en caso de que Osiptel determine unilateralmente la adopción de accesos permanentes a las empresas operadoras, lo cual, vulnera los derechos constitucionales de los usuarios y las empresas operadoras. Por lo tanto, el Osiptel debe replantear y eliminar lo dispuesto en el artículo 11.2.

Se debe exonerar a las operadoras con menos de 500.000 abonados de implementar un acceso virtual a sus sistemas de gestión de red, toda vez que, dicho acceso podría generar problemas de seguridad, riesgo a la privacidad de los usuarios, entre otros.

Eutelsat

La medida carece de proporcionalidad y de elementos de seguridad, así como de protección de datos, por lo que se sugiere replantear la necesidad de la misma.

servicios móviles y fijos, y determinar si existen zonas del país que se encuentren con servicios interrumpidos por varios días.

- Descargar reportes: Esta opción permite que el OSIPTEL realice análisis de información detallada sobre alarmas y tráfico para identificar problemas relativos a la calidad del servicio
- Implementar indicadores de desempeño: Permite contar con información sobre el desempeño de la red de las empresas operadoras, e identificar no solo problemas de caídas de servicio, sino también potenciales problemas de calidad que afecten a los servicios brindados a los usuarios.

Así, el contar con una conexión remota a los sistemas de gestión de red de las empresas operadoras, beneficia directamente a los usuarios, en la medida que el Osiptel podrá fortalecer su función supervisora, contando con información de manera más rápida relativa a la calidad y continuidad de los servicios de telecomunicaciones, y de esta manera incentivará la mejora de los servicios.

Adicionalmente se sustentó la legalidad de la medida en lo dispuesto en la LDFF del Osiptel, en cuyo artículo 15 dispone que el Osiptel puede acceder a las dependencias, equipos e instalaciones de operación y de gestión de red de la entidad supervisada.

Cabe resaltar que, esto no vulnera derechos constitucionales, en la medida que, acorde a lo previsto en el artículo 8 de la misma LDFF, en ningún caso se pretende solicitar información que signifique la violación del derecho al secreto y la inviolabilidad de las comunicaciones, a que se refiere el inciso 10) del Artículo 2 de la Constitución Política del Perú.

Respecto a los riesgos de seguridad de la información, continuidad de los servicios, privacidad y responsabilidad, es preciso señalar que la conexión VPN asegura que la información se encuentre encriptada y sea solicitada y enviada entre dos puntos específicos (PCs de Osiptel y plataformas de empresas operadoras), aunado a ello, se define contar con usuarios y claves para acceder a la información con lo cual se tendrá controles de acceso y trazabilidad sobre la información que se acceda a través de la conexión remota; asimismo, sobre la responsabilidad, el regulador tendrá acceso a información solo de modo lectura, debido a que no es menester del regulador modificar alguna configuración de los sistema de las empresas operadoras y la información a acceder se circunscribe

	<p>estrictamente a la información que sea necesaria para fines de fiscalización de la calidad del servicio, lo cual delimita el acceso para el regulador y no implica un acceso irrestricto a los sistema de las empresas operadoras.</p> <p>Las disposiciones se mantienen, en la medida que el acceso permanente a los sistemas de Gestión de Red permite cumplir la función supervisora del Osiptel, al contar con mayor detalle el estado de las redes móviles, y en base a ello se puedan adoptar disposiciones para optimizar los procedimientos de supervisión y también para mejorar la prestación del servicio que disfrutan los usuarios.</p>
<p>ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS</p>	<p>VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO</p>





<p>Artículo 12.- Registro Nacional de Monitoreo y Vigilancia de Internet (RENAMV)</p> <p>12.1. La verificación del cumplimiento de las disposiciones establecidas para los indicadores de calidad de los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil definidos en el presente reglamento, se efectúan en concordancia con lo dispuesto en la Ley N° 31207 y el Registro Nacional de Monitoreo y Vigilancia de Internet (RENAMV).</p> <p>12.2. Para la implementación y operación del RENAMV las empresas operadoras deben brindar todas las facilidades técnicas necesarias, en los términos y plazos que establezca el Osiptel.</p> <p>12.3. El RENAMV está conformado por las acciones de medición y fiscalización que realice el Osiptel, la información recopilada desde aplicativos colaborativos, la información recopilada desde conexiones remotas a los sistemas de gestión de red de las empresas operadoras, los requerimientos de información sobre el desempeño de las redes, la información relativa al registro de abonados de los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil, entre otros aspectos, referidos a la recopilación, procesamiento y evaluación del desempeño sobre dichos servicios.</p> <p>12.4. El Osiptel puede establecer las normas complementarias que considere pertinente para la adecuada implementación y operación del RENAMV.</p>	<p>Artículo 22.- Registro Nacional de Monitoreo y Vigilancia de Internet (RENAMV)</p> <p>22.1. La verificación del cumplimiento de las disposiciones establecidas para los indicadores de calidad de los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil definidos en el presente Reglamento, se efectúan en concordancia con lo dispuesto en la Ley N° 31207 y el Registro Nacional de Monitoreo y Vigilancia de Internet (RENAMV).</p> <p>22.2. Para la implementación y operación del RENAMV las empresas operadoras brindan todas las facilidades técnicas necesarias, en los términos y plazos que establezca el Osiptel.</p> <p>22.3. El RENAMV está conformado por las acciones de medición y fiscalización que realice el Osiptel, la información recopilada desde aplicativos colaborativos, la información recopilada desde conexiones remotas a los sistemas de gestión de red de las empresas operadoras, los requerimientos de información sobre el desempeño de las redes, la información relativa al registro de abonados de los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil, entre otros aspectos, referidos a la recopilación, procesamiento y evaluación del desempeño sobre dichos servicios.</p> <p>22.4. El Osiptel puede establecer las normas complementarias que considere pertinente para la adecuada implementación y operación del RENAMV.</p>
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p><u>Hughes</u></p> <p>De acuerdo al artículo 12, el Osiptel podrá solicitar a las empresas operadoras diversas facilidades técnicas para la implementación y operación del RENAMV, siendo que éste último se alimentará incluso de las conexiones remotas que pueda solicitar el Osiptel a las empresas operadoras.</p> <p>En esa línea, las operadoras con menos de 500.000 abonados deben ser exoneradas de implementar un acceso virtual a sus sistemas de gestión de red.</p>	<p>Al respecto, de forma adicional a las respuestas brindadas a los comentarios del artículo 11 del proyecto normativo publicado para comentarios, es preciso señalar que el Osiptel, por la naturaleza de las acciones de fiscalización ligadas a los servicios de telecomunicaciones, solicita y resguarda - desde hace varios años- información confidencial y sensible de la operación de las redes de las empresas operadoras, siendo que, a la fecha, no se ha visto inmerso en</p>

<p>Ello toda vez que, dicho acceso podría generar problemas de seguridad, riesgo a la privacidad de nuestros usuarios, entre otros.</p>	<p>situaciones que hayan vulnerado los mecanismos de seguridad de la información que tiene implementado el regulador.</p>
<p>ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS</p>	<p>VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO</p>
<p>Artículo 13.- Acceso a puntos de intercambio de tráfico</p> <p>Las empresas operadoras que forman parte de algún punto de intercambio de tráfico que defina el Osiptel (incluyendo el NAP Perú), deben brindar las facilidades técnicas para la implementación de servidores de medición que el Osiptel determine en dichas instalaciones, debiendo éstas asumir los costos necesarios para la conectividad y funcionamiento (alojamiento de equipos y energía).</p>	<p>Se eliminó.</p>
<p>COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS</p>	
<p>NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS</p>	<p>POSICIÓN DEL OSIPTEL</p>
<p>Starlink</p> <p>No se sustentan las razones por las cuales sería necesario que Osiptel cuente con servidores de medición implementados en las instalaciones de los operadores que forman parte de algún punto de intercambio de tráfico. Asimismo, no se conoce la razonabilidad, proporcionalidad, necesidad e idoneidad de imponer a las empresas la obligación de brindar las facilidades para dicha implementación, de cara a garantizar la prestación de los servicios de acceso a internet en cumplimiento de los indicadores de calidad.</p> <p>En tal sentido, se solicita eliminar dicha obligación o, en todo caso, que el Osiptel precise la información sobre intercambio de tráfico que requiere específicamente para verificar el cumplimiento de los indicadores de calidad, sustentando la proporcionalidad, necesidad e idoneidad de la medida, tal como lo exige el marco legal aplicable.</p>	<p>Con relación al argumento señalado por la empresa operadora se debe indicar que la disposición correspondiente al acceso a puntos de intercambio de tráfico se encuentra contemplada en la regulación vigente de la calidad. Dicha disposición fue incorporada en el marco de la Resolución de Consejo Directivo N° 129-2020-CD/OSIPTEL, por lo que, su aplicación ya es de amplio conocimiento por parte de las empresas operadoras. En tal sentido, se desestima el argumento señalado por la empresa operadora.</p>



ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p>Artículo 14.- Publicación de resultados</p> <p>El Osiptel, publica para su difusión al mercado, previa evaluación, indicadores definidos en el presente reglamento en una plataforma digital, salvaguardando la información confidencial (incluyendo la protección de datos personales).</p>	<p>Artículo 23.- Publicación de resultados</p> <p>El Osiptel, publica para su difusión al mercado, previa evaluación, indicadores definidos en el presente Reglamento en una plataforma digital, salvaguardando la información confidencial y la que contenga datos personales.</p>
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p>Entel</p> <p>Sobre la publicación de la información relativa a los indicadores obligatorios e informativos, se recomienda que el Osiptel establezca directrices claras sobre cómo debe ser presentada la información relativa a los indicadores.</p>	<p>Al respecto, el Osiptel seguirá a cargo de las mediciones a través de la información que siempre reportan las empresas operadoras y las mediciones en campo que el Organismo Regulador realiza.</p>



ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p>Artículo 15.- Requerimiento de información</p> <p>Las empresas operadoras tienen la obligación de atender los requerimientos de información que sean formulados en relación a los indicadores de calidad de red y de disponibilidad, y disposiciones previstas en el presente reglamento, de acuerdo al detalle, periodicidad y formatos de presentación que se establezcan para tales efectos en los documentos que realicen el requerimiento.</p>	<p>Artículo 24.- Requerimiento de información</p> <p>Las empresas operadoras tienen la obligación de atender los requerimientos de información que sean formulados en relación a los indicadores de calidad de red y de disponibilidad, y disposiciones previstas en el presente Reglamento, de acuerdo al detalle, periodicidad y formatos de presentación que se establezcan para tales efectos en los documentos que realicen el requerimiento.</p>
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p><u>Telefónica</u></p> <p>Los requerimientos de información deben realizarse dentro del marco de una fiscalización o para la elaboración de estadísticas o normas. De acuerdo a los artículos 4 y 5 de la Ley N° 27336, existen límites a la información que puede requerir el Osiptel. Así, el Osiptel puede solicitar a las empresas información para la supervisión, así como para realizar estadísticas y elaborar normas. Sin embargo, para llevar a cabo ello, debe emitir instructivos de cumplimiento obligatorio en los que se detalle el tipo de información solicitada, su periodicidad y demás condiciones de su entrega.</p>	<p>De acuerdo con el artículo 4 de la Ley N° 27336, el Osiptel se encuentra facultado para solicitar a las entidades supervisadas todo tipo de información relacionada con el objeto de supervisión. En dicha línea, el artículo 15 del proyecto prevé que las empresas operadoras tienen la obligación de atender los requerimientos de información en relación con los indicadores de calidad de red y de disponibilidad, y disposiciones previstas en el reglamento.</p> <p>El artículo 5 de la Ley N° 27336 no guarda relación con el proyecto, toda vez que regula la facultad del Osiptel de requerir información para realizar estadísticas y elaboración de normas, para lo cual debe emitir los instructivos de cumplimiento obligatorio, como es el caso de la Norma de Requerimientos de Información Periódica, aprobada por Resolución N° 043-2022-CD/OSIPTEL.</p> <p>En ese sentido, considerando las particularidades de los casos a analizar, los requerimientos de información se efectúan de acuerdo al detalle, periodicidad y formatos de presentación que se establezcan para tales efectos en los documentos que realicen el requerimiento.</p>





ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p>Artículo 16.- Conservación de la información</p> <p>16.1. Los operadores deben conservar la información fuente utilizada en el cálculo de los indicadores, así como los valores de indicadores reportados, para cada periodo de medición.</p> <p>16.2. Los registros que contienen la información que sustenta los valores de los indicadores de calidad y de disponibilidad deben ser conservados durante un período mínimo de tres (3) años contados a partir del último día del mes a que corresponde el reporte.</p> <p>16.3. Las empresas operadoras deben conservar por un periodo mínimo de tres (3) años, los registros de las asignaciones de direcciones IP públicas y privadas asociadas a los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil del usuario, de forma estática o dinámica, con el fin de garantizar su trazabilidad que incluya como mínimo la determinación del usuario que realizó la transacción en cuestión.</p>	<p>Artículo 25.- Conservación de la información</p> <p>25.1. Las empresas operadoras conservan la información fuente utilizada en el cálculo de los indicadores, así como los valores de indicadores reportados, para cada periodo de medición.</p> <p>25.2. Los registros que contienen la información que sustenta los valores de los indicadores de calidad de red y de disponibilidad se conservan durante un periodo mínimo de tres (3) años contados a partir del último día del mes a que corresponde el reporte.</p> <p>25.3. Las empresas operadoras conservan por un periodo mínimo de un (1) año y seis (6) meses, los registros de las asignaciones de direcciones IP públicas y privadas asociadas a los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil del usuario, de forma estática o dinámica, con el fin de garantizar su trazabilidad que incluya como mínimo la determinación del usuario que realizó la transacción en cuestión.</p>
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p><u>IPT</u></p> <p>La empresa solicita que se reduzca a 2 años el plazo de conservación de documentos, ya que el resguardo de esta información representa un costo para las empresas.</p> <p><u>Viettel</u></p> <p>La disposición contraviene a los fines normativos, pues el objetivo de la norma es flexibilizar y simplificar el ordenamiento jurídico. Pese a ello, el OSIPTEL incrementa la carga regulatoria al hacer más estricta y compleja a nivel técnico una obligación regulatoria.</p>	<p>Con respecto a este argumento se advierte que el plazo establecido en la referida disposición corresponde en atención a la solicitud realizada por el Ministerio Público mediante OFICIO N°1310-2021-MP-FN-UCJIE-LNRR de la Unidad Fiscal Especializada en Ciberdelincuencia del Ministerio Público (recibido el 10 de febrero de 2021 por este organismo regulador) para efectos de las investigaciones que desarrolla en materia de ciberdelincuencia y para las cuales se requiere de la trazabilidad de los registros mencionados.</p> <p>De acuerdo con Internet Society (2020) la trazabilidad corresponde a la capacidad de poder rastrear al originador de un determinado contenido o mensaje. Dicho aspecto resulta relevante para las investigaciones del Ministerio Público en la materia señalada previamente.</p>

Vulneración de la información sensible a usuarios. Se exorta al Osiptel brindar criterios técnicos y jurídicos que coadyuven a esclarecer el significado de "determinación del usuario" y de "transacción" contenido en el proyecto normativo. En caso la "determinación del usuario" haga alusión a la información de los usuarios como lo pueden ser sus datos personales u otro tipo de datos que identifiquen o determinen la identidad del mismo, se considera peligroso otorgar la información requerida de los clientes, por lo que se pide al Osiptel considerar este riesgo.

Tiempo insuficiente de implementación. La primera disposición complementaria final establece que el Proyecto Normativo entrará en vigencia el día siguiente, lo que significa que la obligación de tener los registros se incrementaría de tres (3) meses a tres (3) años de manera automática, prácticamente de un día para otro, lo que no permite que las empresas puedan tener un tiempo para hacer las configuraciones necesarias para ampliar sus registros, por lo que se exorta al Osiptel a implementar un periodo razonable.

Existe una intromisión en competencias administrativas. El Osiptel no ha adjuntado el Oficio N° 1310-2021-MP-FN-UCJIE-LNRR, siendo que se está proponiendo una carga regulatoria sin conocer la fundamentación técnica y jurídica detrás de ello. Tampoco existe una disposición que habilite a OSIPTEL a regular disposiciones relativas a la promoción de la seguridad ciudadana, siendo que ello es competencia del MININTER según el numeral 2 del artículo 5.2 del Decreto Legislativo N° 1266, Ley de Organización y Funciones del Ministerio del Interior.

Telefónica

El aumentar el periodo de almacenamiento de tres (3) meses a tres (3) años como mínimo implica impactos a nivel operativo y económicos, los cuales hacen que no sea viable la implementación de esta obligación en un corto plazo.

Sin perjuicio de lo anteriormente señalado, se debe indicar que este organismo regulador ha determinado establecer el plazo de un (1) año y seis (6) meses para la conservación de los referidos registros. Cabe señalar que este plazo se estableció acogiendo los plazos señalados por Telefónica e IPT (2 años) y Entel (1 año y 6 meses), las cuales, manifestaron dichos horizontes temporales como razonables para efectos de la implementación de esta obligación.

En relación a los argumentos señalados por las empresas operadoras Viettel y Telefónica es preciso indicar que la obligación per se de conservar, los registros de las asignaciones de direcciones IP públicas y privadas asociadas a los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil del usuario, no ha sido incorporada recientemente a través del proyecto materia de comentario. De hecho, es una disposición incluida en el Reglamento de calidad desde su versión primigenia (año 2014).

Ahora bien, la ampliación del plazo de conservación – extremo materia de modificación- se desprende de la necesidad de la Unidad Fiscal Especializada en Ciberdelincuencia del Ministerio Público para efectos las investigaciones que desarrolla en materia de ciberdelincuencia y para las cuales se requiere de la trazabilidad de los registros mencionados.

Tal como se señaló anteriormente, de acuerdo con Internet Society (2020) la trazabilidad corresponde a la capacidad de poder rastrear al originador de un determinado contenido o mensaje. Dicho aspecto resulta relevante para las investigaciones del Ministerio Público en la materia señalada previamente.

Asimismo, es preciso señalar que si bien la ampliación del plazo de conservación beneficia labores de salvaguarda de la seguridad ciudadana tal como fue mencionado en el Oficio 1310-2021-MP-FN-UCJIE-LNRR, lo cierto es que el principal sustento para la modificación propuesta es la optimización de la labor regulatoria y de supervisión del Osiptel establecida en el Reglamento General del Osiptel, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, razón por la cual no existe intromisión alguna en competencias administrativas de otras instituciones de la administración pública.

Adicionalmente, corresponde indicar que en virtud del artículo 87 del TUO de la LPAG, las relaciones entre las entidades se rigen por el criterio de colaboración,



1. A nivel operativo

- Almacenar a tres (3) años incrementa la necesidad de recursos informáticos para atender las solicitudes de identificación de usuarios dentro de un volumen considerable de registros almacenados.

- Agrega complejidad al sistema de almacenamiento, de respaldo, de recuperación ante desastres, etc. lo que hace necesario garantizar una estructura de personal ad-hoc para gestionar las operaciones y garantizar la custodia de los registros.

2. A nivel económico

- Se incurre en mayores costos de licencias de respaldo de software a medida que aumentan los volúmenes de almacenamiento.

- Telefónica requiere una estructura de profesionales ad-hoc para llevar a cabo las actividades operativas.

- La implementación de la plataforma implica un aumento en los costos de infraestructura de almacenamiento, debido a la necesidad de almacenar datos durante tres (3) años. A esto se suman los costos de mantenimiento y reposición de unidades de almacenamiento a lo largo de su vida útil.

- La inversión inicial para Telefónica se estima en USD 300,000, sin considerar costos adicionales que podrían surgir de un análisis de ingeniería más detallado.

- Incremento de los costos de mantenimiento de la infraestructura asociados a energía, clima, espacio, etc.

Se recomienda reducir el plazo de conservación de información a dos años.

sin que ello importe renuncia a la competencia propia señalada por ley. Siendo ello así, las disposiciones incorporadas en cuerpos normativos podrían generar un impacto positivo en otros sectores sin que ello suponga una regulación específica fuera de las competencias propias de este organismo regulador.

Finalmente, se debe señalar que este organismo regulador ha determinado establecer el plazo de un (1) año y seis (6) meses para la conservación de los referidos registros. Cabe señalar que este plazo se estableció acogiendo los plazos señalados por Telefónica e IPT (2 años) y Entel (1 año y 6 meses), las cuales, manifestaron dichos horizontes temporales como razonables para efectos de la implementación de esta obligación.



América Móvil

El Osiptel propone que el plazo de almacenamiento de las IP's asignadas sea de (tres) 3 años, lo que significa un incremento en más de diez veces, que conllevará a que las empresas prestadoras del servicio amplíen la capacidad de los servidores para el almacenamiento de información, e incluso, acudir a servidores externos (fuera del país) para dicho fin, sin contar con un sustento razonable. Asimismo, no solo conlleva invertir recursos económicos para adquirir esta capacidad adicional, sino también en la asignación de tiempo para poder realizar dichos cambios.

Al no contar con un sustento ni con un análisis de proporcionalidad, lo dispuesto en el numeral resulta una barrera burocrática carente de razonabilidad que como tal puede ser denunciada e inaplicada por las instancias correspondientes, por lo que se solicita al Osiptel la reevaluación del presente artículo y su remoción del Proyecto que finalmente se apruebe.

En el Informe N° 023-DPRC/2024, se indica que la propuesta de modificación va en línea con lo solicitado por el Ministerio Público en el marco de las investigaciones desarrolladas en materia ciberdelincuencia, citando como referencia el Oficio N° 1310-2021-MP-FN-UCJIE-LNRR. Sin embargo, dicho oficio no nos ha sido remitido ni tampoco se ha detallado su contenido exacto en el informe antes citado, por lo que no contamos con la posibilidad de contrastar si efectivamente la medida propuesta en el presente proyecto se adecua correctamente a lo solicitado por el Ministerio Público.

Eutelsat

Sobre la conservación de las direcciones IP públicas y privadas utilizadas por sus usuarios durante un plazo mínimo de tres (3) años, se solicita reevaluar y eliminar dicho requerimiento, toda vez que las direcciones IP privadas son temporales asignadas de manera dinámica y no son de conocimiento público.

Sobre los comentarios de América Móvil, se reitera que si bien la ampliación del plazo de conservación beneficia labores de salvaguarda de la seguridad ciudadana tal como fue mencionado en el Oficio 1310-2021-MP-FN-UCJIE-LNRR, lo cierto es que el principal sustento para la modificación propuesta es la optimización de la labor regulatoria y de supervisión del Osiptel establecida en el Reglamento General del Osiptel, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, razón por la cual no existe intromisión alguna en competencias administrativas de otras instituciones de la administración pública.

Sin perjuicio de ello, corresponde indicar que en virtud del artículo 87 del TUO de la LPAG, las relaciones entre las entidades se rigen por el criterio de colaboración, sin que ello importe renuncia a la competencia propia señalada por ley. Siendo ello así, las disposiciones incorporadas en cuerpos normativos podrían generar un impacto positivo en otros sectores sin que ello suponga una regulación específica fuera de las competencias propias de este organismo regulador.

Finalmente, se debe señalar que este organismo regulador ha determinado establecer el plazo de un (1) año y seis (6) meses para la conservación de los referidos registros. Cabe señalar que este plazo se estableció acogiendo los plazos señalados por Telefónica e IPT (2 años) y Entel (1 año y 6 meses), las cuales, manifestaron dichos horizontes temporales como razonables para efectos de la implementación de esta obligación.

Con respecto a los argumentos señalados por Eutelsat, Starlink, Hughes y Entel se reitera que la obligación de conservar, los registros de las asignaciones de direcciones IP públicas y privadas asociadas a los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil del usuario, no ha sido incorporada recientemente a través del proyecto materia de comentario. De hecho, es una disposición incluida en el Reglamento de calidad desde su versión primigenia (año 2014).

Ahora bien, la ampliación del plazo de conservación – extremo materia de modificación- se desprende de la necesidad de la Unidad Fiscal Especializada en Ciberdelincuencia del Ministerio Público para efectos las investigaciones que desarrolla en materia de ciberdelincuencia y para las cuales se requiere de la trazabilidad de los registros mencionados.



Starlink

Ampliar el plazo para conservar la información utilizada en el cálculo de los indicadores de tres (3) meses a tres (3) años y esto vulnera el Principio de Razonabilidad y lo dispuesto en los Lineamientos de Mejora Regulatoria de OSIPTEL. Asimismo, no resulta proporcionado obligar a las empresas a conservar dicha información -con todos los gastos que ello supone- solo para proporcionar un plazo adicional a OSIPTEL para que proceda con la supervisión de los referidos indicadores.

El OSIPTEL ha señalado que la obligación de conservación de los registros de las direcciones IP de los usuarios responde a la solicitud realizada por el Ministerio Público sobre la necesidad de realizar investigaciones en materia de ciberdelincuencia. Sin embargo, tratándose de información que califica como datos personales, dicha obligación tendría que seguir los criterios previstos en Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y no un plazo de tres (3) años que no ha sido sustentado, ni menos aún justificado, por OSIPTEL.

Hughes

Con respecto a la obligación que se establece en el numeral 16.3, se solicita a OSIPTEL reevaluar y eliminar dicho requerimiento; toda vez que, las direcciones IP privadas son temporales, asignadas de manera dinámica y no son de conocimiento público. Asimismo, se debe indicar que dicha información no puede ser almacenada, ya que al realizarse cambios de dirección IP cada vez que se conecta un dispositivo a la red, el volumen de información sería inmanejable y el costo de almacenamiento de esta información sería de tal envergadura que los costos para brindar conectividad a usuarios rurales y de zonas de preferente interés social no podrían mantenerse.

Así pues, carece de razonabilidad que los operadores tengan que rastrear y conservar el total de las direcciones IP privadas utilizadas por toda su base de usuarios, más aún las direcciones IP públicas sirven para identificar y/o rastrear a nuestros usuarios privados. Por tanto, la obligación de conservar las direcciones IP privadas asociadas a los servicios de acceso a Internet fijo debe ser eliminada.

Entel

Es importante considerar que en las solicitudes de registros IP se especifique si se refiere a direcciones IP asociadas a servicios de acceso a Internet móvil o fijo.

Tal como se señaló anteriormente, de acuerdo con Internet Society (2020) la trazabilidad corresponde a la capacidad de poder rastrear al originador de un determinado contenido o mensaje. Dicho aspecto resulta relevante para las investigaciones del Ministerio Público en la materia señalada previamente.

Cabe indicar que, las disposiciones contenidas en el Reglamento de Calidad se emiten sin perjuicio del cumplimiento de otras disposiciones normativas, como lo es la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

Finalmente, se debe señalar que este organismo regulador ha determinado establecer el plazo de un (1) año y seis (6) meses para la conservación de los referidos registros. Cabe señalar que este plazo se estableció acogiendo los plazos señalados por Telefónica e IPT (2 años) y Entel (1 año y 6 meses), las cuales, manifestaron dichos horizontes temporales como razonables para efectos de la implementación de esta obligación.



Ello dado que en muchas solicitudes ello no es claro, y esta precisión agilizaría los procesos de búsqueda.

La ampliación del plazo de conservación de tres meses a tres años implica un aumento significativo de la carga operativa sobre las empresas operadoras. Se sugiere un plazo máximo de año y medio para la conservación de estos registros, considerando que este período resultaría suficiente para que las autoridades competentes lleven a cabo investigaciones pertinentes. Este plazo representa un compromiso razonable que permite cumplir con los requisitos de las investigaciones, manteniendo al mismo tiempo una gestión eficiente de los recursos. Un plazo de tres años podría resultar ineficiente sin aportar beneficios proporcionales en términos de eficacia investigativa de cuestiones delictivas.

Asimismo, se sugiere que este cambio en la regulación incluya una revisión periódica para su reducción y/o ajuste. Esto permitiría evaluar la efectividad del plazo extendido en función de las necesidades del Ministerio Público y las tendencias tecnológicas que podrían influir en la capacidad de almacenamiento y gestión de datos.

En caso de que se mantenga la propuesta de extender el plazo de conservación a tres años, se debe evaluar que sea el Estado quien asuma los costos adicionales derivados de esta ampliación, ello dado que dicha ampliación se basaría en una necesidad informada por parte del Ministerio Público.

Del mismo modo, se propone que el OSIPTEL ofrezca capacitaciones adecuadas a las autoridades encargadas de la gestión y análisis de estos registros. Este apoyo es esencial para asegurar que se entienda los alcances del Reglamento de Calidad a las autoridades que participan en la investigación y sanción de delitos. Ello evitará solicitudes deficientes que puedan sobrecargar innecesariamente a los operadores en su atención.



CAPÍTULO V: ACCIONES DE FISCALIZACIÓN

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p>Artículo 17.- Acciones de fiscalización</p> <p>17.1. El Osiptel supervisa la información, los métodos y equipos utilizados en la medición de los indicadores y parámetros de la calidad establecidos en el presente reglamento de acuerdo con los procedimientos de supervisión de los indicadores de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, aprobados por Resolución N° 192-2023-CD/OSIPTEL, o norma que la modifique o sustituya.</p> <p>17.2. Para tal efecto, el Osiptel puede acceder a los registros fuentes que sustentan los reportes de los indicadores y parámetros de calidad, así como realizar pruebas de la confiabilidad y precisión de los equipos de medición y/o sistemas empleados por la empresa operadora.</p>	<p>Artículo 26.- Acciones de fiscalización</p> <p>26.1. El Osiptel fiscaliza los indicadores y parámetros de la calidad establecidos en el presente Reglamento de acuerdo con los procedimientos de fiscalización de los indicadores de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones que se aprueben.</p> <p>26.2. Para tal efecto, el Osiptel puede acceder a los registros fuentes que sustentan los reportes de los indicadores y parámetros de calidad.</p>
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p>Telefónica</p> <p>Se reiteran los comentarios vertidos sobre el artículo 10, en el sentido que corresponde a Osiptel en el marco de su función supervisora realizar las mediciones para el cálculo de los indicadores y no a las empresas operadoras. En ese sentido, no tiene justificación lo establecido en el literal 17.2, toda vez que no sería necesario que el Osiptel acceda o realice pruebas en nuestros equipos de medición.</p>	<p>Con respecto al argumento de Telefónica y América Móvil, en relación a que corresponde al Osiptel realizar las mediciones de los indicadores y no a las empresas operadoras, se debe señalar que, el artículo 20 del proyecto normativo incorpora dicha precisión. Asimismo, se debe precisar que el numeral 26.2 del presente proyecto normativo en consistencia con lo dispuesto en su numeral 20,</p>



América Móvil

En el artículo 17, se señala que el Osiptel supervisa tanto la información como los métodos y equipos utilizados en la medición de los indicadores y parámetros de calidad establecidos en el reglamento. Por tal motivo, el Osiptel es quien ostenta la facultad supervisora en el sector de las telecomunicaciones, por lo que no resulta amparable legalmente que se pretenda trasladar a las empresas operadoras dicha labor, más aún si no se han definido los alcances técnicos requeridos para realizar las mediciones.

Asimismo, la propuesta carece de un sustento técnico y económico apropiado, al no contar con una evaluación sobre los costos de medición que serán asignados a las empresas operadoras, ni de las implicancias de contar con un sistema de medición paralelo que puede ser observado por el propio Osiptel, lo cual no introduce condiciones de predictibilidad que permitan anticipar un esquema compartido de medición apropiado. Por lo anterior, lo indicado en el artículo resulta una barrera burocrática ilegal y carente de razonabilidad, por tanto, se solicita la exclusión de la versión final del reglamento.

MTC

Es necesario advertir que la redacción del artículo bajo comentario no especifica si el acceso a los registros fuente será en forma presencial o remota, ni deja claridad sobre si dicho acceso, deberá estar sustentado en acciones de fiscalización plenamente identificadas tanto en su materia y/u objeto, como en su duración.

Se sugiere modificar la actual redacción del artículo bajo comentario y, en consecuencia, precisar que el acceso a los registros fuente deberá contar con las siguientes características: a) Se encontrará circunscrito a acciones de fiscalización plenamente identificadas, b) Permitirá el acceso, a los registros fuente materia y/u objeto de la fiscalización y c) No podrá exceder la duración de las acciones de fiscalización.

no incorpora lo correspondiente a las pruebas de la confiabilidad y precisión de los equipos de medición y/o sistemas empleados por la empresa operadora.

Con relación al primer argumento del MTC, se debe indicar que de acuerdo con el artículo 21 del proyecto normativo que dispone las herramientas proporcionadas por las empresas operadoras al Osiptel el acceso a los registros fuente puede ser remoto o presencial, y se realiza dentro de acciones de fiscalización con la finalidad de supervisar la información, los métodos y equipos utilizados en la medición de los indicadores y parámetros de la calidad. Por su parte, en relación al argumento de modificar la redacción de la disposición como precisar la claridad del acceso señalado, se reitera que dicha disposición ya se encuentra establecida en el Reglamento de Calidad vigente (Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL y sus modificatorias), por lo que su



aplicación ya es de amplio conocimiento por parte de las empresas operadoras. Por ende, se desestima lo señalado por el MTC.

CAPÍTULO VI: DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA LAS INTERRUPCIONES DEL SERVICIO

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO





Artículo 18.- Reporte y acreditación de la interrupción del servicio

18.1. Cuando se produzca una interrupción de cualquiera de los servicios públicos de telecomunicaciones señalados en el artículo 1 del presente reglamento, la empresa operadora debe reportar al Osiptel la interrupción, indistintamente de la causa que la haya generado y cuya duración sea igual o mayor a 10 minutos.

18.2. Para los reportes y acreditaciones, la empresa operadora debe emplear el Sistema de Reporte de Interrupciones de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (SISREP). De manera excepcional, este reporte puede ser presentado ante las oficinas del Osiptel.

18.3. En el caso de un evento crítico de interrupción de servicio, la empresa operadora debe enviar información preliminar del evento que considere como potencialmente crítico y/o que el Osiptel considere como tal. En este caso, la empresa operadora debe informar de manera preliminar, en un plazo máximo de (2) horas desde el inicio del evento: i) fecha/hora de inicio, ii) servicios afectados, iii) posible causa de la interrupción y iv) zonas afectadas (departamentos, provincias, distritos, centros poblados).

Artículo 28.- Reporte y acreditación de la interrupción del servicio

28.1. Cuando se produzca una interrupción de cualquiera de los servicios públicos de telecomunicaciones tales como: telefonía fija, telefonía móvil, acceso a Internet fijo, acceso a Internet móvil, distribución de radiodifusión por cable y portador de larga distancia, la empresa operadora reporta al Osiptel la interrupción, indistintamente de la causa que la haya generado y cuya duración sea igual o mayor a 10 minutos, en los plazos establecidos en el artículo 29.1.

28.2. Para los reportes y acreditaciones, la empresa operadora emplea el Sistema de Reporte de Interrupciones de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (SISREP). De manera excepcional, en caso de fallas de dicho sistema, el reporte puede ser presentado a través de la Mesa de Partes del Osiptel.

28.3. En caso la interrupción del servicio se considere como evento crítico, la empresa operadora envía información preliminar del evento que considere como potencialmente crítico y/o que el Osiptel considere como tal. Dicha información debe ser realizada en un plazo máximo de (2) horas desde el inicio del evento, y contiene lo siguiente:

- (i) Fecha/hora de inicio
- (ii) Servicios afectados
- (iii) Posible causa de la interrupción
- (iv) Zonas afectadas (departamentos, provincias, distritos, centros poblados).

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS

POSICIÓN DEL OSIPTEL

IPT

Respecto al numeral 18.3, la empresa considera que se debe brindar un trato diferencial a la infraestructura ubicada en zona rural, en cuanto a la documentación y plazos que se deben observar ante el acaecimiento de un evento crítico en estas zonas, por lo que es necesario acreditar las circunstancias que dan lugar a un evento de esta naturaleza. No obstante, se debe considerar que el acceso a determinadas partes del país reviste mayor complejidad por distintos tipos de factores (geográficos, climáticos, entre otros), lo que afecta severamente el esfuerzo de las empresas de conseguir la documentación requerida por la autoridad, dejándolas muchas veces sin posibilidad de acreditar la verdadera causa que origina la interrupción.

Asimismo, señala que resulta más eficaz que en algunas zonas alejadas la acreditación del evento crítico se dé mediante verificación del regulador, debido a la alta capilaridad que el OSIPTEL ha logrado a través de sus oficinas descentralizadas, las mismas que se encuentran ubicadas a lo largo del país.

Viettel

En aras de la modernización de la administración pública, debe evaluarse que los reportes y acreditaciones puedan ser remitidos también por correo electrónico y/o por Mesa de Partes Virtual del OSIPTEL.

Con respecto a los argumentos señalados se debe indicar que el numeral 18.3 (ahora 28.3) del proyecto normativo, ya se encuentra contemplado dentro del Reglamento de Calidad vigente (Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL y sus modificatorias), por lo que su aplicación ya es de amplio conocimiento por parte de las empresas operadoras. Asimismo, también se debe señalar que no corresponde brindar un trato diferenciado de las disposiciones que establece el artículo 28 del proyecto normativo, toda vez que, estas se encuentran vinculadas con la prestación del servicio, la cual, debe ser garantizada tanto en zonas urbanas y rurales, respectivamente. Por ende, se desestiman los argumentos señalados por la empresa operadora.

Con relación a este argumento, se debe señalar que, el numeral 28.2 del proyecto normativo incorpora el aspecto señalado por la empresa operadora.



Telefónica

La empresa no se encuentra de acuerdo con el plazo establecido de 2 horas como máximo para enviar un reporte detallado preliminar de la ocurrencia de un evento crítico. A las 2 horas se puede tener en efecto información preliminar pero no necesariamente el detalle de zonas afectadas o el motivo del evento. Se propone un tiempo de 5 horas para notificar el evento.

Cabe precisar que los clientes buscan el pronto restablecimiento de los servicios, y es gestión de las empresas operadoras su atención y priorización. Priorizar la entrega de un informe preliminar detallado a OSIPTEL en situaciones que requieren una acción inmediata no resulta lógico.

De cara a los operadores OIMR, el regulador debe brindar un trato diferencial a la infraestructura ubicada en zona rural, ello ante la documentación y plazos que se deben observar ante el acaecimiento de un evento crítico en estas zonas. IPT coincide en la necesidad de acreditar las circunstancias que dan lugar a un evento de esta naturaleza; no obstante, se debe considerar que el acceso a determinadas partes del país reviste mayor complejidad por distintos tipos de factores (geográficos, climáticos, entre otros) que afecta severamente el esfuerzo de las empresas de conseguir la documentación requerida por la autoridad, sin posibilidad de acreditar la verdadera causa que origina la interrupción.

Asimismo, señala que resulta más eficaz que en algunas zonas alejadas la acreditación del evento crítico se dé mediante verificación del regulador, esto podría ser posible debido a la alta capilaridad que el OSIPTEL ha logrado a través de sus oficinas descentralizadas, las mismas que se encuentran ubicadas a lo largo del país.

Entel

Se considera importante incluir precisiones referidas a que la presentación de la comunicación y documentación pueda realizarse por vía correo electrónico.

Con respecto a los dos primeros argumentos señalados se debe indicar que el umbral de horas establecido en el numeral 18.3 (ahora 28.3) del proyecto normativo, ya se encuentra establecido en el Reglamento de Calidad vigente (Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL y sus modificatorias), por lo que su aplicación ya es de amplio conocimiento por parte de las empresas operadoras. Por ende, se desestiman los dos primeros argumentos señalados por la empresa operadora.

Sin perjuicio de lo último señalado, se debe indicar que, en consistencia con las disposiciones de interrupción del servicio, las cuales fueron trasladadas mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL al Reglamento de Calidad vigente, se considera apropiado suprimir la tipificación de conducta 6 establecida en el proyecto normativo en su versión para comentarios.

Con respecto a los dos siguientes argumentos, se debe recalcar que el numeral 18.3 (ahora 28.3) del proyecto normativo, en lo correspondiente a la información preliminar que la empresa operadora debe remitir respecto a un evento crítico, se encuentra vigente en el actual marco regulatorio de calidad, por lo que, su aplicación ya es de amplio conocimiento por parte de las empresas operadoras.

Asimismo, se debe señalar que las disposiciones asociadas a interrupciones se encuentran vinculadas a la prestación del servicio, la cual, constituye el objeto del presente proyecto normativo, por lo que, la misma resulta relevante deba garantizarse tanto en áreas urbanas como rurales. Por lo tanto, corresponde desestimar los dos últimos argumentos señalados por la empresa operadora.

Con relación a este argumento, se debe señalar que, el numeral 28.3 del proyecto normativo incorpora para el caso de fallas en el SISREP, la excepcionalidad de que el reporte de interrupción pueda ser presentado a través de la Mesa de Partes del Osiptel.





ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p>Artículo 19.- Interrupción del servicio por causas no atribuibles al abonado</p> <p>19.1. La empresa operadora debe comunicar al Osiptel las interrupciones masivas:</p> <ol style="list-style-type: none"> hasta el día hábil siguiente de producida la causa, cuando éstas resulten atribuibles a la empresa operadora, y dentro del plazo establecido en el artículo 21 del presente reglamento, cuando se deriven de supuestos de caso fortuito o fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora. <p>19.2. El cómputo del período de estas interrupciones del servicio se inicia:</p> <ol style="list-style-type: none"> En la fecha y hora que indique la empresa operadora en la comunicación que realice a Osiptel, de conformidad con lo dispuesto en el artículo previo; o, En la fecha y hora que indique el abonado o usuario en el reporte o documento que presente a la empresa operadora o a Osiptel, siempre que la empresa operadora no informe o no acredite la fecha y hora en que se produjo la interrupción del servicio. <p>19.3. Las interrupciones del servicio deben ser por un período superior a sesenta (60) minutos consecutivos.</p> <p>19.4. Este período no es aplicable si en el contrato de concesión de la respectiva empresa operadora se ha establecido un período distinto, salvo para efectos de los casos previstos en el artículo 39 de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en los cuales se aplica el periodo señalado en el numeral precedente.</p>	<p>Artículo 29.- Interrupción del servicio por causas no atribuibles al abonado</p> <p>29.1. La empresa operadora reporta al Osiptel, a través del SISREP, las interrupciones masivas:</p> <ol style="list-style-type: none"> hasta el día hábil siguiente de producida la causa, cuando éstas resulten atribuibles a la empresa operadora; y, dentro del plazo establecido en el artículo 31 del presente Reglamento, cuando se deriven de supuestos de caso fortuito o fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora. <p>29.2. El cómputo del periodo de estas interrupciones del servicio se inicia:</p> <ol style="list-style-type: none"> En la fecha y hora que indique la empresa operadora en la comunicación que realice al Osiptel, de conformidad con lo dispuesto en el artículo previo; o, En la fecha y hora que indique el abonado o usuario en el reporte o documento que presente a la empresa operadora o a Osiptel, siempre que la empresa operadora no informe o no acredite la fecha y hora en que se produjo la interrupción del servicio.
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL

Sitra Osiptel

Por la búsqueda de la verdad material, las fechas de inicio y fin deben ser las que figuren en los sistemas de gestión (log de alarmas de inicio y fin).

Gilat

Se infiere que la obligación establecida en el numeral 19.1 (Comunicación al OSIPTEL de las interrupciones masivas) es aplicable únicamente cuando la interrupción masiva tiene una duración superior a 60 minutos. No obstante, para que dicha disposición no sea contradictoria con lo dispuesto en el numeral 18.1 del artículo 18, se tendría que modificar este último.

Se sugiere modificar la redacción del numeral 19.3 y, de ser el caso, adecuar lo dispuesto en el numeral 18.1 del artículo 18, con relación a la duración de la interrupción.

Con respecto a este argumento se debe precisar que esta disposición fue trasladada al Reglamento de Calidad vigente (Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL y sus modificatorias) en el marco de la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL, por lo que, su aplicación ya es de amplio conocimiento por parte de las empresas operadoras.

Adicionalmente, se considera pertinente mantener las disposiciones del numeral 29 del proyecto normativo, puesto que, corresponden a la prestación del servicio, la cual, constituye el objeto del presente proyecto normativo, siendo necesario la definición de reglas claras para preservar dicho fin.

Por lo tanto, se desestima el argumento señalado por la empresa operadora.

Con respecto a los argumentos señalados por la empresa operadora, se debe precisar que, en consistencia con el numeral 28.1 del proyecto normativo se suprime la disposición correspondiente al numeral 19.3 de su versión publicada para comentarios. Cabe señalar que, esta eliminación resulta pertinente, toda vez que, el numeral 19.1 (ahora 29.1) del proyecto normativo corresponde al reporte de interrupciones en el SISREP. Dicho reporte conforme a lo establecido en el numeral 28.1 del proyecto normativo comprende a todas las interrupciones masivas indistintamente de la causa que la haya generado y cuya duración sea igual o mayor a 10 minutos.

En tal sentido, el proyecto normativo incorpora los aspectos señalados por la empresa operadora.



ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO



Artículo 20. - Interrupción del servicio por trabajos de mantenimiento

20.1. En caso la empresa operadora requiera realizar trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas en su infraestructura que interrumpan los servicios que brinda, debe: (i) comunicar esta situación a sus abonados y a Osiptel con una anticipación no menor de dos (2) días calendario, debiendo adoptar las medidas necesarias para asegurar la continuidad del servicio, y (ii) informar al Osiptel el periodo de duración de la interrupción del servicio derivado de los trabajos realizados, en un plazo no mayor a un (1) día hábil, luego de culminado el trabajo de mantenimiento o mejoras tecnológicas.

20.2. Cuando a causa de los trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas, se interrumpa el servicio por un período superior a sesenta (60) minutos consecutivos, se aplica lo dispuesto en el artículo 19 del presente reglamento, así como en el artículo 39 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, respecto del exceso de dicho período.

20.3. En caso se requiera realizar un mantenimiento correctivo de emergencia que no haya podido ser previsto por la empresa operadora, la obligación de informar a los abonados acerca de esta situación, debe realizarse con la mayor anticipación y diligencia posible, debiendo comunicarse el hecho al Osiptel, dentro del día hábil siguiente de iniciado el mantenimiento, y acreditada dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes de efectuada dicha comunicación. En estos casos se aplica lo dispuesto en el artículo 19 del presente reglamento, así como en el artículo 39 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

20.4. La obligación de comunicar al abonado acerca de la realización de trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas y del mantenimiento correctivo de emergencia que impliquen la interrupción del servicio, debe efectuarse mediante el uso de mecanismos documentados e idóneos que sean remitidos a cada uno de los abonados afectados. Adicionalmente, la empresa operadora debe publicar en su página web de Internet, específicamente en la página principal, un aviso informando al público en general la ocurrencia de los trabajos de mantenimiento que conlleven a la interrupción de los servicios que se prestan, el mismo que se mantiene por el período en que dure el trabajo a efectuarse.

Artículo 30. - Interrupción del servicio por trabajos de mantenimiento

30.1. En caso la empresa operadora requiera realizar trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas en su infraestructura que interrumpan los servicios que brinda: (i) comunica esta situación a sus abonados y al Osiptel con una anticipación no menor de dos (2) días calendario, debiendo adoptar las medidas necesarias para asegurar la continuidad del servicio, e (ii) informa al Osiptel el periodo de duración de la interrupción del servicio derivado de los trabajos realizados, en un plazo no mayor a un (1) día hábil, luego de culminado el trabajo de mantenimiento o mejoras tecnológicas.

30.2. Cuando a causa de los trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas, se interrumpa el servicio por un periodo superior a sesenta (60) minutos consecutivos, se aplica lo dispuesto en los artículos 29 y 33 del presente Reglamento, respecto del exceso de dicho periodo.

30.3. En caso se requiera realizar un mantenimiento correctivo de emergencia que no haya podido ser previsto por la empresa operadora, la obligación de informar a los abonados acerca de esta situación, se realiza con la mayor anticipación y diligencia posible, debiendo comunicarse el hecho al Osiptel, dentro del día hábil siguiente de iniciado el mantenimiento, y acreditada dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes de efectuada dicha comunicación. En estos casos se aplica lo dispuesto en los artículos 29 y 33 del presente Reglamento.

30.4. La obligación de comunicar al abonado acerca de la realización de trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas y del mantenimiento correctivo de emergencia que impliquen la interrupción del servicio, se efectúa mediante el uso de mecanismos idóneos y que dejen constancia que hayan sido remitidos a cada uno de los abonados afectados. Adicionalmente, la empresa operadora publica en su página web de Internet, específicamente en la página principal, un aviso informando al público en general la ocurrencia de los trabajos de mantenimiento que conlleven a la interrupción de los servicios que se prestan, el mismo que se mantiene por el periodo en que dure el trabajo a efectuarse.



<p>20.5. Asimismo, la empresa operadora debe informar al Osiptel acerca del cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo anterior, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles siguientes a la ocurrencia de los eventos de mantenimiento en referencia.</p>	<p>30.5. Asimismo, la empresa operadora informa al Osiptel acerca del cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo anterior, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles siguientes a la ocurrencia de los eventos de mantenimiento en referencia.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

<p align="center">NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS</p>	<p align="center">POSICIÓN DEL OSIPTEL</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------

IPT

La empresa señala que la redacción del presente artículo carece de los elementos necesarios para poder tener un nivel de gestión aceptable dentro de la operación de las estaciones e infraestructura relacionada, por lo que recomienda establecer porcentajes o su defecto, definir criterios que permitan acotar la acción a nivel de departamentos o regiones, así como una definición del impacto que tendría el trabajo de mantenimiento permitiendo de esta manera acotar el reporte de acreditación solicitado y las acciones de comunicación.

Sitra Osiptel

Respecto al artículo 20.4, el texto no es fiscalizable, debido a que la obligación de publicar en la página web los trabajos de mantenimiento que conlleven a la interrupción de servicios, se mantiene por el período en que dure el trabajo a efectuarse. Se podría mejorar si se modifica, por proporcionar la opción de consulta a todos los registros creados por este concepto.

Telefónica

La redacción del presente artículo carece de los elementos necesarios para tener un nivel de gestión aceptable dentro de la operación de las estaciones e infraestructura relacionada. Se recomienda establecer porcentajes o su defecto, o criterios que permitan acotar la acción a nivel de departamentos o regiones, también podría darse una definición del impacto que tendría el trabajo de mantenimiento permitiendo de esta manera acotar el reporte de acreditación solicitado y las acciones de comunicación.

Es importante que este numeral establezca, de manera específica, que esta obligación resultará exigible solamente para aquellas empresas que estén obligadas a contar con una página web.

Con relación a los argumentos señalados por IPT, el Sitra Osiptel y Telefónica se debe indicar que las disposiciones correspondientes al artículo 20 (ahora 30) del proyecto normativo ya se encuentran establecidas en el Reglamento de Calidad vigente (Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL y sus modificatorias), por lo que, su aplicación ya es de amplio conocimiento por parte de las empresas operadoras.

Cabe señalar que las disposiciones asociadas a interrupciones se encuentran vinculadas a la prestación del servicio, la cual, constituye el objeto del presente proyecto normativo. Por lo tanto, se considera pertinente mantener estas





	<p>disposiciones a efectos de preservar una apropiada prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.</p> <p>Por ende, se desestiman los argumentos señalados IPT, el Sitra Osiptel y Telefónica, respectivamente.</p>
ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO

Artículo 22.- Registro de interrupciones, suspensiones y cortes del servicio

22.1. Las empresas operadoras deben contar con un registro de interrupciones, suspensiones y cortes del servicio, independientemente de la causa que las haya originado, en el que se consigne la siguiente información:

- a. Fecha y hora efectiva de las interrupciones, suspensiones y/o cortes;
- b. Fecha y hora de las reactivaciones del servicio;
- c. Números o códigos del servicio o nombres de los abonados afectados;
- d. Motivo de la interrupción, suspensión o corte; y,
- e. Tipo de servicio, de ser el caso.

22.2. El registro debe encontrarse a disposición de Osiptel cuando éste lo requiera.

22.3. Lo dispuesto en el literal (c) no es aplicable a los servicios brindados mediante sistemas de tarjetas de pago que tengan por finalidad la adquisición de tráfico.

Artículo 32.- Registro de interrupciones, suspensiones y cortes del servicio

32.1. Las empresas operadoras cuentan con un registro de interrupciones, suspensiones y cortes del servicio, independientemente de la causa que las haya originado, en el que se consigne la siguiente información:

- a. Fecha y hora efectiva de las interrupciones, suspensiones y/o cortes;
- b. Fecha y hora de las reactivaciones del servicio;
- c. Números o códigos del servicio o nombres de los abonados afectados;
- d. Motivo de la interrupción, suspensión o corte; y,
- e. Tipo de servicio, de ser el caso.

32.2. El registro se encuentra a disposición de Osiptel cuando éste lo requiera.

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS

POSICIÓN DEL OSIPTEL

Telefónica

Se recomienda que el Osiptel siga el criterio del indicador de Disponibilidad del Servicio (DS). Es decir que, dicho registro debe tener como alcance los servicios indicados en el numeral 9.2. del artículo 9 del Proyecto de Reglamento.

Con respecto al argumento señalado por la empresa operadora se debe precisar que esta disposición fue trasladada al Reglamento de Calidad vigente (Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL) en el marco de la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL, por lo que su aplicación ya es de amplio conocimiento por parte de las empresas operadoras. Por lo tanto, se desestima el argumento señalado por Telefónica. Sin perjuicio de lo último señalado se debe precisar que se retira el numeral 22.3 incorporado en la propuesta para comentarios, toda vez que, las tarjetas de pago ya no son convencionalmente empleadas por el abonado para efectos del uso de los servicios públicos de telecomunicaciones.



CAPÍTULO VII: DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA EL SERVICIO DE TELEFONÍA DE USO PÚBLICO

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p>Artículo 24.- Continuidad del servicio</p> <p>24.1. La empresa operadora presta de manera ininterrumpida, durante las veinticuatro (24) horas del día, el servicio de telefonía de uso público, en aquellos terminales en los que sea responsable directo de la operación de red, mantenimiento, administración, recaudación y custodia; salvo caso fortuito o fuerza mayor, mantenimiento y mejoras tecnológicas, o circunstancias fuera del control de la empresa operadora.</p> <p>24.2. Lo dispuesto en el párrafo precedente no es de aplicación a los contratos de financiamiento de operación y mantenimiento bajo el ámbito de la administración del Programa Nacional de Telecomunicaciones - PRONATEL (antes Fondo de Inversión en Telecomunicaciones - FITEL).</p>	<p>Artículo 37.- Continuidad del servicio de telefonía de uso público</p> <p>37.1. La empresa operadora presta de manera ininterrumpida, durante las veinticuatro (24) horas del día, el servicio de telefonía de uso público en zonas urbanas, en aquellos terminales en los que sea responsable directo de la operación de red, mantenimiento, administración, recaudación y custodia; salvo caso fortuito o fuerza mayor, mantenimiento y mejoras tecnológicas, o circunstancias fuera del control de la empresa operadora.</p> <p>37.2. Lo dispuesto en el párrafo precedente no es de aplicación a los contratos de financiamiento de operación y mantenimiento bajo el ámbito de la administración del Programa Nacional de Telecomunicaciones - PRONATEL (antes Fondo de Inversión en Telecomunicaciones - FITEL).</p>
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL



Sitra Osiptel

Debe explicarse las razones por las que se indica que lo establecido en el artículo 24.1 no sería aplicable a los contratos de financiamiento de operación y mantenimiento bajo la administración del Pronatel.

Telefónica

Se sugiere que se haga la precisión de que este precepto no aplica para la continuidad y/o disponibilidad del servicio en los teléfonos de uso público rural, que tienen un tratamiento diferenciado de 8 horas.

Respecto al argumento planteado se debe señalar que de acuerdo con la técnica normativa las explicaciones de las disposiciones normativas no forman parte de su contenido. Sin perjuicio de ello, se debe señalar que la excepción del artículo 24.1 (ahora 37.1) del proyecto normativo a los contratos de financiamiento de operación y mantenimiento bajo la administración del Pronatel, se fundamenta en que estos corresponden a zonas rurales y de preferente interés social, y no a zonas urbanas las cuales son objeto de lo dispuesto en el referido artículo.

Con relación a este argumento, se debe indicar que, acogiendo el comentario de la empresa operadora, el numeral 24.1 (ahora 37.1) del proyecto normativo incorpora como precisión que dicho numeral resulta aplicable a las zonas urbanas. En tal sentido, dicha disposición no es aplicable para el servicio de telefonía de uso público en zonas rurales.

CAPÍTULO VIII: DISPOSICIONES ESPECIFICAS SOBRE CALIDAD DE RED

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO



Artículo 29.- Prohibición de restricción de acceso a redes de otros operadores

29.1. La empresa operadora no puede comercializar equipos terminales que tengan alguna restricción de acceso a la red de otro operador, sea de manera directa o a través de terceros.

29.2. La empresa operadora no debe bloquear, interferir, discriminar, restringir o degradar el acceso a los servicios que ofrece, a toda aquella persona que haya adquirido equipos terminales a un proveedor distinto de la empresa operadora, sea solicitante del servicio o su propio abonado, siempre que dichos equipos se encuentren debidamente homologados, conforme a la normativa vigente, y sean compatibles con la red y tecnología implementadas por la empresa operadora.

29.3. Asimismo, la empresa operadora debe garantizar que los equipos terminales adquiridos a un proveedor distinto de la empresa operadora sean utilizados por el abonado con todas las funcionalidades y aplicaciones que han sido habilitadas a los equipos que son comercializados directamente por la empresa operadora, siempre que estos sean compatibles con las bandas de frecuencia y las tecnologías empleadas. Lo dispuesto anteriormente no resulta aplicable para aquellos equipos terminales cuyas funcionalidades y aplicaciones de origen sean menores y/o inferiores a las de los equipos que son comercializados directamente por la empresa operadora.

Artículo 42.- Prohibición de restricción de acceso a redes de otros operadores

42.1. La empresa operadora no puede comercializar equipos terminales que tengan alguna restricción de acceso a la red de otro operador, sea de manera directa o a través de terceros.

42.2. La empresa operadora no bloquea, interfiere, discrimina, restringe o degrada el acceso a los servicios que ofrece, a toda aquella persona que haya adquirido equipos terminales a un proveedor distinto de la empresa operadora, sea solicitante del servicio o su propio abonado, siempre que dichos equipos se encuentren debidamente homologados, conforme a la normativa vigente, y sean compatibles con la red y tecnología implementadas por la empresa operadora.

42.3. Asimismo, la empresa operadora garantiza que los equipos terminales adquiridos a un proveedor distinto de la empresa operadora sean utilizados por el abonado con todas las funcionalidades y aplicaciones que han sido habilitadas a los equipos que son comercializados directamente por la empresa operadora, siempre que estos sean compatibles con las bandas de frecuencia y las tecnologías empleadas.

42.4. Lo dispuesto en el numeral 42.3 no resulta aplicable para aquellos equipos terminales cuyas funcionalidades y aplicaciones de origen sean menores y/o inferiores a las de los equipos que son comercializados directamente por la empresa operadora.

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS

POSICIÓN DEL OSIPTEL



Starlink

Se requiere aclarar que las restricciones de acceso derivadas de la incompatibilidad entre tecnologías no se encuentran comprendidas dentro de los alcances de dicha disposición. Sólo deberán considerarse restricciones aquellas que, siendo naturalmente compatibles, hayan sido manipuladas para evitar su uso en otras redes.

Una disposición tan amplia como la propuesta podría entenderse (equivocadamente) como una obligación de los operadores a que sus equipos terminales necesariamente sean compatibles para conectarse a cualquier red de otros operadores, implicaría restringir la entrada al mercado y comercialización de determinados terminales o determinadas tecnologías. Asimismo, la disposición planteada no solo constituye una barrera de acceso, sino una vulneración del derecho a la libertad de empresa.

Con respecto al argumento señalado por la empresa operadora se debe precisar que esta disposición fue trasladada al Reglamento de Calidad vigente (Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL) en el marco de la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL, por lo que, su aplicación ya es de amplio conocimiento por parte de las empresas operadoras durante la vigencia del referido reglamento.

Sin perjuicio de ello, resulta importante acotar que las restricciones de acceso derivadas de la incompatibilidad entre tecnologías no se encuentran comprendidas dentro de los alcances de dicha disposición. Cabe señalar que el proyecto normativo considera apropiado mantener estas disposiciones puesto que se constituyen como un mecanismo para fomentar la competencia en materia de acceso a redes de otros operadores.

Por lo tanto, se desestima el argumento señalado por Starlink.

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO



Artículo 30.- Sobre la facturación de tráfico originado en la red del operador

30.1. Cuando la facturación del servicio se encuentre sujeta a un sistema de tasación, la empresa operadora no puede cobrar al cliente ningún tráfico de terceros ajenos a la relación empresa operadora - cliente, mediante fraude u otro tipo de actos ilícitos sobre la red pública de la empresa operadora, siempre que el abonado haya actuado con la diligencia debida. La empresa operadora debe implementar sistemas o medidas destinadas a impedir tales actos ilícitos.

30.2. Para impedir la comisión de dichos actos ilícitos, la empresa operadora puede restringir la prestación del servicio, suspendiendo parcialmente el mismo, realizando el bloqueo del acceso al servicio de larga distancia, o procediendo a la suspensión de servicios suplementarios u otras facilidades contratadas, sin que ello implique la suspensión total del servicio.

30.3. Cuando la empresa operadora realice alguna de las medidas señaladas en el párrafo precedente, hace de conocimiento del abonado y de Osiptel dentro del plazo máximo de dos (2) días hábiles de realizada la acción, el sustento de la medida adoptada. En caso Osiptel determine que dicha medida carece de sustento, puede imponer una sanción a la empresa operadora de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente.

Artículo 43.- Sobre la facturación de tráfico originado en la red del operador

43.1. Cuando la facturación del servicio se encuentre sujeta a un sistema de tasación, la empresa operadora no puede cobrar al abonado ningún tráfico cursado por terceros ajenos a la relación empresa operadora - abonado, mediante fraude u otro tipo de actos ilícitos sobre la red pública de la empresa operadora, siempre que el abonado haya actuado con la diligencia debida. La empresa operadora implementa sistemas o medidas destinadas a impedir tales actos ilícitos que puedan originar cobros indebidos por servicios no prestados a los abonados.

43.2. Para impedir la comisión de dichos actos ilícitos, la empresa operadora puede restringir la prestación del servicio, suspendiendo parcialmente el mismo, realizando el bloqueo del acceso al servicio de larga distancia, o procediendo a la suspensión de servicios suplementarios u otras facilidades contratadas, sin que ello implique la suspensión total del servicio.

43.3. Cuando la empresa operadora realice alguna de las medidas señaladas en el numeral 43.2, informa el sustento de la medida adoptada al abonado y al Osiptel, dentro del plazo máximo de dos (2) días hábiles de realizada la medida.

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS

POSICIÓN DEL OSIPTEL



Sitra Osiptel

No se señalan los alcances de la diligencia desde la posición de un abonado o usuario, sería oportuno y aconsejable que desde la norma se establezca criterios a efectos de no dejar a criterio o arbitrariedad de quien lo interpreta.

En relación a lo comentado por la empresa operadora es preciso indicar que la prohibición de que ésta no cobre ningún tráfico de terceros ajenos a la relación empresa operadora-cliente, mediante fraude u otro tipo de actos ilícitos sobre la red pública de la empresa operadora, siempre que el abonado haya actuado con la diligencia debida, no ha sido incorporada recientemente a través del proyecto materia de comentario. De hecho, es una disposición trasladada desde las Condiciones de Uso al Reglamento de Calidad, en virtud de la Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL; sin embargo, dicho artículo se encuentra vigente desde la versión primigenia de dicha norma, la misma que data del año 2003.

Sin perjuicio de ello, es importante señalar que la diligencia del usuario y/o abonado en el uso del servicio público de telecomunicaciones contratado, se encuentra relacionado a lo establecido en el artículo 33 de la Norma de Condiciones de Uso, el cual dispone que el uso debe estar alineado a las disposiciones normativas y las cláusulas contractuales aplicables al caso particular.

CAPÍTULO IX: DISPOSICIONES ESPECÍFICAS SOBRE ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO



Artículo 31.- Procedimiento para la contratación del servicio de arrendamiento de circuitos

31.1. La empresa portadora de servicios públicos de telecomunicaciones puede arrendar circuitos a quienes se lo soliciten, debiendo suscribir para ello un contrato de arrendamiento de circuitos.

31.2. Cualquier persona puede solicitar la contratación del servicio de arrendamiento de circuitos. Las solicitudes a que se refiere el presente artículo son consideradas como una invitación a ofrecer. La solicitud debe formularse por escrito y contener como mínimo, lo siguiente:

- a. El tipo de circuito solicitado (punto a punto, punto a multipunto);
- b. La dirección en que se ubican los puntos terminales;
- c. Las características técnicas deseadas y, de ser el caso, la redundancia del circuito;
- d. La fecha de inicio deseada y el plazo del arrendamiento.
- e. Indicación de si el circuito será utilizado para brindar servicios públicos de telecomunicaciones y el tipo de servicio de que se trate.

31.3. En ningún caso el arrendador puede condicionar la contratación del servicio a un determinado uso.

31.4. El arrendador debe recibir todas las solicitudes que le sean presentadas, aun cuando no cumplan con los requisitos establecidos en el numeral 31.2. Si ello ocurriera, informa por escrito al solicitante, por una sola vez, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de recibida la solicitud, acerca de los defectos que hubiere en esta última. Si no lo hiciera, se entiende que la solicitud ha sido correctamente presentada, lo que impide al arrendador justificar cualquier posterior incumplimiento en defectos vinculados a la solicitud.

31.5. Recibida la observación a que se refiere el párrafo anterior, el solicitante tiene un plazo de dos (2) días hábiles para subsanar el defecto. De no subsanarse los defectos, la solicitud se tiene por no presentada.

31.6. Presentada la solicitud con los requisitos a que se refiere el numeral 31.2, el arrendador tiene un plazo máximo de veinte (20) días calendario en el caso de

Artículo 44.- Disposiciones para la contratación del servicio de arrendamiento de circuitos

44.1. La empresa portadora de servicios públicos de telecomunicaciones puede arrendar circuitos a quienes se lo soliciten, debiendo suscribir para ello un contrato de arrendamiento de circuitos.

44.2. Cualquier persona puede solicitar la contratación del servicio de arrendamiento de circuitos. Las solicitudes a que se refiere el presente artículo son consideradas como una invitación a ofrecer. La solicitud se formula por escrito y contener como mínimo, lo siguiente:

- a. El tipo de circuito solicitado (punto a punto, punto a multipunto);
- b. La dirección en que se ubican los puntos terminales;
- c. Las características técnicas deseadas y, de ser el caso, la redundancia del circuito;
- d. La fecha de inicio deseada y el plazo del arrendamiento.
- e. Indicación de si el circuito será utilizado para brindar servicios públicos de telecomunicaciones y el tipo de servicio de que se trate.

44.3. En ningún caso el arrendador puede condicionar la contratación del servicio a un determinado uso.

44.4. El arrendador recibe todas las solicitudes que le sean presentadas, aun cuando no cumplan con los requisitos establecidos en el numeral 44.2. Si ello ocurriera, informa por escrito al solicitante, por una sola vez, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de recibida la solicitud, acerca de los defectos que hubiere en esta última. Si no lo hiciera, se entiende que la solicitud ha sido correctamente presentada, lo que impide al arrendador justificar cualquier posterior incumplimiento en defectos vinculados a la solicitud.

44.5. Recibida la observación a que se refiere el párrafo anterior, el solicitante tiene un plazo de dos (2) días hábiles para subsanar el defecto. De no subsanarse los defectos, la solicitud se tiene por no presentada.



tratarse de circuitos locales y de veinte (20) días hábiles si se tratara de circuitos de larga distancia, contados a partir de la fecha de su recepción, para remitir por escrito la respuesta correspondiente. Dichos plazos se computan desde la fecha de presentada la solicitud, o desde la fecha de subsanada la omisión, de ser el caso.

31.7. La respuesta del arrendador a que se refiere el numeral precedente es considerada como una oferta de contrato y debe contener el plazo máximo expresado en días (calendarios o hábiles), contado a partir de la aceptación de la oferta, en que entran en operación los circuitos. Dicha respuesta puede contener una o más ofertas alternativas. La respuesta del arrendador debe precisar adicionalmente:

- a. El medio de transporte y tecnología utilizados para proveer el circuito solicitado;
- b. La velocidad máxima y mínima garantizada de información, en Megabits por segundo (Mbps), que puede transmitir y recibir el solicitante a través de dicho circuito; y
- c. Los requisitos de calidad del servicio, entendiéndose como tal, los niveles de servicio (Service Level Agreement - SLA), especificándose los valores aplicables a los parámetros de: (a) disponibilidad del servicio, (b) latencia, (c) pérdida de paquetes, y (d) jitter, como mínimo.

31.8. La oferta de contrato debe indicar su plazo de vigencia, el mismo que no puede ser inferior a quince (15) días calendario contados a partir de la fecha de recepción de la misma por el solicitante.

31.9. Salvo acuerdo expreso en contrario, las modificaciones o adiciones que proponga el arrendador por iniciativa propia con posterioridad a la formulación de su oferta no implican una ampliación del plazo para la instalación de los circuitos.

31.10. En el caso que el solicitante se encuentre en desacuerdo con alguno de los términos de la oferta formulada, debe comunicar por escrito al arrendador las objeciones que correspondan, debidamente sustentadas, lo que no constituye una contraoferta.

44.6. Presentada la solicitud con los requisitos a que se refiere el numeral 44.2, el arrendador tiene un plazo máximo de veinte (20) días calendario en el caso de tratarse de circuitos locales y de veinte (20) días hábiles si se tratara de circuitos de larga distancia, contados a partir de la fecha de su recepción, para remitir por escrito la respuesta correspondiente. Dichos plazos se computan desde la fecha de presentada la solicitud, o desde la fecha de subsanada la omisión, de ser el caso.

44.7. La respuesta del arrendador a que se refiere el numeral precedente es considerada como una oferta de contrato y contiene el plazo máximo expresado en días (calendarios o hábiles) en que entran en operación los circuitos. Dicha respuesta puede contener una o más ofertas alternativas. La respuesta del arrendador precisa adicionalmente:

- a. El medio de transporte y tecnología utilizados para proveer el circuito solicitado;
- b. La velocidad máxima y mínima garantizada de información, en megabits por segundo (Mbps), que el solicitante puede transmitir y recibir a través de dicho circuito; y
- c. Los requisitos de calidad del servicio, entendiéndose como tales, los niveles de servicio (Service Level Agreement - SLA) y especificando como mínimo los valores aplicables a los parámetros de disponibilidad del servicio, latencia, pérdida de paquetes, y jitter.
- d. 44.8. La oferta de contrato indica su plazo de vigencia, el cual no puede ser inferior a quince (15) días calendario contados a partir de la fecha de recepción de la misma por el solicitante.

44.9. Salvo acuerdo expreso en contrario, las modificaciones o adiciones que proponga el arrendador por iniciativa propia con posterioridad a la formulación de su oferta no implican una ampliación del plazo para la instalación de los circuitos.



31.11. El arrendador en un plazo que no excede de los diez (10) días calendario contados a partir de la fecha de recepción de la comunicación a que se refiere el párrafo precedente, se pronuncia respecto de tales objeciones de manera sustentada, o reformula su oferta. En este último caso no se considera que tal reformulación constituye una nueva oferta, ni se modifican los plazos establecidos, salvo que el arrendador y el solicitante acuerden en sentido contrario.

31.12. Si el arrendador no responde a las objeciones formuladas por el solicitante o no reformula su oferta, el solicitante puede ejercer su derecho a establecer y operar su propio circuito, siempre que no exista otra empresa operadora del servicio que provea éste en el área solicitada.

31.13. Recibida la oferta de contrato, el solicitante, de estar conforme con sus términos, debe aceptarla por escrito, suscribiendo el contrato y cancelando, de ser el caso, los montos que sean requeridos para efectos de la instalación del circuito. El documento que contiene la oferta aceptada forma parte del contrato que se suscriba.

31.14. En los casos en que la solicitud haya sido formulada por una empresa que preste servicios públicos de telecomunicaciones a través de circuitos arrendados, por cuenta de sus abonados, la aceptación de la oferta y suscripción del contrato debe ser realizada por quien es responsable del pago.

31.15. Además de lo establecido en los numerales 31.10, 31.11 y 31.12 del presente reglamento, constituyen casos en los que el solicitante puede ejercer su derecho a establecer y operar su propio circuito sujeto a los requisitos establecidos en el ordenamiento vigente:

- a. Si el arrendador no formula su oferta dentro del plazo establecido;
 - b. Si el arrendador notifica su imposibilidad de formular oferta alguna;
 - c. Si el arrendador oferta la provisión del circuito en arrendamiento fuera de los plazos máximos establecidos en el contrato de concesión correspondiente o en el presente reglamento, salvo pacto en contrario;
- o,

44.10. En el caso que el solicitante se encuentre en desacuerdo con alguno de los términos de la oferta formulada, comunica por escrito al arrendador las objeciones que correspondan, debidamente sustentadas, lo que no constituye una contraoferta.

44.11. El arrendador en un plazo que no exceda de los diez (10) días calendario contados a partir de la fecha de recepción de la comunicación a que se refiere el párrafo precedente, se pronuncia respecto de tales objeciones de manera sustentada, o reformula su oferta. En este último caso no se considera que tal reformulación constituye una nueva oferta, ni se modifican los plazos establecidos, salvo que el arrendador y el solicitante acuerden en sentido contrario.

44.12. Si el arrendador no responde a las objeciones formuladas por el solicitante o no reformula su oferta, el solicitante puede ejercer su derecho a establecer y operar su propio circuito, siempre que no exista otra empresa operadora del servicio que provea éste en el área solicitada.

44.13. Recibida la oferta de contrato, el solicitante, de estar conforme con sus términos, la acepta por escrito, suscribiendo el contrato y cancelando, de ser el caso, los montos que sean requeridos para efectos de la instalación del circuito. El documento que contiene la oferta aceptada forma parte del contrato que se suscriba.

44.14. En los casos en que la solicitud haya sido formulada por una empresa que preste servicios públicos de telecomunicaciones a través de circuitos arrendados, por cuenta de sus abonados, la aceptación de la oferta y suscripción del contrato se realiza por quien es responsable del pago.

44.15. Además de lo establecido en los numerales 44.10, 44.11 y 44.12 del presente Reglamento, constituyen casos en los que el solicitante puede ejercer su derecho a establecer y operar su propio circuito sujeto a los requisitos establecidos en el ordenamiento vigente:



d. Si el arrendador incluye términos distintos a los de la solicitud presentada de conformidad con el artículo 31.2 del presente reglamento.

- a. Si el arrendador no formula su oferta dentro del plazo establecido;
- b. Si el arrendador notifica su imposibilidad de formular oferta alguna;
- c. Si el arrendador oferta la provisión del circuito en arrendamiento fuera de los plazos máximos establecidos en el contrato de concesión correspondiente o en el presente Reglamento, salvo pacto en contrario;
o,
- d. Si el arrendador incluye términos distintos a los de la solicitud presentada de conformidad con el numeral 44.2 del presente Reglamento.



COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p><u>Sitra Osiptel</u></p> <p>No es adecuado facultar al solicitante a establecer y operar su propio circuito, habida cuenta que esta es una facultad del MTC.</p>	<p>Con respecto a este argumento se debe señalar que el derecho de solicitante a establecer su propio circuito no constituye alteración alguna al marco normativo vigente, toda vez que, dicho derecho se encontraba ya establecido en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Cabe señalar, que dicho derecho fue trasladado al Reglamento de Calidad vigente (Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL) en el marco de la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL, por lo que, su aplicación ya es de amplio conocimiento por parte de las empresas operadoras. Por lo tanto, se desestima el argumento señalado por el Sitra Osiptel.</p>
ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO



Artículo 33.- Penalidades por incumplimiento en el plazo de la instalación de circuitos

33.1. El incumplimiento por parte del arrendador de los plazos ofrecidos para la instalación de los circuitos sin causa justificada obliga al arrendador a pagar una penalidad a favor del solicitante, por cada circuito solicitado en el que se haya incumplido dicho plazo hasta que el circuito se encuentre plenamente operativo.

33.2. El pago de la penalidad se debe efectuar en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del requerimiento que, a tal efecto, realice el solicitante.

33.3. Los montos por penalidades por cada circuito solicitado se aplican utilizando la siguiente formula:

$$\text{Penalidad (T, t)} = \frac{T \times R}{30} \times t \times (1 + i)^t$$

Donde:

T: Tarifa mensual del circuito.

R: Factor que refleja la magnitud de los ingresos no percibidos al no contar con el circuito. De acuerdo con los cálculos realizados, este factor tomaría un valor de 7.37499.

t: Tiempo de duración del incumplimiento del plazo de instalación del circuito, medido en días. En caso de fracción, se redondea hacia arriba.

i: Tasa de recarga adicional por día de incumplimiento en el plazo de instalación, la cual es de 10% por día.

33.4. Esta penalidad es aplicada sin perjuicio del derecho del solicitante a instalar y operar sus propios circuitos, de conformidad con el ordenamiento legal vigente.

Artículo 46.- Penalidades por incumplimiento en el plazo de la instalación de circuitos

46.1. El incumplimiento por parte del arrendador de los plazos ofrecidos para la instalación de los circuitos sin causa justificada obliga al arrendador a pagar una penalidad a favor del solicitante, por cada circuito solicitado en el que se haya incumplido dicho plazo hasta que el circuito se encuentre plenamente operativo.

46.2. El pago de la penalidad se efectúa en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del requerimiento que, a tal efecto, realice el solicitante.

46.3. Los montos por penalidades por cada circuito solicitado se aplican utilizando la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad (T, t)} = \frac{T \times R}{30} \times t \times (1 + i)^t$$

Donde:

T: Tarifa mensual del circuito (sin considerar IGV).

R: Factor que refleja la magnitud de los ingresos no percibidos al no contar con el circuito. De acuerdo con los cálculos realizados, este factor tomaría un valor de 7.37499.

t: Tiempo de duración del incumplimiento del plazo de instalación del circuito, medido en días. En caso de fracción, se redondea hacia arriba.

i: Tasa de recarga adicional por día de incumplimiento en el plazo de instalación, la cual es de 10% por día.

46.4. Esta penalidad es aplicada sin perjuicio del derecho del solicitante a instalar y operar sus propios circuitos, de conformidad con el ordenamiento legal vigente.



COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p><u>MTC</u></p> <p>No se indica si la tarifa mensual del circuito considera o no el IGV. Se considera necesaria dicha especificación para dotar de predictibilidad a la fórmula planteada.</p> <p><u>Telefónica</u></p> <p>La empresa solicita actualizar la fórmula para el cálculo de los montos por penalidades por incumplimiento en el plazo de la instalación de circuitos.</p>	<p>Con respecto al argumento referido y en concordancia con lo establecido en el numeral 51.5 del proyecto normativo se incorporó la precisión señalada para el IGV.</p> <p>Con relación a este comentario corresponde señalar que, las disposiciones sobre el arrendamiento de circuitos forman parte de la evaluación de la regulación diferenciada entre abonados residenciales y corporativos, la cual, se encuentra en desarrollo de acuerdo con la agenda regulatoria del Osiptel. En tal sentido, la solicitud planteada por la empresa operadora, excede el alcance del presente proyecto normativo.</p>



ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO

Artículo 38.- Compensación en caso de interrupción

38.1. El arrendador tiene la obligación de devolver el monto facturado durante el periodo de la interrupción. Adicionalmente, debe compensar a los arrendatarios que se encuentren habilitados para prestar servicios públicos de telecomunicaciones, cuando por causas no atribuibles a éstos, se suspendan los servicios de algún circuito, salvo en los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor siempre que el arrendador hubiera actuado diligentemente.

38.2. Las interrupciones son contabilizadas en forma acumulativa, por mes calendario.

38.3. En los casos de intermitencia de algún circuito, las interrupciones se computan desde el inicio y fin de cada evento de intermitencia. Las intermitencias de menos de un (1) minuto no se contabilizan para el cálculo de la interrupción.

38.4. En el supuesto que el arrendador brinde medios de transmisión alternativos que permitan a los arrendatarios continuar gozando del servicio de todos los circuitos arrendados bajo las mismas condiciones técnicas y sin costo adicional alguno, la compensación se calcula desde el momento en que se inició la interrupción hasta que los medios alternativos se encuentren completamente operativos.

38.5. Para el cálculo del monto de la compensación por circuito arrendado en caso de interrupción en el servicio, por cada circuito, se utiliza la siguiente formula:

$$\text{Compensación (T, t)} = \frac{T \times R}{30 \times 24 \times 60} \times t \times (1 + i)^t + (5\% \times T)$$

Donde:

T: Tarifa mensual del circuito (sin considerar IGV).

R: Factor que refleja la magnitud de los ingresos no percibidos al no contar con el circuito. De acuerdo con los cálculos realizados, este factor tomaría un valor de 7.37499.

Artículo 51.- Compensación en caso de interrupción

51.1. El arrendador tiene la obligación de devolver el monto facturado durante el periodo de la interrupción. Adicionalmente, compensa a los arrendatarios que se encuentren habilitados para prestar servicios públicos de telecomunicaciones, cuando por causas no atribuibles a éstos, se suspendan los servicios de algún circuito, salvo en los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor siempre que el arrendador hubiera actuado diligentemente.

51.2. Las interrupciones son contabilizadas en forma acumulativa, por mes calendario.

51.3. En los casos de intermitencia de algún circuito, las interrupciones se computan desde el inicio y fin de cada evento de intermitencia. Las intermitencias de menos de un (1) minuto no se contabilizan para el cálculo de la interrupción.

51.4. En el supuesto que el arrendador brinde medios de transmisión alternativos que permitan a los arrendatarios continuar gozando del servicio de todos los circuitos arrendados bajo las mismas condiciones técnicas y sin costo adicional alguno, la compensación se calcula desde el momento en que se inició la interrupción hasta que los medios alternativos se encuentren completamente operativos.

51.5. Para el cálculo del monto de la compensación por circuito arrendado en caso de interrupción en el servicio, por cada circuito, se utiliza la siguiente formula:

$$\text{Compensación (T, t)} = \frac{T \times R}{30 \times 24 \times 60} \times t \times (1 + i)^t + (5\% \times T)$$

Donde:

T: Tarifa mensual del circuito (sin considerar IGV).

R: Factor que refleja la magnitud de los ingresos no percibidos al no contar con el circuito. De acuerdo con los cálculos realizados, este factor tomaría un valor de 7.37499.



t: Tiempo de duración de la interrupción del servicio, medido en minutos. En caso de fracción, se redondea hacia arriba. Se contabiliza a partir del primer minuto de interrupción, una vez superado el mínimo valor de indisponibilidad establecido en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) del contrato firmado entre el Arrendador y el Arrendatario.

i: Tasa de recarga adicional por minuto de interrupción. Se propone una tasa de 3% por hora, equivalente a una tasa "i" de 0.049277% por minuto.

$$i = (1 + 3\%)^{\frac{1}{60}} - 1 = 0.049277\%$$

38.6. La fórmula de compensación aplica una vez que se supera el mínimo valor de indisponibilidad establecido en SLA del contrato firmado entre el Arrendador y el Arrendatario.

38.7. La empresa arrendadora debe realizar una devolución al arrendatario, correspondiente a la proporción de la facturación mensual correspondiente al periodo en que el servicio no estuvo disponible. En este sentido, el pago total hecho por el arrendador al arrendatario es:

$$\text{Pago total} = \text{Devolución} + \text{Compensación}$$

38.8. En todos los casos en que el servicio sea interrumpido, sin perjuicio del derecho a la compensación a que se refiere el presente artículo, el arrendador debe descontar de la tarifa que se cobre finalmente al arrendatario el monto proporcional correspondiente al tiempo que duró la suspensión o interrupción, luego de transcurrido el tiempo permitido que corresponde al mínimo valor de indisponibilidad establecido en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA). Dicho descuento debe efectuarse incluso si la interrupción se debe acaso fortuito o fuerza mayor.

38.9. Cuando la avería haya sido producida por causas atribuibles a los arrendatarios y ello genere daño de cualquier índole en perjuicio del arrendador, éste puede exigir en la vía correspondiente, la indemnización por daños y perjuicios.

38.10 El arrendador y el arrendatario se encuentran obligados a poner a disposición de Osiptel los medios probatorios que hayan actuado para verificar en qué momento se produjo la falla y la responsabilidad de su ocurrencia.

38.11. Sin perjuicio de lo establecido en el numeral 38.1, los arrendatarios que consideren que el monto compensatorio establecido no cumple con resarcir

t: Tiempo de duración de la interrupción del servicio, medido en minutos. En caso de fracción, se redondea hacia arriba. Se contabiliza a partir del primer minuto de interrupción, una vez superado el mínimo valor de indisponibilidad establecido en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) del contrato firmado entre el Arrendador y el Arrendatario.

i: Tasa de recarga adicional por minuto de interrupción. Se propone una tasa de 3% por hora, equivalente a una tasa "i" de 0.049277% por minuto.

$$i = (1 + 3\%)^{\frac{1}{60}} - 1 = 0.049277\%$$

51.6. La fórmula de compensación aplica una vez que se supera el mínimo valor de indisponibilidad establecido en SLA del contrato firmado entre el Arrendador y el Arrendatario.

51.7. La empresa arrendadora realiza una devolución al arrendatario, correspondiente a la proporción de la facturación mensual correspondiente al periodo en que el servicio no estuvo disponible. En este sentido, el pago total hecho por el arrendador al arrendatario es:

$$\text{Pago total} = \text{Devolución} + \text{Compensación}$$

51.8. En todos los casos en que el servicio sea interrumpido, sin perjuicio del derecho a la compensación a que se refiere el presente artículo, el arrendador descuenta de la tarifa que se cobre finalmente al arrendatario el monto proporcional correspondiente al tiempo que duró la suspensión o interrupción, luego de transcurrido el tiempo permitido que corresponde al mínimo valor de indisponibilidad establecido en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA). Dicho descuento se efectúa incluso si la interrupción se debe acaso fortuito o fuerza mayor.

51.9. Cuando la avería haya sido producida por causas atribuibles a los arrendatarios y ello genere daño de cualquier índole en perjuicio del arrendador, éste puede exigir en la vía correspondiente, la indemnización por daños y perjuicios.

51.10. El arrendador y el arrendatario se encuentran obligados a poner a disposición de Osiptel los medios probatorios que hayan actuado para verificar en qué momento se produjo la falla y la responsabilidad de su ocurrencia.



debida e integralmente el daño ocasionado por la interrupción o suspensión, tienen expedita la vía pertinente para exigir el resarcimiento del daño ulterior que corresponda.

38.12. Los demás arrendatarios tienen expedita la vía judicial para exigir la indemnización o compensación que corresponda por los daños y perjuicios que pudieran haber sufrido.

38.13. La carga de la prueba respecto del cumplimiento de las características contratadas corresponde al arrendador.

51.11. Sin perjuicio de lo establecido en el numeral 51.1, los arrendatarios que consideren que el monto compensatorio establecido no cumple con resarcir debida e integralmente el daño ocasionado por la interrupción o suspensión, tienen expedita la vía pertinente para exigir el resarcimiento del daño ulterior que corresponda.

51.12. Los demás arrendatarios tienen expedita la vía judicial para exigir la indemnización o compensación que corresponda por los daños y perjuicios que pudieran haber sufrido.

51.13. La carga de la prueba respecto del cumplimiento de las características contratadas corresponde al arrendador.





COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p>Telefónica</p> <p>La empresa solicita actualizar la fórmula del monto de la compensación por circuito arrendado en caso de interrupción en el servicio por cada circuito. Asimismo, indica que las intermitencias en los circuitos, no debería estar sujetas a la aplicación de devoluciones ni de compensaciones. Adicionalmente, considera que se deberían establecer criterios uniformes de compensación.</p> <p>Por otra parte, argumenta que existe un riesgo de que algunos clientes vean una oportunidad en la normativa vigente de hacer negocio a expensas de otros operadores. Por ejemplo, puede darse el escenario de que un cliente al cual se le está arrendando un(os) circuito(s), clasifique todas las interrupciones como imputables a Telefónica y por consiguiente presente un reclamo a Telefónica. Esta situación obligaría a Telefónica a compensar a dicho cliente. En caso esta situación se repita todos los meses, se le tendría que compensar todos los meses, por lo que, este tipo de escenario debería ser monitoreado por el regulador.</p> <p>Finalmente, la empresa operadora sugiere que el regulador defina con más precisión el concepto de averías imputables y no imputables a la empresa de telecomunicaciones, esto con el objetivo de que todas las partes involucradas estén de acuerdo con la decisión de cada una de las partes al efectuar la compensación respectiva.</p>	<p>Con relación a este comentario corresponde señalar que, las disposiciones sobre el arrendamiento de circuitos forman parte de la evaluación de la regulación diferenciada entre abonados residenciales y corporativos, la cual, se encuentra en desarrollo de acuerdo con la agenda regulatoria del Osiptel. En tal sentido, la solicitud planteada por la empresa operadora, excede el alcance del presente proyecto normativo.</p>
CAPÍTULO X: RÉGIMEN DE INFRACCIONES	
ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
TÍTULO X: RÉGIMEN DE INFRACCIONES	CAPÍTULO X: RÉGIMEN DE INFRACCIONES
Artículo 39.- Régimen de Infracciones	

Constituyen infracciones sancionables las siguientes conductas:

Ítem	INFRACCIÓN
1	La empresa operadora que incumpla con el valor objetivo del indicador CVM, del servicio de acceso a Internet fijo o de acceso a Internet móvil que califican como banda ancha (numeral 4.1.1 del artículo 4 del presente reglamento).
2	La empresa operadora que incumpla con el valor objetivo del indicador CVM, servicios de acceso a Internet fijo o de acceso a Internet móvil que no califican como banda ancha (numeral 4.1.2 del artículo 4 del presente reglamento).
3	La empresa operadora que incumpla con el valor objetivo del indicador ASIMETRIA para el servicio de acceso a Internet fijo o de acceso a Internet móvil que califiquen como banda ancha (numeral 4.2 del artículo 4 del presente reglamento).
4	En caso el Osiptel determine que un evento crítico es de responsabilidad de la empresa operadora (numeral 8.1 del artículo 8 del presente reglamento).
5	La empresa operadora que no conserve la información que sustente los valores de los indicadores de calidad y de disponibilidad durante el periodo señalado en el artículo 16 del presente reglamento.
6	La empresa operadora que, en el caso de un evento crítico de interrupción de servicio, no envíe información preliminar del evento que esta o el Osiptel haya considerado como potencialmente crítico, en un plazo máximo de (2) horas desde el inicio del evento, respecto de: i) fecha/hora de inicio, ii) servicios afectados, iii) posible causa de la interrupción y iv) zonas afectadas (departamentos, provincias, distritos, centros

Artículo 52.- Régimen de Infracciones

Constituyen infracciones sancionables las siguientes conductas:

ÍTEM	CONDUCTA TIPIFICADA COMO INFRACCIÓN
1	La empresa operadora que incumpla con el valor objetivo del indicador CVM _{BA} y/o CVM _{NBA} , en los términos establecidos en el artículo 7.
2	La empresa operadora que incumpla con el valor objetivo del indicador ASIMETRIA en los términos establecidos en el artículo 8.
3	En caso el Osiptel determine que un evento crítico es de responsabilidad de la empresa operadora en los términos establecidos en los numerales 16.1 y 16.2 del artículo 16.
4	La empresa operadora que no brinde al Osiptel acceso permanente al sistema de gestión de red y/o acceso al sistema de simulación de cobertura (telefonía móvil, acceso a Internet móvil o acceso a Internet fijo inalámbrico) señalado en el artículo 21.
5	La empresa operadora que no conserve la información que sustente los valores de los indicadores de calidad y de disponibilidad durante el periodo señalado en el artículo 25.
6	La empresa operadora que no cumple con la prestación del servicio de manera continua e ininterrumpida, sujetándose a lo establecido en el artículo 27.
7	La empresa operadora que no reporte al Osiptel las interrupciones masivas y/o eventos críticos, en los plazos establecidos en el numeral 29.1 del artículo 29, independientemente de la causa que lo origine.
8	La empresa operadora que no comunique a los abonados, dentro de los plazos establecidos sobre los trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas, así como de mantenimientos correctivos de emergencia, a través de mecanismos idóneos y que dejen constancia de su recepción, conforme a lo establecido en el artículo 30.
9	La empresa operadora que no comunique al Osiptel, dentro los plazos establecidos, los trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas, así como de mantenimientos correctivos de emergencia; o que no comunique la interrupción del servicio





	poblados). Numeral 18.3 del artículo 18 del presente reglamento.			derivado de los trabajos realizados, en los plazos establecidos en el artículo 30.
7	La empresa operadora que no comunique al Osiptel las interrupciones masivas en los plazos establecidos en el numeral 19.1 del artículo 19, a través del SISREP (numeral 19.1 del artículo 19).		10	La empresa operadora que no cuente con el registro actualizado de interrupciones, suspensiones y cortes del servicio, independientemente de la causa que las haya originado, en el que consigne como mínimo la información a la que hace referencia el numeral 32.1. del artículo 32.
8	La empresa operadora que requiera realizar trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas en su infraestructura que interrumpan los servicios que brinda, y no cumpla con: (i) comunicar esta situación a cada uno de los abonados afectados mediante el uso de mecanismos documentados e idóneos y a Osiptel, a través del SISREP, con una anticipación no menor de dos (2) días calendario, adoptando las medidas necesarias para asegurar la continuidad del servicio, y/o (ii) informar al Osiptel, a través del SISREP, el periodo de duración de la interrupción del servicio derivado de los trabajos realizados, en un plazo no mayor a un (1) día hábil, luego de culminado el trabajo de mantenimiento o mejoras tecnológicas (numeral 20.1 del artículo 20).		11	La empresa operadora que efectúe cobros correspondientes al periodo de duración de la interrupción de servicios públicos de telecomunicaciones, servicios suplementarios o adicionales, tal como señala el artículo 33.
9	La empresa operadora que requiera realizar un mantenimiento correctivo de emergencia no previsto, y no cumpla con informar a cada uno de los abonados afectados, mediante el uso de mecanismos documentados e idóneos, acerca de esta situación, y/o no comunique el hecho al Osiptel, a través del SISREP, dentro del día hábil siguiente de iniciado el mantenimiento, y/o acredite, a través del SISREP, dicho mantenimiento dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes de efectuada dicha comunicación (numerales 20.3 del artículo 20).		12	La empresa operadora que no devuelva a más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior, o en caso no sea posible la devolución a través del recibo de servicio, en el plazo de dos (2) meses, contados desde la fecha de reporte de la interrupción, conforme establece el artículo 33.
10	La empresa operadora que no cumpla con publicar en la página principal de su página web de Internet, un aviso informando al público en general la ocurrencia de los trabajos de mantenimiento que conlleven a la interrupción de los servicios		13	La empresa operadora que, una vez restituido el servicio, no permita que el abonado o usuario pueda continuar utilizando el saldo del crédito que le corresponda, inclusive durante el ciclo de facturación inmediato posterior, cuando dicho saldo no ha podido ser consumido en el ciclo de facturación regular debido a la interrupción del servicio, tal como señala el artículo 33.
			14	La empresa operadora que, en el caso de las interrupciones del servicio de acceso a Internet fijo brindado en áreas urbanas, originadas por causas atribuibles a su responsabilidad, no compense al abonado de acuerdo con la regla establecida en el artículo 34.
			15	La empresa operadora que no realice el prorrateo del monto o saldos pendientes de devolución cuando estos correspondan a abonados no identificados, de acuerdo a los criterios o mecanismos establecidos por el Osiptel, tal como establece el artículo 35.
			16	La empresa operadora que bloquee, interfiera, discrimine, restrinja o degrade el acceso a los servicios que ofrece, a toda aquella persona que haya adquirido equipos terminales debidamente homologados y compatibles con su red y tecnología implementada, a un proveedor distinto de la empresa operadora, sea solicitante del servicio o su propio abonado, conforme a lo señalado en el artículo 42.



	que se prestan, durante el período en que dure el trabajo a efectuarse (numeral 20.4 del artículo 20).		
11	La empresa operadora que, en caso de interrupción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor u otras circunstancias fuera de su control: i) no actúe con la diligencia debida, y/o ii) no comunique y/o acredite tales eventos al Osiptel, a través del SISREP, dentro del plazo establecido en sus respectivos contratos de concesión, de ser el caso, o no comunique dichos eventos dentro del día hábil siguiente de producida la causa y no acredite dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes de producida la causa y/o iii) no presente, a través del SISREP, dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes de producida la causa, un cronograma y plan de trabajo a Osiptel para reparar y reponer el servicio, cuando la interrupción supere las setenta y dos (72) horas (numeral 21.1 del artículo 21).	17	La empresa operadora que, cuando la facturación del servicio se encuentre sujeta a un sistema de tasación, cobre al abonado algún tráfico de terceros ajenos a la relación empresa operadora - abonado, mediante fraude u otro tipo de actos ilícitos sobre la red pública de la empresa operadora, en los términos que establece el artículo 43.
12	La empresa operadora que no cuente con un registro de interrupciones, suspensiones y cortes del servicio, independientemente de la causa que las haya originado, en el que consigne como mínimo la información a la que hace referencia el numeral 22.1 del artículo 22.	18	La empresa operadora que, sin el debido sustento, restrinja la prestación del servicio, suspenda parcialmente el mismo, realizando el bloqueo del acceso al servicio de larga distancia, o procediendo a la suspensión de servicios suplementarios u otras facilidades contratadas, sin que ello implique la suspensión total del servicio, conforme a lo señalado en el artículo 43.
13	La empresa operadora que comercialice equipos terminales que tengan alguna restricción de acceso a la red de otro operador, sea de manera directa o a través de terceros (numeral 29.1 del artículo 29).		
14	La empresa operadora que bloquee, interfiera, discrimine, restrinja o degrade el acceso a los servicios que ofrece, a toda aquella persona que haya adquirido equipos terminales debidamente homologados y compatibles con su red y tecnología implementada, a un proveedor distinto de la empresa operadora, sea solicitante del servicio o su propio abonado (numeral 29.2 del artículo 29).		
15	La empresa operadora que no garantice que los equipos terminales adquiridos a un proveedor distinto de la empresa operadora puedan ser utilizados por el abonado con todas las funcionalidades y aplicaciones que han sido habilitadas a los equipos que son comercializados directamente por la empresa		

	operadora, siempre que estos sean compatibles con las bandas de frecuencia y las tecnologías empleadas (numeral 29.3 del artículo 29).		
16	La empresa operadora que, cuando la facturación del servicio se encuentre sujeta a un sistema de tasación, cobre al cliente algún tráfico de terceros ajenos a la relación empresa operadora - cliente, mediante fraude u otro tipo de actos ilícitos sobre la red pública de la empresa operadora (numeral 30.1 del artículo 30).		
17	La empresa operadora que no implemente sistemas o medidas destinadas a impedir fraude u otro tipo de actos ilícitos sobre la red pública de la empresa operadora (numeral 30.1 del artículo 30).		



COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS
COMENTARIOS

POSICIÓN DEL OSIPTEL



Sitra Osiptel

En línea a los comentarios vertidos respecto a los artículos 5.3 (indicador CV) y 7 (indicador TEMT), deben agregarse los ítems de infracciones para el incumplimiento del valor objetivo de los indicadores CV y TEMT.

En particular:

Respecto al numeral 1, para el internet móvil que no califica como banda ancha, que actualmente tiene un número importante de abonados, ¿No tendría indicador exigible?

Respecto al numeral 6, se requiere precisar qué pasaría con los abonados afectados para efectos de las devoluciones y compensaciones.

Respecto a los eventos críticos por interrupciones de servicio, la empresa operadora tiene la obligación de remitir información preliminar sobre: i) fecha/hora de inicio, ii) servicios afectados, iii) posible causa de la interrupción y iv) zonas afectadas (departamentos, provincias, distritos, centros poblados). En tal sentido, se debe definir la metodología que se usará por servicio, para la detección de abonados afectados, dado que si superan los 60 minutos de interrupciones corresponde se realice las devoluciones y las compensaciones en caso no se excluya de responsabilidad de la empresa.

Con respecto a este argumento se debe señalar que los indicadores CV y TEMT son de carácter informativo, por lo tanto, no les corresponde una tipificación de infracción. En tal sentido, se desestima el argumento señalado por el Sitra Osiptel.

De acuerdo con el numeral 7.3 del artículo 7 del proyecto normativo, para el servicio de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil que no califica como banda ancha corresponde la aplicación del indicador de obligatorio cumplimiento de CVM (40%) cuya información correspondiente a su cálculo se detalla en el Anexo 1. Asimismo, la tipificación del incumplimiento de dicho indicador se establece en el ítem 1 del régimen de infracciones. Por lo tanto, se desestima el argumento planteado por el Sitra Osiptel.

Con relación a este argumento, se debe precisar que las reglas de devolución y compensación por interrupción en los servicios públicos de compensaciones se aplican de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 33 y 34 del proyecto normativo. En ese sentido, se desestima el argumento indicado por el Sitra Osiptel.

Con respecto al argumento señalado, se debe reiterar que las reglas de devolución y compensación por interrupción en los servicios públicos de compensaciones se aplican de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 33 y 34 del proyecto normativo.



Viettel

Respecto a las infracciones 1 al 3 (CVM y Asimetría), resultan gravosas para los administrados y que vulnera el enfoque responsivo establecido en el ordenamiento jurídico.

Respecto a las infracciones 7, 8, 9 y 11 (interrupciones), estas obligaciones se encuentran contempladas en el reglamento vigente en donde se señala la obligación de comunicar esta información a OSIPTEL y no se menciona que ello deba hacerse a través del SISREP (tal como si ocurre en el Proyecto Normativo). Esta precisión es en extremo lesivo y constituye una mayor carga regulatoria para los administrados.

Telefónica

La empresa plantea cambios en las infracciones 1-3, 6-7, 11, 17 y 19. Con respecto a la tipificación de las conductas 1-3 precisa que se debe mantener la figura del compromiso de mejora. Con respecto a la tipificación correspondiente al artículo 6 señala que no se encuentra de acuerdo con el umbral establecido, asimismo indica que las conductas 7 y 11 tienen la misma tipificación por lo que una de ellas debe eliminarse. Por su parte, con respecto a la conducta 17, indica que su tipificación es ambigua ya que no define con claridad que se debe entender por medidas destinadas a impedir el fraude. Por último, con respecto a la conducta 19 sugiere la eliminación de este tipo infractor, debido a que ya existe una infracción tipificada por no entrega de información u obstaculización de la acción supervisora.

Se desestima el argumento referido por la empresa operadora ya que la tipificación de los ítems 1 y 2 del régimen sancionador del proyecto normativo muestran correspondencia con las obligaciones de CVM y asimetría establecidas mediante las Leyes N° 31207 y N° 31809 para el servicio de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil. Adicionalmente, se debe precisar que la tipificación establecida resulta acorde con la importancia que los servicios referidos representan para el usuario, en un contexto de era digital en el cual su uso es masivo respecto a los demás servicios públicos de telecomunicaciones.

Se desestima el argumento señalado por la empresa operadora ya que conforme se establece en la Regulación de Calidad vigente y en el numeral 28.2 del artículo 28 del proyecto normativo, para el reporte y acreditación de la interrupción del servicio, la empresa operadora debe emplear el Sistema de Reporte de Interrupciones de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (SISREP). Cabe indicar que las obligaciones y/o infracciones indicadas por Viettel, no fueron materia de modificación en el presente proyecto normativo. Sin perjuicio de ello, se debe señalar que, con la finalidad de mantener la consistencia del régimen de infracciones se eliminó la tipificación del ítem 11 del régimen de infracciones del proyecto normativo en su versión para comentarios.

Con relación al argumento de mantener la figura de compromiso de mejora para la tipificación de las conductas 1 y 2 que se establece en el régimen de infracciones del proyecto normativo, se debe señalar que tal como se indica en el informe sustentatorio del proyecto normativo, la eliminación del mecanismo de compromiso de mejora de la regulación de la calidad vigente tiene como base, en primer lugar, el carácter informativo que se propone para los indicadores de calidad TEMT y CV, los cuales son los únicos que contemplan la aplicación de dicho mecanismo en el Reglamento de Calidad vigente. Así pues, dado que la presente propuesta normativa plantea para dichos indicadores un carácter informativo, el mecanismo de compromiso de mejora queda sin efecto para los mismos.

En segundo lugar, se debe indicar que las Leyes N° 31207 y N° 31809 disponen la obligación del indicador CVM para el servicio de acceso a Internet de banda ancha, y salvaguardan su cumplimiento. En ese sentido, considerando que existe normas de mayor jerarquía que inciden en la exigencia en el cumplimiento de





dicho indicador, por el impacto en el bienestar de los abonados y/o usuarios, no es posible mantener el esquema anterior.

Adicionalmente, corresponde precisar que las Disposiciones Complementarias Transitorias Segunda y Tercera de la Norma Técnica relativa a la implementación del sistema de medición automatizado para la verificación del servicio de acceso a Internet por parte del Osiptel, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 137-2021-CD/OSIPTEL; dejan sin efecto el mecanismo del compromiso de mejora puesto que su aplicación rige hasta la modificación del Reglamento de Calidad, la cual, se está realizando mediante el presente proyecto normativo. Por lo tanto, este último aspecto muestra correspondencia con ordenamiento legal vigente.

Con respecto a la conducta 6, en consistencia con las disposiciones de interrupción del servicio, las cuales fueron trasladadas mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL al Reglamento de Calidad vigente, se considera apropiado suprimir su tipificación.

En relación a que las conductas 7 y 11, tienen la misma tipificación se debe señalar que ello es incorrecto toda vez que la conducta 7 se refiere al reporte de interrupciones en el SISREP según los plazos establecidos en el numeral 29.1 del artículo 29 del proyecto normativo, mientras que la conducta 11 comprende el caso específico de una interrupción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor u otras circunstancias fuera de su control. Sin perjuicio de ello, se debe señalar que, con la finalidad de mantener la consistencia del régimen de infracciones se eliminó la tipificación del ítem 11 del proyecto normativo en su versión para comentarios. Similar tratamiento también se realizó para el ítem 17 del régimen sancionador del proyecto normativo en su versión para comentarios.

Por último, con respecto a la conducta 19 (ahora 4) se debe precisar que la misma fue establecida en el Reglamento de Calidad vigente mediante Resolución de Consejo Directivo N° 151-2023-CD/OSIPTEL, por lo que, su aplicación ya es de amplio conocimiento por parte de las empresas operadoras.

En tal sentido, corresponde desestimar los argumentos señalados por la empresa operadora con respecto a la tipificación de las conductas 1-3 (ahora 1-2), 7 y 19 (ahora 4), respectivamente. No obstante, para la conducta 6 se suprime su tipificación en consistencia con las disposiciones de interrupción del servicio, las cuales fueron trasladadas mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL al Reglamento de Calidad vigente. Asimismo, con la finalidad

	de mantener la consistencia del régimen de infracciones se eliminó la tipificación del ítem 11 y 17 del proyecto normativo en su versión para comentarios.
DISPOSICIÓN TRANSITORIA	
ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
Primera.- Texto de acuerdo con la Resolución de Consejo Directivo N° 050-2024-CD/OSIPTEL.	Primera.- Se elimina.
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL



Telefónica

En el Perú quedó zanjada la discusión de la aplicación de la norma en el tiempo, por lo que, de acuerdo a la teoría de los hechos cumplidos, se proscriben el efecto retroactivo y ultractivo de la norma, con excepción de normas de naturaleza penal o de imposición de gravámenes, las cuales pueden aplicarse de manera retroactiva. En ese sentido, la redacción propuesta, no es compatible con la teoría de los hechos cumplidos, porque extiende la vigencia de la norma derogada para situaciones que deben ser evaluadas a la luz de los efectos de la nueva norma de calidad de los servicios. Por lo tanto, de mantenerse esta propuesta, esta disposición nacería con un vicio de invalidez que, ante cualquier acción legal que interponga cualquier persona, natural o jurídica, devendría en inaplicable. La aplicación de la norma debe ser inmediata.

Con relación a los argumentos señalados por Telefónica y Viettel, corresponde indicar que, el artículo 109 de la Constitución Política del Perú, establece que la Ley es obligatoria desde el día siguiente de su publicación en el Diario oficial, salvo disposición contraria de la misma ley que posterga su vigencia en todo o en parte¹².

Precisamente, la Primera Disposición Transitoria al prever que los procedimientos de supervisión que se encuentren en curso o se inicien hasta los seis (6) meses posteriores a la aprobación del reglamento final (nuevo Reglamento de Calidad) se sujetan a los criterios establecidos en el Reglamento de Calidad vigente (Reglamento de Calidad aprobado mediante Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTEL), según corresponda, buscaba establecer una postergación de la vigencia de la nueva norma.

Cabe resaltar que la *vacatio legis* o suspensión temporal de la entrada en vigencia, no es algo que se encuentre proscribido por la Constitución, por el contrario, esta permite que los agentes involucrados en el cumplimiento de la nueva norma, adapten y preparen sus procesos y actividades, con la finalidad de que la entrada en vigencia inmediata no genere perjuicios a sus intereses.

Así, en el presente caso, el contar con una *vacatio legis* contribuye a que: (i) las empresas operadoras adopten las medidas correspondientes para dar cumplimiento a las nuevas obligaciones, (ii) los abonados y/o usuarios conozcan sobre la nueva norma y tomen conocimiento de los valores de referencia de los indicadores de calidad que les permitan comparar la calidad del servicio brindado por las empresas operadoras y (iii) el regulador apruebe los procedimientos de supervisión necesarios y adopte acciones de provisión para las futuras labores de supervisión y fiscalización.

Sin perjuicio de lo antes mencionado, se advierte también que la Primera Disposición Complementaria hace referencia a una vigencia postergada de cuatro (4) meses de las disposiciones contenidas en los artículos 4 y 8 vinculados a los indicadores de calidad de red y de disponibilidad de obligatorio cumplimiento, estableciendo que durante dicho periodo se aplican los indicadores de calidad previstos en el artículo 6 y numeral 8.2 del artículo 8 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 123- 2014-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.





¹² **“Vigencia y obligatoriedad de la Ley**

Artículo 109.- La ley es obligatoria desde el día siguiente de su publicación en el diario oficial, salvo disposición contraria de la misma ley que posterga su vigencia en todo o en parte.”



Viettel

Esta disposición resulta poco práctica y confusa dado que es posible que los seis meses posteriores a la aprobación de la Norma Final venzan en el intermedio de algún periodo de evaluación, por lo que se propone que la aplicación los indicadores se de en un determinado periodo de supervisión.

El proyecto contiene disposiciones genéricas, así como la ausencia de procedimientos de supervisión que deberán efectuar tanto OSIPTEL como las empresas operadoras lo cual resta predictibilidad y seguridad jurídica a los administrados; hecho que resulta más grave si el OSIPTEL sanciona como infracción el no cumplimiento de la obligación de reporte.

Por lo que se sugiere que el OSIPTEL considere la aplicación de una marcha blanca en la cual no se haga uso de la facultad sancionadora.

En tal sentido, se advierte una inconsistencia en lo dispuesto en la Primera Disposición Transitoria y la Primera Disposición Complementaria, **por lo que se procede a suprimir del proyecto normativo la Primera Disposición Transitoria y la Primera Disposición Complementaria Final publicadas en su versión para comentarios.**

Por lo tanto, todo aquello vinculado a la aplicación de la norma en el tiempo, se encuentra contenido en la Primera Disposición Complementaria Final y Segunda Disposición Complementaria Transitoria del proyecto normativo.

De modo particular, la primera disposición señalada establece que, las disposiciones del proyecto normativo entran en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano, con excepción de las obligaciones y tipificaciones relacionadas a los indicadores obligatorios de calidad de red y de disponibilidad (Cumplimiento de Velocidad Mínima, Asimetría y Evento Crítico), cuya entrada en vigencia es a partir del 1 de enero de 2025. Ello con la finalidad de que se emitan los procedimientos de fiscalización y medición correspondientes.

Asimismo, la segunda disposición referida, establece que para las mediciones de los indicadores informativos y la fiscalización de los indicadores obligatorios que establece el proyecto normativo, el Osiptel se rige por los criterios técnicos contenidos en los procedimientos de fiscalización aprobados mediante Resolución N° 192-2023-CD/OSIPTEL, o normas que los modifiquen o sustituyan.

Por lo tanto, la propuesta normativa establece disposiciones que garantizan la predictibilidad y uniformidad en la normativa aplicable a las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Entel

Se requiere mayor claridad en cuanto a la transición hacia un nuevo régimen de calidad, ya que la coexistencia de disposiciones antiguas y nuevas puede generar incertidumbre operativa y dificultades en la planificación de actividades.

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO

Segunda.- Las empresas operadoras que cuenten con 5 000 abonados o más, que brinden el servicio de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil, deben poner a disposición de sus usuarios, las herramientas de medición Web general y vía aplicativos para smartphones/tablets. Estas herramientas de medición deben permitir realizar mediciones TTD (tasa de transferencia de datos), así como los parámetros del servicio TPP, L y VL, hasta la entrada en operación del sistema automatizado de medición de Internet aprobado mediante la Resolución N° 137-2021-CD/OSIPTEL, y sus modificatorias.

Disposiciones Complementarias Finales

Segunda.- Las empresas operadoras que cuenten con 5 000 o más abonados, que brinden el servicio de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil, ponen a disposición de sus usuarios, las herramientas de medición web general y vía aplicativos para smartphones/tablets. Estas herramientas de medición permiten realizar mediciones TTD (tasa de transferencia de datos), así como los parámetros del servicio TPP, L y VL. Dicha obligación deberá ser cumplida por cada empresa operadora hasta su conexión a la fase de operación del sistema automatizado de medición de Internet, aprobado mediante la Resolución N° 137-2021-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS

POSICIÓN DEL OSIPTEL



Viettel

La empresa exhorta al Osiptel que, en aras de dotar predictibilidad y seguridad jurídica, establezca un instructivo técnico, guía técnica o lineamientos en los cuáles se señale de manera detallada y precisa los procedimientos de supervisión de cada uno de los indicadores ya sean obligatorios o informativos.

Con relación al argumento señalado por Viettel, se debe reiterar que en el proyecto normativo final se suprime la Primera Disposición Transitoria y la Primera Disposición Complementaria Final. Ello debido a que como se señaló previamente todo aquello vinculado a la aplicación de la norma en el tiempo, se encuentra contenido en la Primera Disposición Complementaria Final y Segunda Disposición Complementaria Transitoria.

De modo particular, la primera disposición señalada establece que, las disposiciones del proyecto normativo entran en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano, con excepción de las obligaciones y tipificaciones relacionadas a los indicadores obligatorios de calidad de red y de disponibilidad (Cumplimiento de Velocidad Mínima, Asimetría y Evento Crítico), cuya entrada en vigencia es a partir del 1 de enero de 2025. Ello con la finalidad de que se emitan los procedimientos de fiscalización y medición correspondientes, cuya aprobación se realizará a los 120 días calendario a partir del día siguiente de la entrada en vigencia del Reglamento de Calidad.

Asimismo, la segunda disposición referida, establece que para las mediciones de los indicadores informativos y la fiscalización de los indicadores obligatorios que establece el proyecto normativo, el Osiptel se rige por los criterios técnicos contenidos en los procedimientos de fiscalización aprobados mediante Resolución N° 192-2023-CD/OSIPTEL, o normas que los modifiquen o sustituyan.

Sin perjuicio de lo anterior, con relación a la Segunda Disposición Complementaria Final del proyecto normativo corresponde indicar que su vigencia culminará únicamente para aquellas empresas operadoras del servicio de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil que implementen efectivamente el sistema automatizado de medición de Internet aprobado mediante la Resolución N° 137-2021-CD/OSIPTEL, y sus modificatorias.

No obstante, para aquellas empresas que no se implemente dicho sistema de medición, prevalecerá dicha disposición normativa, toda vez que las herramientas de medición Web general y vía aplicativos para smartphones/tablets permiten realizar mediciones TTD (tasa de transferencia de datos), así como de los parámetros del servicio TPP, L y VL, los cuales son relevantes para efectos de la función supervisora del Osiptel y seguimiento de la



	<p>calidad del servicio de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil, respectivamente.</p> <p>En tal sentido, la propuesta normativa establece disposiciones que garantizan la predictibilidad y uniformidad de la normativa aplicable a las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones.</p>
DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL	
ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
Primera.- Texto de acuerdo con la Resolución de Consejo Directivo N° 050-2024-CD/OSIPTEL.	Primera.- Se elimina.
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL



Telefónica

La redacción deja un vacío normativo ya que la norma no puede demorar su regulación por ningún periodo de tiempo adicional. La derogación de las disposiciones relacionadas al indicador CVM debe ser inmediata, de conformidad con la Ley N°31809, puesto que el 28 de agosto de 2023 se venció el plazo que tenía el OSIPTEL para adecuar el actual Reglamento de Calidad vigente, así desde el 29 de agosto de 2023, el OSIPTEL no puede realizar ninguna medición de internet, fijo ni móvil, debido a que, sus criterios de medición ya han sido relevados por lo señalado en la Ley 31809. Por lo que: a) si aplica los criterios de medición por un periodo de 4 meses adicionales serán inválidas por contravenir a la Ley; y b) si el OSIPTEL aplica los actuales parámetros de medición de internet, estaría vulnerando su competencia y la legalidad, ya que, dicha actitud sería contraria al ordenamiento jurídico.

Se propone la siguiente redacción alternativa para la disposición propuesta:

El presente Reglamento de Calidad entra en vigencia al día siguiente de su publicación, quedando derogada la Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, salvo aquellas disposiciones relacionadas a los indicadores de calidad de red y de disponibilidad de obligatorio cumplimiento contenidos en los artículos 4.2 y 8 del presente reglamento, las cuales entran en vigencia a los 4 meses de su publicación.

Durante dicho periodo, se aplican los indicadores de calidad previstos en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL.

Con relación a los argumentos de Telefónica y Entel, se debe reiterar que en el proyecto normativo se suprime la Primera Disposición Transitoria y la Primera Disposición Complementaria Final. Ello debido a que como se señaló previamente todo aquello vinculado a la aplicación de la norma en el tiempo, se encuentra contenido en la Primera Disposición Complementaria Final y Segunda Disposición Complementaria Transitoria.

De modo particular, la primera disposición señalada establece que, las disposiciones del proyecto normativo entran en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano, con excepción de las obligaciones y tipificaciones relacionadas a los indicadores obligatorios de calidad de red y de disponibilidad (Cumplimiento de Velocidad Mínima, Asimetría y Evento Crítico), cuya entrada en vigencia es a partir del 1 de enero de 2025. Ello con la finalidad de que se emitan los procedimientos de fiscalización y medición correspondientes.

Asimismo, la segunda disposición referida, establece que para las mediciones de los indicadores informativos y la fiscalización de los indicadores obligatorios que establece el proyecto normativo, el Osipitel se rige por los criterios técnicos contenidos en los procedimientos de fiscalización aprobados mediante Resolución N° 192-2023-CD/OSIPTEL, o normas que los modifiquen o sustituyan.

Por lo tanto, se desestiman los argumentos señalados por Telefónica y Entel, toda vez que, la propuesta normativa final establece disposiciones que garantizan la predictibilidad y uniformidad de la normativa aplicable a las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones.



<p>Entel</p> <p>Es preferible realizar un cambio a un nuevo régimen considerando un periodo de adaptación de más de 4 meses de plazo, y que este periodo debe no ser sancionable durante la fase de adaptación.</p>	
<p align="center">ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS</p>	<p align="center">VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO</p>
<p>Segunda.- Se consideran áreas urbanas y rurales todas aquellas que se encuentren calificadas como tales en el Directorio institucional de centros poblados que aprueba el Osiptel, el cual puede ser modificado y comunicado a las empresas operadoras.</p> <p>La modificación por el Osiptel de dicho Directorio, una vez notificada a la empresa operadora, la obliga a considerarlo en el siguiente periodo de evaluación.</p>	<p align="center">Disposiciones Complementarias Transitorias</p> <p>Primera.- Los centros poblados a ser considerados en el presente Reglamento son aquellos que se encuentren en el Directorio Institucional de Centros Poblados aprobado por el Osiptel, salvo que otra norma con rango superior establezca lo contrario.</p>
<p align="center">COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS</p>	
<p align="center">NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS</p>	<p align="center">POSICIÓN DEL OSIPTEL</p>



Sitra Osiptel

No significan lo mismo áreas rurales o centros poblados rurales, lo cual puede generar problemas en la aplicación e interpretación de la norma. Los centros poblados que forman parte del Directorio Institucional del Osiptel - DI y con UBIGEO son categorizados como urbanos o rurales. Por ello el proyecto debe modificar el término área por centro poblado.

Con respecto a los argumentos señalados por el Sitra Osiptel y el MTC, se debe indicar que el Directorio Institucional de Centros Poblados del Osiptel vigente considera la clasificación de centros poblados en áreas urbanas y rurales del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) – entidad encargada de clasificar los centros poblados-, la cual, se realiza en base a criterios cuantitativos que consideran el número de viviendas agrupadas, la cantidad de habitantes y si el centro poblado es o no capital de distrito.

Asimismo, se consideran los criterios establecidos para la identificación de las áreas rurales y de preferente interés social dispuestos mediante el Decreto Supremo N° 024-2008-MTC, correspondiente al “Marco Normativo General para la promoción del desarrollo de los servicios públicos de telecomunicaciones de áreas rurales y lugares de preferente interés social”. En tal sentido, el Osiptel sigue las disposiciones normativas sectoriales que establecen los criterios para definir un área como urbana y rural, siendo los centros poblados urbanos o rurales según el área al que pertenezcan.

De otra parte, con relación al argumento de Gilat, se debe precisar que en el marco de sus competencias corresponde al Pronatel definir las áreas rurales y los lugares de preferente interés social que se encuentren dentro del alcance de sus proyectos. En ese sentido, en tanto el Pronatel no define y/o clasifica a un centro poblado como rural o lugar de preferente interés social, la disposición de que se encuentre o no dentro del alcance de sus proyectos, no está relacionado a ninguna de las obligaciones del presente reglamento, con lo cual la incorporación propuesta por la empresa operadora, no es necesaria.

Sin perjuicio de lo expuesto en los dos párrafos previos, se debe señalar que en el marco del Proyecto de Reglamento de la Ley N° 31809¹³, Ley para el fomento de un Perú Conectado se establece que, la clasificación de los centros poblados y la definición de las áreas rurales y los lugares de preferente interés social, estará a cargo de la “Comisión encargada de emitir informes técnicos y recomendaciones para la aprobación del Listado Oficial de Centros Poblados” (en adelante, Comisión de Centros Poblados). Tal como se indica en el Proyecto de Reglamento de la referida Ley, dicha Comisión estará constituida por el Instituto Nacional de estadística e Informática (INEI), Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), Programa Nacional de Telecomunicaciones (Pronatel) y el Osiptel.





¹³ Resolución Ministerial N° 170-2024-MTC/01.03.

Gilat

Dentro del directorio de centros poblados del OSIPTEL se debe considerar como rurales, los centros poblados que forman parte de localidades beneficiarias de los proyectos del PRONATEL.

MTC

Se sugiere que en el listado de centros poblados del Directorio del Osipitel considere las normativas vigentes del sector, dentro de las cuales se tiene al Decreto Supremo N° 024-2008-MTC el cual define al área rural, así como, la Ley N° 31809, Ley para el fomento de un Perú conectado, la cual designa al MTC como la entidad responsable de la identificación de las zonas rurales y de prioritario interés social beneficiarias (literal c del artículo 3).

Así pues, el presente proyecto normativo con la finalidad de dotar de predictibilidad a la aplicación de la normativa, para efectos de la clasificación de los centros poblados urbanos y rurales considerará el Directorio Institucional de Centros Poblados del Osipitel, hasta la entrada en vigencia del listado oficial de centros poblados urbanos y rurales que será aprobado por la Comisión de Centros Poblados.

Sin perjuicio de lo anterior, considerando que a la fecha no se ha concretado el Reglamento de la Ley N° 31809, en el proyecto normativo se modificó la Segunda Disposición Complementaria Final (Ahora Primera Disposición Complementaria Transitoria) conforme al siguiente texto:

“Primera.- Los centros poblados a ser considerados en el presente Reglamento son aquellos que se encuentren en el Directorio Institucional de Centros Poblados aprobado por el Osipitel, salvo que otra norma con rango superior establezca lo contrario”.

En ese sentido, la propuesta normativa final establece disposiciones que garantizan la predictibilidad y uniformidad de la normativa aplicable a las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones.



ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
ANEXO N° 1: INDICADORES OBLIGATORIOS De acuerdo con la Resolución de Consejo Directivo N° 050-2024-CD/OSIPTEL.	ANEXO N° 1: INDICADORES OBLIGATORIOS Se mantiene.
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL



Sitra Osiptel

Las fórmulas de los indicadores CV y TEMT deberían mantenerse a nivel de CC.PP.

Se considera que los centros de mensajería SMSC de las empresas operadoras deben proporcionar el tiempo promedio de los mensajes entregados por día y con un porcentaje del 95% de mensajes cursados y entregados.

El evento crítico debe reformularse en base a lo comentado. Los indicadores deben ser calculados en las horas cargadas, para que los valores obtenidos sean los que realmente percibe la población como Calidad de Servicio.

Telefónica

Se sugiere tener en consideración todos y cada uno de los comentarios que hemos señalado en la sección de comentarios específicos de nuestra carta.

Con respecto a este comentario se debe precisar que los indicadores CV y TEMT tienen carácter informativo. Así pues, con la finalidad de optimizar la carga regulatoria del sector, el proyecto normativo establece como ámbito de evaluación de estos indicadores el nivel departamental. En tal sentido, se desestima el comentario señalado por el Sitra Osiptel.

Respecto a este comentario, en primer lugar, corresponde señalar que el indicador establecido para el servicio SMS, es TEMT cuyo carácter es informativo dada la naturaleza del mercado del servicio móvil y los avances tecnológicos del sector de telecomunicaciones. Asimismo, el proyecto normativo establece como parámetros de valor referencial y periodicidad de seguimiento del indicador, aquellos consignados en la regulación de la calidad vigente. Ello en correspondencia al carácter informativo del indicador y que bajo dichos parámetros se ha venido realizando el procedimiento de evaluación del indicador, el cual, ahora es objetivo de seguimiento por parte del regulador para efectos informativos del usuario.

En segundo lugar, se debe precisar que el umbral del 95% que refiere el Sitra Osiptel, corresponde al indicador de Proporción de Mensajes de Texto (PMTR), el cual, ha sido eliminado en el marco del presente proyecto normativo, toda vez que para efectos informativos de la calidad del servicio de mensajes de texto (SMS) se considera más apropiado al indicador TEMT.

Respecto al comentario señalado por el Sitra Osiptel se debe indicar que los aspectos metodológicos de los indicadores de calidad de red y de disponibilidad obligatorios e informativos, corresponden ser abordados en los procedimientos de fiscalización y medición correspondientes, cuya emisión se encuentra prevista a la entrada de vigencia del presente proyecto normativo. Por lo tanto, lo comentado por la empresa operadora excede el alcance del presente proyecto normativo.

Con relación al comentario expuesto por la empresa operadora corresponde indicar que a través de la presente matriz de comentarios se ha brindado la respuesta correspondiente a cada uno de los comentarios señalados por la empresa operadora en el marco del proceso de emisión normativa del presente proyecto normativo.



Entel

Es pertinente contar con mayor claridad y modificaciones específicas para asegurar que la medición refleje adecuadamente el desempeño de las tecnologías más avanzadas, por lo que se propone que las evaluaciones del indicador CVM se realicen solo para tecnologías 4G y superiores, considerando la evolución natural de las redes móviles.

Asimismo, se observa que el umbral del 95% para el indicador CVM no cuenta con una justificación clara, por lo que se recomienda ajustar el umbral al 90% para alinearlos más estrechamente con las realidades operativas y las expectativas de servicio en tecnologías de datos avanzadas.

Considerando que estos indicadores cuentan con obligaciones trimestrales (como es el caso del CVM), resulta importante mantener la figura de los "compromisos de mejora" en los mismos.

Respecto al comentario señalado por la empresa operadora se debe indicar que los aspectos relacionados a la evaluación de los indicadores de calidad de red y de disponibilidad obligatorios e informativos, corresponden ser abordados en los procedimientos de fiscalización y medición correspondientes, cuya emisión se encuentra prevista a la entrada de vigencia del presente proyecto normativo. Por lo tanto, lo comentado por la empresa operadora excede el alcance del presente proyecto normativo; sin embargo, será tomado en cuenta al momento de evaluar y elaborar los procedimientos de fiscalización antes mencionados.

Con relación a este comentario se debe señalar que el umbral del 95% tanto para el servicio de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil que no califica como banda ancha tiene como base la relevancia que tiene el servicio de Internet para el usuario dentro de los servicios públicos de telecomunicaciones. En tal sentido, dado que en el informe de sustento se demuestra la importancia del servicio de datos frente a los servicios de voz se considera pertinente elevar la exigibilidad del indicador CVM a un único umbral (95%).

Con respecto a este argumento corresponde señalar que tal como se precisa en el informe sustentatorio del proyecto normativo, la eliminación del mecanismo de compromiso de mejora de la regulación de la calidad vigente tiene como base, en primer lugar, el carácter informativo que se establece para los indicadores de calidad TEMT y CV, los cuales son los únicos que contemplan la aplicación de dicho mecanismo en el Reglamento de Calidad vigente. Así pues, dado que el presente proyecto normativo plantea para dichos indicadores un carácter informativo, el mecanismo de compromiso de mejora queda sin efecto para los mismos.

En segundo lugar, se debe indicar que las Leyes N° 31207 y N° 31809 disponen la obligación del indicador CVM (70%) en zonas urbanas y rurales para el servicio de acceso a Internet fijo (del tipo alámbrico e inalámbrico en sus diversas tecnologías) y de acceso a Internet móvil calificado como banda ancha, y salvaguardan su cumplimiento. En ese sentido, considerando que existe normas de mayor jerarquía que inciden en la exigencia en el cumplimiento de dicho indicador, por el impacto en el bienestar de los abonados y/o usuarios, no es posible mantener el esquema anterior.



<p>Para el evento crítico, se sugiere que, para Internet fijo, la determinación de un evento crítico se centre exclusivamente en aquellos abonados afectados ubicados en zonas urbanas, a fin de garantizar que los impactos medidos reflejen las condiciones donde la infraestructura y los servicios están más concentrados.</p> <p>Asimismo, para los servicios móviles, se propone que los eventos críticos se definan en función de las estaciones base que afecten únicamente a zonas urbanas, a fin de mantener una uniformidad entre los servicios fijos y móviles.</p>	<p>Adicionalmente, corresponde precisar que las Disposiciones Complementarias Transitorias Segunda y Tercera de la Norma Técnica relativa a la implementación del sistema de medición automatizado para la verificación del servicio de acceso a Internet por parte del Osiptel, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 137-2021-CD/OSIPTEL; dejan sin efecto el mecanismo del compromiso de mejora puesto que su aplicación rige hasta la modificación del Reglamento de Calidad, la cual, se está realizando mediante el presente proyecto normativo. Por lo tanto, este último aspecto muestra correspondencia con ordenamiento legal vigente.</p> <p>Con relación a estos dos últimos comentarios se debe señalar que conforme se establece en el numeral 4.1 del artículo 4 del proyecto normativo, los indicadores obligatorios son exigibles en las zonas urbanas. En tal sentido, el proyecto normativo establece de manera apropiada y explícita el alcance de las disposiciones correspondientes a los eventos críticos, toda vez que este es un indicador de obligatorio cumplimiento.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
ANEXO N° 2: INDICADORES INFORMATIVOS De acuerdo con la Resolución de Consejo Directivo N° 050-2024-CD/OSIPTEL.	ANEXO N° 2: INDICADORES INFORMATIVOS Se mantiene.
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL

Telefónica

Se sugiere tener en consideración todos y cada uno de los comentarios que hemos señalado en la sección de comentarios específicos de nuestra carta.

Entel

El Anexo 2, señala que TINE/TLLI se aplica a llamadas de voz. Sin embargo, es crucial recalcar que en tecnologías avanzadas como 4G y 5G, la voz es más una facilidad tecnológica que permite la red, lo cual difiere del modelo tradicional de servicios de voz, por lo que no correspondería exigir parámetros de voz sobre dichas tecnologías.

Adicionalmente, el Anexo 2 no especifica claramente cómo se calcularán los indicadores de manera desagregada (por ejemplo, si se usará un promedio simple o ponderado, o cómo se calcularía). Sugerimos que el OSIPTEL defina explícitamente en la norma final cómo se realizarán estos cálculos, prefiriendo un valor ponderado de todas las tecnologías.

Con relación al comentario expuesto por la empresa operadora corresponde indicar que a través de la presente matriz de comentarios se ha brindado la respuesta correspondiente a cada uno de los comentarios señalados por la empresa operadora en el marco del proceso de emisión normativa del presente proyecto normativo.

Respecto a los comentarios señalados por la empresa operadora se debe indicar que los aspectos relacionados a la medición de los indicadores de calidad de red y disponibilidad obligatorios e informativos, corresponden ser abordados en sus procedimientos de fiscalización y medición correspondientes, cuya emisión se encuentra prevista a la entrada de vigencia del presente proyecto normativo. Por lo tanto, lo comentado por la empresa operadora excede el alcance del presente proyecto normativo; sin embargo, será tomado en cuenta al momento de evaluar y elaborar los procedimientos de fiscalización y medición antes mencionados.

Cabe precisar que, la Primera Disposición Complementaria Final del proyecto normativo establece que, sus disposiciones entran en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano, con excepción de las obligaciones y tipificaciones relacionadas a los indicadores obligatorios de calidad de red y de disponibilidad (Cumplimiento de Velocidad Mínima, Asimetría y Evento Crítico), cuya entrada en vigencia es a partir del 1 de enero de 2025. Ello con la finalidad de que se emitan los procedimientos de fiscalización y medición correspondientes.

Asimismo, la Segunda Disposición Complementaria Transitoria establece que para las mediciones de los indicadores informativos y la fiscalización de los indicadores obligatorios que establece el proyecto normativo, el Osipitel se rige por los criterios técnicos contenidos en los procedimientos de fiscalización aprobados mediante Resolución N° 192-2023-CD/OSIPTEL, o normas que los modifiquen o sustituyan.

Por lo tanto, el proyecto normativo establece disposiciones que garantizan la predictibilidad y uniformidad de la normativa aplicable a las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones.

COMENTARIOS GENERALES



IPT

La empresa considera necesario brindar un trato diferencial a los despliegues de infraestructura en zonas de preferente interés social, dado que como operador de infraestructura móvil rural (en adelante OIMR) cuenta con estaciones que limitan con zonas urbanas, formando parte del perímetro periurbano, las cuales pueden estar sujetas a obligaciones sancionables del proyecto de reglamento, por lo que se considera fundamental reconocer estas particularidades del entorno rural para lograr el objetivo de reducir la brecha digital.

Con respecto a este argumento corresponde señalar que de acuerdo con los numerales 4.1 y 4.2 del proyecto normativo, los indicadores obligatorios de calidad de red y de disponibilidad, correspondientes a los servicios de telefonía móvil, de acceso a Internet móvil y de acceso a Internet fijo inalámbrico son exigibles en las zonas urbanas de cobertura garantizada reportadas al Osiptel, conforme a la definición establecida en la Metodología para el Reporte de Cobertura contenida en la Norma de Requerimientos de Información Periódica.

En ese sentido, se promueven incentivos para el despliegue de infraestructura de zonas rurales. Sin perjuicio de ello se debe precisar que, el proyecto normativo contempla de manera excepcional que dichos indicadores son exigibles a zonas rurales en el caso de aquellas disposiciones que se deriven de una norma de rango superior. Tal es el caso de las Leyes N° 31207 y N° 31809, las cuales disponen que los indicadores CVM (70%) y asimetría son exigibles tanto en zonas urbanas y rurales para el servicio de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil de banda ancha.

Así pues, dado que las disposiciones que se derivan de una norma de rango superior son de obligatorio cumplimiento, el Osiptel, es estrictamente respetuoso del ordenamiento jurídico peruano, por lo que, establecer en dicho contexto un trato diferencial no resulta factible legalmente.

De otra parte, para el caso de indicadores informativos, se debe indicar que, para los servicios de telefonía móvil, de acceso a Internet móvil y de acceso a Internet fijo inalámbrico, su medición se realiza en las zonas urbanas tanto del área de cobertura garantizada como de capacidad adicional de red de cada servicio. Asimismo, para los indicadores informativos de calidad de red y de disponibilidad de los demás servicios públicos de telecomunicaciones su medición se realiza únicamente en zonas urbanas correspondientes al ámbito de prestación del servicio, excepto lo dispuesto para el indicador tiempo sin disponibilidad (%TSD).

Con respecto al argumento que plantea la empresa operadora corresponde reiterar que, de acuerdo con los numerales 4.1 y 4.2 del proyecto normativo, los indicadores obligatorios de calidad de red y de disponibilidad correspondientes a los servicios de telefonía móvil, de acceso a Internet móvil y de acceso a Internet fijo inalámbrico son exigibles en las zonas urbanas de cobertura garantizada, conforme a la definición establecida en la Metodología para el Reporte de Cobertura contenida en la Norma de Requerimientos de Información Periódica.

En tal sentido, aquella señal que se irradia fuera del área de cobertura garantizada corresponde al área de capacidad adicional de red, dentro de la cual

Se recomienda que se realicen las mediciones considerando únicamente la cuadrícula del centro poblado donde se encuentra ubicada la estación que emite la señal, ya que es posible que dicha señal llegue a zonas fuera del centro poblado donde fue instalada la estación, y en consecuencia no resulta correcto evaluar el desempeño y/o la calidad del servicio en zonas donde la señal llega en esas condiciones.





Viettel

De acuerdo con la RCD N° 030-2024-CD/OSIPTEL1, el Decreto Supremo N° 063-2021-PCM, así como, de las recomendaciones de la OCDE, las propuestas normativas deben basarse en un análisis previo para determinar su necesidad, simplicidad, proporcionalidad y eficiencia; sin embargo, no se ha analizado cada una de las modificaciones. El informe sustentatorio señala que la emisión del proyecto de norma se desarrolla en el marco de simplificar el ordenamiento normativo a fin de dinamizar la eficiencia y eficacia de la regulación sectorial, pese a que se ha verificado una serie de nuevas obligaciones y disposiciones que requieren de una carga interpretativa a los administrados, así como de poca predictibilidad y seguridad jurídica. Por lo que se requiere mayor claridad de las disposiciones propuestas.

los indicadores obligatorios de calidad de red y de disponibilidad para los servicios señalados no son exigibles. Por lo tanto, el proyecto normativo establece disposiciones claras que garanticen un adecuado marco regulatorio para la calidad del servicio.

Por otra parte, para el caso de indicadores informativos, se debe reiterar que, para los servicios de telefonía móvil, de acceso a Internet móvil y de acceso a Internet fijo inalámbrico, su medición se realiza en las zonas urbanas tanto del área de cobertura garantizada como de capacidad adicional de red de cada servicio. Asimismo, para los indicadores informativos de calidad de red y de disponibilidad de los demás servicios públicos de telecomunicaciones su medición se realiza únicamente en zonas urbanas correspondientes al ámbito de prestación del servicio, excepto lo dispuesto para el indicador tiempo sin disponibilidad (%TSD).

Al respecto, corresponde indicar que el proyecto normativo ha seguido lo dispuesto en los lineamientos de mejora regulatoria, toda vez que, se presenta evidencia concreta sobre la necesidad de la actualización de la regulación de la calidad. Asimismo, se debe reiterar que en el proyecto normativo final se suprime la Primera Disposición Transitoria y la Primera Disposición Complementaria Final. Ello debido a que como se señaló previamente todo aquello vinculado a la aplicación de la norma en el tiempo, se encuentra contenido en la Primera Disposición Complementaria Final y Segunda Disposición Complementaria Transitoria.

De modo particular, la primera disposición señalada establece que, las disposiciones del proyecto normativo entran en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano, con excepción de las obligaciones y tipificaciones relacionadas a los indicadores obligatorios de calidad de red y de disponibilidad (Cumplimiento de Velocidad Mínima, Asimetría y Evento Crítico), cuya entrada en vigencia es a partir del 1 de enero de 2025. Ello con la finalidad de que se emitan los procedimientos de fiscalización y medición correspondientes, cuya aprobación será a los 120 días calendario a partir del día siguiente de la entrada en vigencia del Reglamento de Calidad.

Asimismo, la segunda disposición referida, establece que para las mediciones de los indicadores informativos y la fiscalización de los indicadores obligatorios que establece el proyecto normativo, el Osiptel se rige por los criterios técnicos contenidos en los procedimientos de fiscalización aprobados mediante Resolución N° 192-2023-CD/OSIPTEL, o normas que los modifiquen o sustituyan.

Telefónica

1. La propuesta normativa de calidad debe estar alineada con lo establecido en la Ley 31809 Ley para el Fomento de un Perú Conectado.

Indican que en el proyecto se han encontrado algunos supuestos que no se encontrarían alineados con la Ley Perú Conectado, respecto a la diferenciación en el tratamiento de medición de la velocidad, en donde se propone una metodología basada en promedios de velocidades solo para el Internet de banda ancha, cuando la ley establece la metodología para los servicios de acceso a Internet en general. En ninguna parte de la Ley se prevé que el Osiptel puede hacer tal división y crear dos metodologías distintas.

2. El nuevo reglamento de calidad debe reconocer la aplicación de la retroactividad benigna de la norma

Indican que la propuesta normativa establece disposiciones de aplicación ultractiva, extendiendo la vigencia de la norma derogada a supervisiones en curso y posteriores al inicio de esta; y que tratándose de una norma que impone gravámenes, resulta aplicable la retroactividad benigna para hechos anteriores a la misma. Los comentarios específicos se realizan en los comentarios a la Primera Disposición Transitoria del Proyecto.

Por lo tanto, el proyecto normativo establece disposiciones que garantizan la predictibilidad y uniformidad de la normativa aplicable a las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Sobre lo comentado por Telefónica, es preciso señalar que el artículo 3 de la Ley 31809 – Ley para el Fomento de un Perú Conectado, establece medidas para incentivar la implementación de las redes de nueva generación en internet de banda ancha fija y móvil, es decir, las disposiciones allí contenidas están vinculadas únicamente a tal modalidad del servicio de acceso a internet.

En virtud de lo indicado, el mandato incluido en la Única Disposición Complementaria Final, referido a que el Osiptel adecúe su marco normativo en base a las disposiciones contenidos en la mencionad Ley, únicamente lo habilita a referirse al servicio de acceso a internet de banda ancha.

Siendo así, este organismo regulador no hace ninguna división o crea metodologías diferentes para el servicio de acceso a internet que califican o no como banda ancha, sino que su función normativa se ajusta al mandato incluido en una norma legal.

Con relación al argumento señalado por la empresa operadora se debe reiterar que en el proyecto normativo final se suprime la Primera Disposición Transitoria y la Primera Disposición Complementaria Final. Ello debido a que como se señaló previamente todo aquello vinculado a la aplicación de la norma en el tiempo, se encuentra contenido en la Primera Disposición Complementaria Final y Segunda Disposición Complementaria Transitoria.

De modo particular, la primera disposición señalada establece que, las disposiciones del proyecto normativo entran en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano, con excepción de las obligaciones y tipificaciones relacionadas a los indicadores obligatorios de calidad de red y de disponibilidad (Cumplimiento de Velocidad Mínima, Asimetría y Evento Crítico), cuya entrada en vigencia es a partir del 1 de enero de 2025. Ello con la finalidad de que se emitan los procedimientos de fiscalización y medición correspondientes, cuya aprobación será a los 120 días calendario a partir del día siguiente de la entrada en vigencia del Reglamento de Calidad.

Asimismo, la segunda disposición referida, establece que para las mediciones de los indicadores informativos y la fiscalización de los indicadores obligatorios que establece el proyecto normativo, el Osiptel se rige por los criterios técnicos contenidos en los procedimientos de fiscalización aprobados mediante



3. La propuesta de medición por parte de las empresas operadoras contradice la función supervisora del Organismo Regulador

Indican que Osiptel propone que las EEOO realicen la medición de indicadores estableciendo cargas regulatorias no contempladas, lo que neutraliza el esfuerzo de eficiencia y simplificación regulatoria que trae consigo el Proyecto, trasladando una carga a las empresas operadoras, con las mediciones y la remisión de información periódica.

4. Reducción o eliminación de obligaciones para tecnologías obsoletas:

Resulta necesario que la propuesta normativa contemple disposiciones que reduzcan o eliminen las obligaciones regulatorias para el caso de tecnologías o servicios obsoletos, según la dinámica del mercado. Tecnologías obsoletas (2G y cobre) o indicadores de servicios que no se usan, como es el caso del TEMT. Se deben excluir de las supervisiones las celdas satelitales para la medición del TEMT y CV, indicadores que efectivamente pueden verse afectados por este medio de transmisión.

5. Compromisos de mejora

• La empresa no está de acuerdo con la justificación para la eliminación del compromiso de mejora, ya que carece de sentido lo señalado en el informe de que el compromiso de mejora posterga la imposición de la sanción, en la medida que la sanción es una política gubernamental para alinear la conducta de los ciudadanos a determinado ideal. Si los administrados son capaces de alinear su conducta a la regulación existente, la imposición de la multa no es necesaria.

Resolución N° 192-2023-CD/OSIPTEL, o normas que los modifiquen o sustituyan.

Por lo tanto, el proyecto normativo establece disposiciones que garantizan la predictibilidad y uniformidad de la normativa aplicable a las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Con respecto a este argumento se debe indicar que, acogiendo los comentarios realizados por las empresas operadoras, el artículo 20 del proyecto normativo establece que corresponde al Osiptel realizar las mediciones de los indicadores de calidad de red y de disponibilidad (obligatorios e informativos). En tal sentido, no corresponde a las empresas operadoras realizar dichas mediciones. Por lo tanto, el proyecto normativo no constituye un traslado de carga regulatoria a las empresas operadoras. Por lo contrario, optimiza dicha carga regulatoria con la finalidad de generar incentivos para que las empresas operadoras realicen un mayor esfuerzo para brindar un nivel de calidad eficiente a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Con respecto al argumento señalado se debe indicar que, los aspectos relacionados a la evaluación y medición de los indicadores de calidad de red y de disponibilidad obligatorios e informativos, corresponden a ser abordados en los procedimientos de fiscalización y medición correspondientes, cuya emisión se encuentra prevista a la entrada de vigencia del presente proyecto normativo. Por lo tanto, lo comentado por la empresa operadora excede el alcance del presente proyecto normativo; sin embargo, será tomado en cuenta al momento de evaluar y elaborar los procedimientos de fiscalización antes mencionados.

Respecto a la eliminación del compromiso de mejora se debe reiterar que en el informe sustentatorio del proyecto normativo, la eliminación del mecanismo de compromiso de mejora de la regulación de la calidad vigente tiene como base, en primer lugar, el carácter informativo que se propone para los indicadores de calidad TEMT y CV, los cuales son los únicos que contemplan la aplicación de dicho mecanismo en el Reglamento de Calidad vigente. Así pues, dado que la presente propuesta normativa plantea para dichos indicadores un carácter informativo, el mecanismo de compromiso de mejora queda sin efecto para los mismos.



- Cita lo señalado por el profesor Pedro Aracena Salgado, sobre la necesidad de la Administración de diseñar distintas medidas con la finalidad de evitar la imposición de multas en todos los casos.
- En consecuencia, no todo comportamiento debe ser sancionado por la Administración.

En segundo lugar, se debe indicar que las Leyes N° 31207 y N° 31809 disponen la obligación del indicador CVM (70%) en zonas urbanas y rurales para el servicio de acceso a Internet fijo (del tipo alámbrico e inalámbrico en sus diversas tecnologías) y de acceso a Internet móvil calificado como banda ancha, y salvaguardan su cumplimiento. En ese sentido, considerando que existe normas de mayor jerarquía que inciden en la exigencia en el cumplimiento de dicho indicador, por el impacto en el bienestar de los abonados y/o usuarios, no es posible mantener el esquema anterior.

Adicionalmente, corresponde precisar que las Disposiciones Complementarias Transitorias Segunda y Tercera de la Norma Técnica relativa a la implementación del sistema de medición automatizado para la verificación del servicio de acceso a Internet por parte del Osiptel, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 137-2021-CD/OSIPTEL; dejan sin efecto el mecanismo del compromiso de mejora puesto que su aplicación rige hasta la modificación del Reglamento de Calidad, la cual, se está realizando mediante el presente proyecto normativo. Por lo tanto, este último aspecto muestra correspondencia con ordenamiento legal vigente.

6. Necesidad de contemplar un régimen de infracciones que cumpla con los principios de razonabilidad, tipicidad y proporcionalidad.

La empresa señala que resulta necesario que el régimen de infracciones cumpla con los principios de razonabilidad, tipicidad y proporcionalidad.

De la revisión de los 18 ítems que componen el Capítulo X: Régimen de Infracciones, se advierte que cada uno de los tipos infractores allí incluidos cumplen con el Principio de Tipicidad, esto es, resultan lo suficientemente claras como para generar seguridad y certeza en el administrado, respecto de la conducta específica que constituye una infracción administrativa.

Ahora bien, es importante señalar que el Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad será evaluado en cada caso particular no solo para el inicio de una medida administrativa sino también posteriormente, si se define la necesidad de imponer una multa. En ese sentido, considerando que la mencionada evaluación supone la vigencia, aplicación y observancia de la norma por parte de los administrados, su análisis se realiza en un estado posterior y no durante el procedimiento de emisión de normas.

Respecto al comentario señalado por la empresa operadora se debe indicar que los aspectos relacionados a la verificación de los indicadores de calidad de red y disponibilidad obligatorios e informativos, corresponden a ser abordados en los procedimientos de fiscalización y medición correspondientes, cuya emisión se encuentra prevista a la entrada de vigencia del presente proyecto normativo. Por



7. Necesidad de que la propuesta normativa contemple exclusiones para escenarios de caso fortuito fuerza mayor o uso indebido de los abonados para la verificación del cumplimiento de los indicadores obligatorios e informativos.

lo tanto, lo comentado por la empresa operadora excede el alcance del presente proyecto normativo; sin embargo, será tomado en cuenta al momento de evaluar y elaborar los procedimientos de fiscalización antes mencionados.

Sin perjuicio de lo anteriormente señalado, se debe indicar que, frente a lo requerido por la empresa operadora, primero es importante resaltar que la verificación de cumplimiento de las normas en el marco de las competencias del Osiptel, se da considerando los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad, validando el comportamiento de las empresas operadoras en base a la responsabilidad subjetiva que establece el TUO de la LPAG.

Adicionalmente, corresponde indicar que no es posible elaborar una lista taxativa de comportamientos que podrían ser catalogados como conductas excluyentes de responsabilidad o diligentes para el cumplimiento de diversas disposiciones normativas, en tanto i) los cuerpos normativos bajo competencia del OSIPTEL contienen distintos tipos de obligaciones (formales, técnicas, contractuales) y, ii) porque son las empresas operadoras quienes tienen mayor información acerca de sus sistemas/infraestructura/entre otros, con lo cual están en mejor posición de acreditar comportamientos que califiquen como diligentes.

En virtud de lo mencionado, lo requerido no resulta atendible.

8. Revisión del régimen de interrupciones y eventos críticos

La empresa señala que el deber de diligencia establecido por el Osiptel no puede entenderse como un deber sujeto a la existencia de redundancia para todos los elementos de red. Asimismo, que se considere un análisis de exclusiones de responsabilidad en el caso de caso fortuito fuerza mayor y hechos de terceros que originan interrupciones, de acuerdo a lo establecido en los contratos de concesión.

En relación a lo comentado por la empresa operadora es preciso indicar que ni para el análisis del régimen de interrupciones ni para lo correspondiente a eventos críticos, la evaluación de la diligencia debida se ha atado necesariamente a la existencia de redundancia para todos los elementos de red, sino que dicho concepto es analizado en cada caso particular en virtud de las circunstancias específicas de cada evento que impacta en la prestación de los diversos servicios públicos de telecomunicaciones.

No se debe perder de vista que, el análisis de la diligencia debida es tan particular que incluso, en el presente proyecto, no se establece ningún tipo de lista – ni abierta ni taxativa- que haga referencia a medios probatorios que pudieran ser presentados por las empresas operadoras para excluirse de responsabilidad frente a algún evento; sino que dichos agentes, en función del conocimiento de su propia red, tienen total libertad de presentar las acreditaciones que consideren pertinentes para probar su actuar diligente y que los hechos resultaron



9. Consideraciones sobre el acceso remoto a los sistemas de gestión de la empresa

La empresa indica que se debe reevaluar la propuesta en la medida que siempre este tipo de acceso puede generar riesgos de confidencialidad e integridad de la información que se transmita y vulnerar sus sistemas, que normalmente contienen información de sus abonados. Asimismo, argumenta que se debe evitar recurrir a este tipo de acceso pues se debe eliminar cualquier situación que pueda significar un riesgo a la continuidad de la operación.

extraordinarios, imprevisibles e irresistibles, en buena cuenta, que se encontraron fuera de su ámbito de control.

Ahora bien, respecto del análisis de exclusiones de responsabilidad en el caso de caso fortuito fuerza mayor y hechos de terceros que originan interrupciones, es preciso indicar que en todos los casos lo que se busca es que las empresas operadoras prioricen la continuidad en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones y solo en aquellos casos en donde realmente las circunstancias escapen al manejo de las empresas operadoras, estas puedan exonerarse de responsabilidad. Cabe mencionar que este tipo de evaluación va alineada a lo establecido en los Contratos de Concesión, los cuales, incluso, habilitan al Osiptel a incorporar en su normativa particular, la metodología para determinar el caso fortuito o fuerza mayor frente a interrupciones del servicio.

Con relación al acceso remoto a los sistemas de gestión de la empresa, se debe señalar que dicha disposición fue incorporada en el marco de la Resolución de Consejo Directivo N° 151-2023-CD/OSIPTTEL, la cual, modificó el Reglamento de Calidad y a su vez siguió el correspondiente proceso de consulta pública. Mediante el referido proceso el Osiptel brindó respuesta a cada uno de los comentarios vinculados a dicha disposición de tal manera que se garantice la claridad de su aplicación.

Así pues, en línea con la citada resolución, respecto a los riesgos de confidencialidad e integridad de la información, se debe señalar que, el Osiptel, por la naturaleza de las acciones de fiscalización ligadas a los servicios de telecomunicaciones, solicita y resguarda - desde hace varios años- información confidencial y sensible de la operación de las redes de las empresas operadoras, siendo que, a la fecha, no se ha visto inmerso en situaciones que hayan vulnerado los mecanismos de seguridad de la información que tiene implementado el regulador.

Cabe indicar que el Osiptel cuenta con un Reglamento de Información Confidencial¹⁴, así como una Política de Seguridad de la Información¹⁵, y además de ello, con el certificado ISO/IEC 27001:2017 de seguridad de la información¹⁶, lo cual acredita las acciones tomadas para prevenir los riesgos



¹⁴ <https://www.Osiptel.gob.pe/media/vsbjeyc0/res178-2012-cd-Osiptel.pdf>

¹⁵ <https://www.gob.pe/institucion/Osiptel/informes-publicaciones/1363672-politica-de-seguridad-de-la-informacion>

¹⁶ <https://www.Osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/Osiptel-renovo-certificacion-que-garantiza-gestion-adecuada-de-la-seguridad-de-su-informacion/>



10. Necesidad de brindar un trato diferencial a los Operadores de infraestructura móvil rural (en adelante OMIR) a través de los cuales Telefónica brinda su servicio en zonas de preferente interés social y/o rural.



Se tienen estaciones que limitan con zonas urbanas, formando parte de los que se denomina el perímetro periurbano. En estas áreas, podrían surgir algunas de las obligaciones sancionables establecidas por el presente proyecto. Por consiguiente, consideramos fundamental reconocer estas particularidades del entorno rural para lograr el objetivo de reducir la brecha digital.



señalados, aunado a ello, constantemente el Osiptel mejora sus procesos como parte de su política de control de riesgos de seguridad de información.

Adicionalmente, conforme se indicó en el marco de la referida resolución, el perfil a ser configurado para el Osiptel referido a los accesos a los sistemas de gestión de red de las empresas operadoras será de solo lectura, dado que no es menester de Osiptel modificar la configuración de un elemento de red, por el contrario, el acceso de solo lectura permite monitorear la prestación de los servicios por parte de las empresas operadoras lo cual se enmarca en la facultad supervisora del regulador. En tal sentido, se descarta cualquier posibilidad de afectación a la continuidad de los servicios prestados por las empresas, dado que, en una configuración de solo lectura, no se podrá realizar ninguna modificación a los sistemas de las empresas.

Por lo tanto, se desestiman los argumentos señalados por la empresa, toda vez que, no se advierte que este tipo de acceso pueda significar riesgos en la confidencialidad e integridad de la información, como en la continuidad de la operación.

Con respecto a este argumento corresponde reiterar que de acuerdo con los numerales 4.1 y 4.2 del proyecto normativo que los indicadores obligatorios de calidad de red y de disponibilidad, correspondientes a los servicios de telefonía móvil, de acceso a Internet móvil y de acceso a Internet fijo inalámbrico son exigibles en las zonas urbanas de cobertura garantizada reportadas al Osiptel, conforme a la definición establecida en la Metodología para el Reporte de Cobertura contenida en la Norma de Requerimientos de Información Periódica.

En ese sentido, se promueven incentivos para el despliegue de infraestructura de zonas rurales. Sin perjuicio de ello se debe precisar que, el proyecto normativo contempla de manera excepcional que dichos indicadores son exigibles en zonas rurales en el caso de aquellas disposiciones que se deriven de una norma de rango superior. Tal es el caso de las Leyes N° 31207 y N° 31809, las cuales disponen que los indicadores CVM y asimetría son exigibles tanto en zonas urbanas y rurales para el servicio de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil de banda ancha.

Así pues, dado que las disposiciones que se derivan de una norma de rango superior son de obligatorio cumplimiento, el Osiptel, es estrictamente respetuoso del ordenamiento jurídico peruano, por lo que, establecer en dicho contexto un trato diferencial no resulta factible legalmente.

11. Al momento de realizar las mediciones, se recomienda que estas siempre se hagan considerando únicamente la cuadrícula del centro poblado donde se encuentre ubicada la estación que emite señal. Esto debido a que es posible que dicha señal llegue a zonas fuera del centro poblado donde fue instalada la estación. Consideramos que no es correcto evaluar el desempeño y/o calidad del servicio en zonas donde la señal llegue en esas condiciones.

Con respecto al argumento que plantea la empresa operadora corresponde indicar que, de acuerdo con los numerales 4.1 y 4.2. del proyecto normativo, los indicadores obligatorios de calidad de red y de disponibilidad, correspondientes a los servicios de telefonía móvil, de acceso a Internet móvil y de acceso a Internet fijo inalámbrico son exigibles en las zonas urbanas de cobertura garantizada reportadas al Osiptel, conforme a la definición establecida en la Metodología para el Reporte de Cobertura contenida en la Norma de Requerimientos de Información Periódica.

En tal sentido, aquella señal que se irradia fuera del área de cobertura garantizada corresponde al área de capacidad adicional de red, dentro de la cual los indicadores obligatorios de calidad de red y de disponibilidad para los servicios mencionados no son exigibles. Por lo tanto, el proyecto normativo establece disposiciones claras que garanticen un adecuado marco regulatorio para la calidad del servicio.

Por otra parte, para el caso de indicadores de carácter informativo, se debe reiterar que se debe indicar que, para los servicios de telefonía móvil, de acceso a Internet móvil y de acceso a Internet fijo inalámbrico, su medición se realiza en las zonas urbanas tanto del área de cobertura garantizada como de capacidad adicional de red de cada servicio. Asimismo, para los indicadores informativos de calidad de red y de disponibilidad de los demás servicios públicos de telecomunicaciones su medición se realiza únicamente en zonas urbanas del ámbito de la prestación del servicio, excepto lo dispuesto para el indicador tiempo sin disponibilidad (%TSD).

Al respecto, corresponde desestimar el argumento señalado por la empresa operadora, toda vez que, el proyecto normativo establece disposiciones claras que garantizan la predictibilidad para la aplicación de la regulación de la calidad. Asimismo, el proyecto normativo no vulnera la constitucionalidad ni libertad de la empresa u otros, puesto que el Osiptel en el marco de todo proceso de emisión normativa es estrictamente respetuoso del ordenamiento jurídico peruano.

Con relación a este argumento se debe indicar que las medidas sujetas a comentarios por parte de América Móvil han sido atendidas en la presente matriz de comentarios. Asimismo, se debe precisar que la emisión de la presente norma ha seguido lo dispuesto en sus lineamientos de mejora regulatoria en lo

América Móvil

No es admisible que el regulador apruebe regulaciones por fuera de las habilitaciones legales respectivas y que al mismo tiempo afecte derechos constitucionales esenciales, tales como las libertades de empresa y de dirección o la propiedad, por nombrar alguno de los más importantes.

Se debe reevaluar la pertinencia de las medidas del proyecto normativo sujetas a comentarios por parte de América Móvil y desistir de la aprobación del proyecto normativo o, publicar para comentarios un nuevo proyecto completamente reformulado; puesto que persistir con las medidas propuestas contraviene al



marco normativo del sector y se generaría un daño en el crecimiento del mercado y en las actividades económicas de las empresas operadoras.

Entel

La empresa operadora plantea los siguientes comentarios:

a) Flexibilizar la fiscalización de calidad ante un contexto cambiante.- Se sugiere establecer un marco que elimine obligaciones para tecnologías obsoletas, dada la tendencia de los operadores a aumentar su capacidad en redes más modernas.

b) El Rol de la Calidad de Servicio en un marco de innovación tecnológica.- Es importante que la regulación por parte del Osiptel fomente la innovación y permita a las empresas operadoras adoptar nuevas tecnologías, para lo cual se sugiere implementar medidas que expresen flexibilización para nuevas tecnologías o servicios innovadores, como el servicio D2C de Starlink, que permite conectividad en lugares remotos.

correspondiente al análisis de impacto regulatorio, habiéndose identificado evidencia sólida que justifique la actualización de la regulación de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones. Por último, se debe reiterar que el proyecto normativo no contraviene a la normativa del sector, toda vez que, el Osiptel, es estrictamente respetuoso del ordenamiento jurídico peruano como de lo dispuesto en sus lineamientos de mejora regulatoria.

Con respecto a este comentario se debe reiterar que, de acuerdo con la normativa sectorial, la regulación es neutral a la tecnología, toda vez que lo que se regulan son los servicios y no las tecnologías. Asimismo, se debe indicar que, aun cuando algunas tecnologías pudieran ser consideradas obsoletas, dada la neutralidad tecnológica de la regulación y el uso de estas por parte de los usuarios, corresponde a este organismo regulador en el marco de su función supervisora, el monitoreo de la calidad del servicio para efectos informativos del usuario y/o verificación de las obligaciones de calidad dispuestas para las empresas operadoras. Sin perjuicio de ello, en una futura revisión de la regulación (revisión ex post) se podrá evaluar la pertinencia mantener las obligaciones establecidas y/o evaluar las adecuaciones que correspondan.

Respecto a este argumento resulta importante señalar que dentro de la práctica regulatoria internacional se contempla como mecanismo regulatorio al “Sandbox Regulatorio”, el cual, es una flexibilización del marco regulatorio, que se otorga a un proyecto para permitir probar nuevos modelos de negocio. Dicho mecanismo regulatorio permite probar productos, servicios y soluciones en cualquier aspecto de la provisión de redes y servicios de comunicación por un tiempo y lugar determinado (Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC, 2020)¹⁷.

No obstante, se debe precisar que el marco del presente proyecto normativo corresponde únicamente en la emisión de la regulación de la calidad, por lo que, lo comentado por la empresa excede el alcance de la propuesta normativa. Sin perjuicio de ello, el Osiptel dentro de su función normativa cuenta con la facultad para establecer medidas de flexibilidad regulatoria como el Sandbox Regulatorio, de acuerdo con la necesidad del mercado y la evidencia que fundamente la implementación de dicho mecanismo regulatorio.



¹⁷ Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC (2020). Guía Digital. Sandbox Regulatorio para la innovación en servicios de comunicaciones. <https://www.crcm.gov.co/es/micrositios/sandbox-regulatorio/que-es-sandbox>

c) Sobre la necesidad de contar con claridad en la fiscalización de la cobertura por parte del Osiptel.- Resulta importante que el OSIPTEL brinde mayor especificidad sobre las metodologías concretas y procedimientos que empleará para fiscalizar los indicadores de calidad, especialmente los propuestos como obligatorios, en escenarios concretos de cobertura garantizada. Esto no solo facilitará la predictibilidad a las empresas operadoras, sino que también contribuirá a mantener la confianza en los lineamientos regulatorios.

Sitra Osiptel

Con relación al informe sustentatorio corresponde señalar los siguientes comentarios:

Sobre el punto 3.2 “Marco Conceptual”

- Sobre el punto A.1, los fundamentos de la Provisión de la Calidad del servicio en un Monopolio. En efecto, si bien puede ser de interés académico conocer el comportamiento de cómo se afecta la calidad en dicho escenario, es irrelevante toda vez que se observa un nivel de competencia importante en los distintos mercados de telecomunicaciones. Esto no es aplicable al caso peruano.

- En cuanto al punto A.2, no se explica la inclusión de un escenario duopolista. Esto no es aplicable al escenario peruano.

Respecto al comentario realizado se debe señalar que los aspectos relacionados a las metodologías que se emplearán para la evaluación de los indicadores de calidad de red y de disponibilidad obligatorios e informativos, en el marco del actual enfoque de cobertura, corresponden a ser abordados en los procedimientos de fiscalización y medición correspondientes, cuya emisión se encuentra prevista a la entrada de vigencia del presente proyecto normativo. Por lo tanto, lo comentado por la empresa operadora excede el alcance del presente proyecto normativo.

Con relación a este argumento se debe indicar que en el ítem A.1 del marco conceptual se muestra la evolución del enfoque de la regulación de calidad según su estructura de mercado (monopolio, oligopolio y competencia). Asimismo, se debe precisar que en ninguna parte del contenido del marco conceptual se circunscribe al mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones como un mercado monopolístico, toda vez que dentro de la sección de 3.4 del informe sustentatorio se caracteriza el actual escenario de competencia que presenta el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones peruano. En tal sentido, se desestima el argumento señalado por el Sitra Osiptel.

Con relación a este aspecto, corresponde señalar que, en el ítem A.2 del marco conceptual no solo se hace referencia a la regulación de la calidad en un contexto de duopolio, sino además se precisa el contexto de un mayor número de empresas, es decir, un oligopolio siendo esta estructura de mercado la cual se refleja para los servicios públicos de telecomunicaciones. Por lo tanto, se desestima el argumento indicado por el Sitra Osiptel.



- En general, elaborar tales argumentos para concluir que “la competencia del mercado permite disciplinar a las empresas para proveer un nivel de calidad óptimo socialmente.” (sic) no aporta mayor valor al análisis del problema central, además, no se exploran otros factores, probablemente exógenos, que afectan la calidad de los servicios en un entorno en competencia.

Sobre el punto 3.3 “Planteamiento del Problema”

En el informe sustentatorio no se desarrollan los aspectos correspondientes a la existencia de fallas de mercado que puedan existir y que es necesario revisar los indicadores de calidad de red y disponibilidad.

Sobre los puntos 3.4 y 3.5

Según el informe, ciertos KPI's han mejorado, el mercado es más competitivo y según su propio sustento conceptual, es precisamente lo que ocurre en un mercado en competencia, sin embargo, los indicadores no se encontrarían acordes con el comportamiento actual del mercado.

Con respecto al argumento que “la competencia del mercado permite disciplinar a las empresas para proveer un nivel de calidad óptimo socialmente”, se debe señalar que dicho argumento no se refleja únicamente a nivel teórico, toda vez que en la sección 3.4 del informe sustentatorio se refleja el mismo, observándose que, en los servicios públicos de telecomunicaciones con mayor intensidad competitiva, los niveles de calidad han mejorado. Adicionalmente, se incorpora al avance tecnológico como una causa que fundamenta la necesidad de actualizar la regulación de la calidad servicio. En ese sentido, el argumento referido por el Sitra Osiptel es incorrecto.

El argumento señalado por el Sitra Osiptel es incorrecto toda vez de acuerdo con el marco conceptual la problemática de la regulación de calidad subyace en la provisión subóptima de la calidad del servicio en estructuras de mercado no competitivas (monopolio, oligopolios). Así pues, conforme se precisa en la sección 3.5 del informe sustentatorio la no actualización de la regulación de la calidad del servicio implicaría que las empresas operadoras no optimicen su nivel de esfuerzo para proveer un nivel de calidad eficiente en los servicios públicos de telecomunicaciones.

En el caso particular del mercado de los servicios de telecomunicaciones del Perú, se considera que el nivel de calidad del servicio es subóptimo, toda vez que, la regulación actual se encuentra focalizada en servicios públicos de telecomunicaciones que tienen alta intensidad competitiva, así como también, el avance tecnológico del sector refleja que ciertos indicadores de calidad ya no resultan pertinentes para la evaluación de dicho propósito.

Por lo tanto, la actualización de la regulación de la calidad busca corregir la falla de mercado asociada a la provisión subóptima de la calidad del servicio a través de un diseño regulatorio acorde a la dinámica actual del mercado y a los cambios tecnológicos del sector, de tal manera se optimice el esfuerzo de las empresas operadoras para proveer un nivel de calidad del servicio eficiente a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Con respecto a este argumento se debe señalar que la premisa correspondiente a que los indicadores de calidad no se encontrarían acordes con el comportamiento actual del mercado, se deriva de la dinámica actual de los servicios públicos de telecomunicaciones y del avance tecnológico que evidencia el sector conforme se desarrolla en el informe sustentatorio del proyecto normativo. Por lo tanto, dado el marco conceptual presentado, la dinámica actual



Sobre el punto 5.3

Aun cuando el informe no proporciona los sustentos válidos para la actualización del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se considera necesaria la revisión del mismo, para lo cual debería elaborarse otro documento con mayores elementos de juicio.

Se considera necesario una revisión de las fallas del mercado, considerando variables adicionales que expliquen la problemática del sector, usando referencias relacionadas de manera concreta al mercado de las telecomunicaciones.

del mercado y el avance tecnológico del sector resulta apropiado focalizar la regulación de la calidad en aquellos servicios que justifiquen la necesidad de la intervención regulatoria. Por lo tanto, se desestima el argumento señalado por el Sitra Osiptel.

El argumento señalado por el Sitra Osiptel es incorrecto, ya que conforme se evidencia en la sección 3.4, la actualización de la regulación de la calidad del servicio se fundamenta en la dinámica actual del mercado y en los cambios tecnológicos del sector. Con esta actualización a su vez se optimiza la carga regulatoria de las empresas operadoras y se prioriza el enforcement de la calidad del servicio en aquellos servicios que de acuerdo con sus características de mercado justifiquen una intervención regulatoria. Todo ello con el objetivo de que las empresas operadoras optimicen su nivel de esfuerzo para proveer un nivel de calidad eficiente para los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Con respecto a este argumento se debe precisar que dentro del ítem A.3 se aborda la temática de la calidad del servicio en la industria de telecomunicaciones. Por otra parte, se debe señalar que el marco conceptual presentado se enlaza con las causas del problema, toda vez que se refleja que en aquellos servicios públicos de telecomunicaciones con mayor intensidad competitiva los indicadores de calidad han mejorado, por lo que, corresponde focalizar los indicadores de calidad en aquellos servicios que se justifique la necesidad de la intervención regulatoria.

Asimismo, en la sección 3.4 del informe sustentatorio se han examinado las implicancias del avance tecnológico del sector en la regulación de la calidad, siendo apropiado actualizar la regulación de acuerdo con dichos avances tecnológicos. Por lo tanto, se considera que la presente propuesta normativa ha sido abordada de manera apropiada teniendo como base una sólida evidencia que justifica su diseño regulatorio e implementación en el sector, ello acorde con las mejores prácticas regulatorias en el marco de la aplicación del análisis de impacto regulatorio. Por lo tanto, corresponde desestimar el argumento señalado por el Sitra Osiptel.

